



Politique sur le processus de plainte au protecteur de l'élève

Commission scolaire Kativik

Adoptée par le Conseil des commissaires le : le 5 avril 2016

En vertu de la résolution CC no 2015/16-38

Dispositions générales

1) Objectif

1.1 La procédure est axée sur la résolution de situations problématiques d'une façon mutuellement acceptable. La présente politique décrit la procédure qui doit être suivie lors de l'examen des plaintes des élèves de la Commission scolaire Kativik ou de leurs parents. Il est entendu que toutes les personnes qui interviendront dans ce processus interagiront respectueusement en tout temps et conserveront le caractère confidentiel de tous les renseignements nominatifs.

2) Cadre juridique

2.1 La présente politique sera régie dans son application par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels.

3) Définitions

Dans la présente politique, les mots suivants sont définis comme suit :

- 3.1 **Plaignant** : un élève de la Commission scolaire Kativik ou l'un de ses * parents;
- 3.2 **Plainte** : un avis verbal ou écrit sur l'insatisfaction de l'un ou de plusieurs élèves de la commission scolaire ou de leurs parents au sujet des services offerts ou reçus;
- 3.3 **Protecteur de l'élève** : une personne désignée par le Conseil des commissaires qui a été mandatée pour recevoir, effectuer une enquête et donner son opinion sur le bien-fondé des plaintes et de recommander, au besoin, des mesures correctrices appropriées.

4) Principes

- 4.1 Seul l'élève concerné ou l'un de ses parents peut déposer une plainte. Les plaintes anonymes ne seront pas prises en considération. L'identité du plaignant sera vérifiée.
- 4.2 Il est attendu qu'avant de déposer une plainte, le plaignant aura tenté, en toute bonne foi, de résoudre le problème avec la personne qui a pris la décision.
- 4.3 La personne qui reçoit la plainte doit, à toutes les étapes, disposer de tous les renseignements pertinents relatifs à la plainte. Les parties concernées auront l'occasion de présenter leurs observations.
- 4.4 Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix à chaque étape de la procédure d'examen de la plainte.

*Le genre masculin réfère aux femmes et les hommes. Son emploi n'est nullement discriminatoire.

- 4.5 Le plaignant peut demander l'aide du secrétaire général associé ou du protecteur de l'élève pour présenter la plainte ou à n'importe quelle étape relative à la plainte.
- 4.6 Seules les plaintes déposées par écrit recevront une réponse par écrit.

Procédure d'examen des plaintes

5) Dépôt d'une plainte

- 5.1 Toutes les plaintes doivent être faites de la manière suivante :
 - a) Les plaintes concernant les employés d'une école ou d'un centre doivent être redirigées au directeur d'école ou au directeur de centre. Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont sa plainte a été traitée, ou du résultat, il peut acheminer lui-même sa plainte au directeur des opérations scolaires ou demander qu'elle soit acheminée par le secrétaire général associé;
 - b) Les plaintes concernant un directeur d'école ou un directeur de centre doivent être soumises au directeur des opérations scolaires;
 - c) Les plaintes concernant un service de la commission scolaire ou ses employés doivent être soumises au directeur dudit service.
- 5.2 Si les plaignants ne sont pas satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée, ou du résultat comme il est mentionné à l'article 5.1, ils peuvent envoyer eux-mêmes la plainte au directeur général ou à son délégué, ou demander qu'elle soit acheminée au secrétaire général associé.
- 5.3 Si les plaignants ne sont pas satisfaits de la façon dont leur plainte a été traitée, ou du résultat à chacun de ses niveaux, ils peuvent adresser une plainte par écrit au secrétaire général associé.

6) Admissibilité et traitement des plaintes

- 6.1 Dès réception de la plainte écrite, le secrétaire général associé s'assurera que le processus prévu, tel que décrit à la Section 5 de la présente politique, a été suivi, que la plainte a été déposée par l'élève ou par l'un de ses parents, et que la plainte porte sur des services offerts par la commission scolaire ou reçus dans l'un de ses établissements.
- 6.2 Si la plainte est jugée admissible, le secrétaire général associé déterminera si elle respecte les conditions préliminaires pour être envoyée au protecteur de l'élève.
- 6.3 Le secrétaire général associé informera les parties concernées qu'une plainte a été déposée.

Protecteur de l'élève

7) Intervention du protecteur de l'élève

- 7.1 Un plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen peut transmettre sa plainte au protecteur de l'élève. Cette plainte doit être faite par écrit. Cependant, une demande verbale préliminaire sera également acceptée.
- 7.2 Dès réception de la plainte écrite, le protecteur de l'élève communiquera avec le secrétaire général associé afin de vérifier si le plaignant a épuisé tous les recours proposés dans la présente politique.
- 7.3 Nonobstant ce qui précède, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à n'importe quelle étape de la procédure s'il considère que l'intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.
- 7.4 Le protecteur de l'élève peut, après un examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.

- 7.5 Le protecteur de l'élève peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le temps écoulé entre les événements donnant droit à l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend impossible l'examen de celle-ci.
- 7.6 Le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou est informé que celle-ci concerne une faute sérieuse commise par un enseignant dans l'exercice de ses fonctions ou un acte contraire à l'honneur ou à la dignité de la profession d'enseignant, pour lequel une plainte a été déposée auprès du ministre de l'Éducation, des Loisirs et des Sports en vertu de l'article 18 de la *Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis*. Dans de tels cas, le protecteur de l'élève informera le plaignant et le secrétaire général associé.
- 7.7 Le protecteur de l'élève peut solliciter la collaboration de tout membre de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire pour examiner la plainte. Il peut aussi, avec l'autorisation du Conseil des commissaires, faire appel à un expert externe.
- 7.8 Au plus tard 45 jours après avoir reçu la plainte, le protecteur de l'élève doit donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, s'il y a lieu, recommander des mesures correctrices appropriées. Dans le même délai, une copie de cet avis et de ces recommandations, le cas échéant, doit être envoyée au secrétaire général associé et au plaignant.
- 7.9 Le Conseil des commissaires devra informer le plaignant, sans délai, des suites qu'il entend donner aux recommandations proposées par le protecteur de l'élève.

Dispositions finales

- 8.1 Toutes les personnes impliquées dans le processus doivent s'assurer que les plaintes sont traitées en toute confidentialité de manière à éviter toute forme de représailles contre un plaignant qui a exercé ses droits en vertu de la présente politique.
- 8.2 Toutes les plaintes seront traitées par la commission scolaire conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*.
- 8.3 Si le protecteur de l'élève, dans tout cas particulier, se trouve en conflit d'intérêt réel ou apparent, il doit le déclarer au Conseil des commissaires. En particulier, il doit déclarer s'il a une relation personnelle ou d'affaires avec une personne impliquée dans une plainte, autre que leur relation au sein de la commission scolaire. Dans de tels cas, la plainte sera adressée au substitut du protecteur de l'élève.
- 8.4 Au plus tard le 1er octobre, le protecteur de l'élève doit remettre à la commission scolaire un rapport annuel faisant état du nombre de plaintes et de la nature des plaintes qu'il a reçues l'année scolaire précédente, des mesures correctives qu'il a recommandées et des suites qui leur ont été données. Aucun nom de particulier ni tout autre renseignement pouvant identifier une personne ou une école/un centre ne devra être rapporté publiquement.
- 8.5 Au début de chaque année scolaire, les élèves et leurs parents seront informés de la présente procédure d'examen des plaintes. La procédure sera également disponible sur le site web de la commission scolaire, avec les coordonnées du protecteur de l'élève.
- 8.6 La présente politique entre en vigueur la journée de son adoption par le Conseil des commissaires.