

POLITIQUE SUR LE PROCESSUS DE PLAINTE
AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Département responsable : Administration générale	Approuvée par : _____ Directeur général
En vigueur le : 5 avril 2016	Amendée :
Références : Résolution CC no 2015/16-38	

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1.1 [objectif](#) 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 Kativik Ilisarniliriniq 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 [application](#) 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* (RLRQ, c. C-65.1).

3. DÉFINITIONS

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

- 3.1 [plaignant](#) Un élève de Kativik Ilisarniliriniq 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;



- c) Les plaintes concernant un service de la commission scolaire ou ses employés doivent être soumises au directeur dudit service.

- 5.2 [alternative en situation d'insatisfaction](#) 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 [autre alternative en situation d'insatisfaction](#) 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 [admissibilité](#) 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 [respect des conditions préliminaires](#) 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 [Avis du dépôt d'une plainte](#) 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 [alternative en situation d'insatisfaction](#) 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 [traitement d'une plainte écrite](#) 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 [intervention du protecteur de l'élève](#) 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 [rejet d'une plainte](#) Le protecteur de l'élève peut, après un examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.
- 7.5 [refus ou cessation d'examen d'une plainte](#) 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 [faute sérieuse](#) 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 ministère 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 [collaboration](#) 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 [délai maximum pour l'émission de l'avis et des recommandations](#) 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 [conseil des commissaires](#) 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.



8. DISPOSITIONS FINALES

- 8.1 [confidentialité](#) 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 [traitement](#) 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 [conflit d'intérêt](#) 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 [rapport annuel](#) 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 [procédure d'examen des plaintes](#) 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 [date d'entrée en vigueur](#) La présente politique entre en vigueur la journée de son adoption par le Conseil des commissaires.



- * Formulaire suggéré
Remplir avec l'aide du secrétaire général associé ou du protecteur de l'élève

DEMANDE D'INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE DE KATIVIK ILISARNILIRINIQ	
<p>Nonobstant le devoir de respecter la nature confidentielle de vos renseignements personnels, par la présente, vous autorisez le protecteur de l'élève de Kativik Ilisarniliriniq, ses employés et ses représentants à obtenir et utiliser vos renseignements personnels et communiquer de tels renseignements à des personnes à qui il juge qu'il est nécessaire de transmettre de tels renseignements afin de faire une enquête et/ou de traiter votre demande.</p> <p>Si, une recommandation est faite, elle vous sera transmise par écrit et des copies seront envoyées au secrétaire général associé et au Conseil des commissaires, l'instance chargée par loi de faire un suivi sur tout avis donné sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, sur les mesures correctives recommandées par le protecteur de l'élève.</p>	
1. ADRESSE DU REQUÉRANT ET AUTRES RENSEIGNEMENTS (OBLIGATOIRE)	
Renseignements sur l'élève : (En lettres d'imprimerie)	
Nom de famille : _____	Prénom : _____
Nom de l'école : _____	
Code permanent : _____	Niveau : _____
◆	
Nom de famille : _____	Prénom : _____
Lien avec l'élève : _____	PÈRE <input type="checkbox"/> MÈRE <input type="checkbox"/> TUTEUR LÉGAL <input type="checkbox"/>
Adresse : _____	
Ville : _____	Code postal : _____
Téléphone : _____	Maison: _____ Travail: _____
	Télécopieur: _____ Cellulaire: _____
	Courriel: _____
<p>N.B.: Si votre demande concerne d'autres personnes, il est important de soumettre également le nom, les numéros de téléphone et l'adresse de ces personnes. Si vous avez besoin d'espace supplémentaire, veuillez joindre une feuille supplémentaire.</p>	
2. QUESTIONS PRÉLIMINAIRES	
<p>2.1 Avez-vous enregistré votre plainte auprès de la commission scolaire? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	
<p>2.2 Avez-vous parlé à une des personnes suivantes :</p> <p><input type="checkbox"/> Enseignant <input type="checkbox"/> Directeur d'école <input type="checkbox"/> Directeur adjoint d'école <input type="checkbox"/> Secrétaire général associé <input type="checkbox"/> Directeur général adjoint <input type="checkbox"/> Directeur général</p>	
<p>2.3 Avez-vous déposé une plainte écrite auprès du secrétaire général associé? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON</p>	



3. VEUILLEZ DÉCRIRE VOTRE PLAINTE

4. VEUILLEZ DÉCRIRE EN DÉTAILS TOUTES LES MESURES QUE VOUS AVEZ PRISES JUSQU'À MAINTENANT POUR RÉSOUDRE CE PROBLÈME.

5. INDIQUEZ LES NOMS DE TOUS LES REPRÉSENTANTS À QUI VOUS AVEZ FAIT PART DE CETTE SITUATION JUSQU'À MAINTENANT. INDIQUEZ LES TITRES, LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE ET L'ADRESSE AU TRAVAIL (SI VOUS LES CONNAISSEZ). CONFIRMEZ ÉGALEMENT SI VOUS AVEZ COMMUNIQUÉ AVEC LE COMMISSAIRE OU LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DES COMMISSAIRES.

6. VEUILLEZ FOURNIR UNE COPIE ET ÉTABLISSEZ LA LISTE CI-DESSOUS DE TOUTE DE LA CORRESPONDANCE ET DE TOUS LES DOCUMENTS.

7. COMMENT VOUDRIEZ-VOUS QUE VOTRE PLAINTE SOIT RÉVOLUE?

SIGNATURE

DATE

VOUS POUVEZ SOUMETTRE VOTRE DEMANDE À : Le secrétaire général associé



ᑲᑎᑕᑲ ᐃᑕᑲᑦᓂᑕᑎᑲᑦᑲ
Kativik Ilisarniliriniq

KSB-06 / Politique sur le processus de plainte
au protecteur de l'élève

Date d'adoption : 5 avril 2016

Page 7 de 8