



**RÈGLEMENT SUR LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS
ET SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES
PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS**

Adoption Résolution 37, CC du 20 juin 2012	Modification Résolution 20, CC du 23 avril 2014
Entrée en vigueur 16 juillet 2012	Entrée en vigueur 1 ^{er} juin 2014

PRÉAMBULE ET FONDEMENTS

Le présent règlement est adopté en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*, qui prévoit l'obligation d'établir, par règlement, une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents et de nommer un protecteur de l'élève. Il tient également compte des normes et conditions établies par le règlement ministériel. Il remplace la *Politique sur la résolution des différends entre les parents et l'école* (P2000-1).

Soucieuse de l'importance à accorder au soutien et à l'accompagnement des élèves et des parents insatisfaits d'une décision ou d'une situation, la CSDM a notamment mis en place la ligne Info-CSDM dans le but de répondre rapidement aux questions des parents. La ligne Info-CSDM permet la circulation de l'information, favorise la résolution des différends et achemine les plaintes à qui de droit.

De même, la Commission scolaire reconnaît au parent ou à l'élève, à toute étape de la procédure de résolution d'un différend, le droit d'être accompagné. Le parent ou l'élève peut également s'adresser à son commissaire scolaire local, au commissaire-parent ou au Comité de parents.

Enfin, la Commission scolaire, à toute étape de la procédure de résolution du différend, s'assure, en prenant des moyens raisonnables, de la compréhension de la procédure par le parent ou l'élève, notamment dans le cas où celui-ci est allophone.

Le présent règlement est fondé sur les principes suivants :

- favoriser localement une recherche de solution entre les parties. À cet égard, tout intervenant interpellé par un parent ou un élève doit diriger ce dernier vers la personne appropriée au sens de la présente politique;
- répondre aux besoins de soutien et d'information des élèves ou de leurs parents lorsque survient un différend;
- rechercher des solutions aux différends dans un climat sain et empreint de courtoisie, tel qu'il est énoncé dans la Déclaration de principes sur le civisme et l'éthique à la Commission scolaire de Montréal.

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Objectifs

Le présent règlement a pour objectifs :

- d'édicter une procédure en vue de résoudre les différends pouvant survenir entre un élève de la Commission scolaire (ou ses parents) et une unité administrative de la Commission scolaire (établissement ou service);
- de permettre à l'élève ou au parent insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de recourir au protecteur de l'élève (PÉ) ou, le cas échéant, au comité de révision.

1.2 Encadrement légal

Le présent règlement est adopté en vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* et du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3; 2008, c. 29, a. 32).

1.3 Respect de la confidentialité

Le personnel de la Commission scolaire respecte la confidentialité de tout renseignement auquel il a accès dans le cadre de la résolution d'un différend formulé par un élève ou un parent, à moins qu'il ne soit expressément dérogé de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

Dans le cas où la résolution du différend ou le traitement de la plainte nécessite que certains détails identifiant le parent ou l'élève qui a fait la demande soient révélés, seules y ont accès les personnes qui, pour apporter leur collaboration ou leur version des faits, doivent connaître ces renseignements.

1.4 Plainte reliée à un mauvais traitement physique ou abus sexuel à l'égard d'un élève

Dans le cas d'un possible mauvais traitement physique ou abus sexuel à l'égard d'un élève, la direction de l'établissement applique les principes de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique. Si les allégations visent un membre du personnel, la direction communique avec la personne désignée par la Commission scolaire pour l'application de l'Entente.

Elle s'assure, le cas échéant, que la situation est signalée sans délai à la Direction de la protection de la jeunesse et prend les mesures provisoires nécessaires pour assurer la sécurité de l'élève.

1.5 Définitions

Dans le présente règlement, on entend par :

Différend : mésentente ou désaccord d'un élève ou d'un parent concernant les services offerts ou reçus par la Commission scolaire, prévus à la *Loi sur l'instruction publique*.

Plainte : la démarche d'un parent ou d'un élève en désaccord ou insatisfait du suivi effectué par l'école à la suite d'un différend ou à la suite d'un signalement relatif à une situation d'intimidation ou de violence.

Parent : le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

Sans retard : dans les meilleurs délais, sans tarder indûment, selon les circonstances.

Signalement : dans le cadre d'une situation d'intimidation ou de violence, le signalement est une action par laquelle un parent, un élève, un membre du personnel ou toute autre personne, porte à la connaissance d'un membre du personnel de l'école une situation qui pourrait constituer un acte d'intimidation ou de violence.

CHAPITRE 2 : DÉMARCHE DE RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

2.1 Démarche initiale

Lorsque survient un différend, l'élève ou le parent effectue une première démarche, verbalement ou par écrit, auprès de la personne concernée, qui recherche une solution à ce différend.

2.2. Démarche auprès de la direction de l'établissement (DÉ)

Si l'élève ou le parent est insatisfait de cette première démarche, il doit s'adresser, verbalement ou par écrit, à la direction de l'établissement, qui recherche une solution au différend.

2.3 Démarche auprès de la Direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné (DSGÉ)

Si l'élève ou le parent est insatisfait de ces démarches, il s'adresse à la Direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné (DSGÉ). Le parent ou l'élève fournit ses coordonnées et les faits qui justifient sa demande.

La DSGÉ, tente de trouver sans retard une solution au différend et communique pour ce faire avec les personnes concernées. Elle peut aussi les rencontrer, si elle le juge approprié et nécessaire. Dans tous les cas, les personnes concernées doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

Si aucune solution satisfaisante pour le parent ou l'élève n'est trouvée ou si le parent ou l'élève désire maintenir sa plainte, la DSGÉ concernée l'informe alors par écrit du fait qu'il peut s'adresser au protecteur de l'élève (PÉ) et informe le commissaire local concerné de la nature de la plainte déposée et de l'établissement visé par celle-ci sans toutefois transmettre de renseignements personnels concernant le parent ou l'élève.

Si la situation en est une visée par l'article 9 de la *Loi sur l'instruction publique*, la direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné informe également le parent ou l'élève de la possibilité de demander la révision de la décision concernant l'élève au Conseil des commissaires, comme il est énoncé à la section 2 du chapitre 3 du présent règlement.

La direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné lui fournit également les documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès à l'un ou à l'autre des recours et opter pour l'un ou pour l'autre.

2.4 Démarche auprès d'une unité administrative autre qu'un établissement scolaire

Dans le cas d'un différend relatif à une décision prise par une unité administrative de la Commission scolaire autre qu'un établissement scolaire, l'élève ou le parent s'adresse verbalement ou par écrit à la direction de l'unité administrative concernée, qui recherche sans retard une solution au différend. La direction de l'établissement informe le parent ou l'élève de la procédure et le dirige vers l'unité administrative appropriée.

2.5 Démarche auprès de la direction générale adjointe concernée

Si l'élève ou le parent est insatisfait de ces démarches, il peut s'adresser à la direction générale adjointe responsable de l'unité administrative concernée.

Si aucune solution satisfaisante pour le parent ou l'élève n'est trouvée ou si le parent ou l'élève désire officiellement porter plainte, la direction générale adjointe concernée l'informe alors par écrit de la situation et du fait qu'il peut adresser sa plainte au protecteur de l'élève (PÉ) et informe le commissaire local concerné de la nature de la plainte déposée et de l'établissement visé par celle-ci sans toutefois transmettre de renseignements personnels concernant le parent ou l'élève.

Si la situation en est une visée par l'article 9 de la *Loi sur l'instruction publique*, la direction générale adjointe concernée informe également le parent ou l'élève de la possibilité de demander la révision de la décision concernant l'élève au Conseil des commissaires, comme il est énoncé à la section 2 du chapitre 4 du présent règlement.

La direction générale adjointe concernée lui fournit également les documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès à l'un ou à l'autre des recours et opter pour l'un ou pour l'autre.

2.6 Choix du recours

Le choix du recours appartient au parent ou à l'élève. La décision du Conseil des commissaires, rendue à la suite de l'exercice de l'un ou de l'autre des recours, est finale.

CHAPITRE 3 : DÉMARCHE EN LIEN AVEC L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE

3.1. Démarche initiale

Dans le cas d'une situation d'intimidation ou de violence, l'élève ou le parent signale la situation, verbalement ou par écrit, à un membre du personnel de l'établissement. Les modalités prévues au *Plan de lutte contre l'intimidation et la violence* sont alors enclenchées.

3.2. Démarche auprès de la Direction de l'établissement (DÉ)

Si l'élève ou le parent est insatisfait à la suite de cette première démarche, il doit s'adresser à la Direction de l'établissement, qui traite alors la situation selon les mesures prévues au *Plan de lutte contre l'intimidation et la violence*. Une fois la plainte traitée, tel que le prévoit l'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*, la direction de l'établissement transmet un rapport sommaire à la Direction générale, par l'intermédiaire de la DSGÉ, en y indiquant le suivi donné et si la plainte est résolue à la satisfaction de l'élève ou du parent.

Il est également possible pour le parent ou l'élève de saisir la DSGÉ de sa plainte après le traitement par la direction d'établissement.

3.3. Démarche auprès de la Direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné (DSGÉ)

Dès la réception d'un rapport sommaire transmis par une DÉ faisant état d'une plainte non résolue ou dès la réception d'une plainte de l'élève ou du parent, la DSGÉ communique avec l'élève ou le parent et la direction d'établissement et traite le dossier sans retard.

Si aucune solution satisfaisante pour le parent ou l'élève n'est trouvée ou si le parent ou l'élève désire maintenir sa plainte, la DSGÉ concerné l'informe alors par écrit du fait qu'il peut s'adresser au protecteur de l'élève (PÉ) et informe le commissaire local concerné de la nature de la plainte déposée et de l'établissement visé par celle-ci sans toutefois transmettre de renseignements personnels concernant le parent ou l'élève.

Si la situation en est une visée par l'article 9 de la *Loi sur l'instruction publique*, la direction en soutien à la gestion de l'établissement concerné informe également le parent ou l'élève de la possibilité de demander la révision de la décision concernant l'élève au Conseil des commissaires, comme il est énoncé à la section 2 du chapitre 4 du présent règlement.

La DSGÉ concerné lui fournit également les documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès à l'un ou à l'autre des recours et opter pour l'un ou pour l'autre.

3.4 Choix du recours

Le choix du recours appartient au parent ou à l'élève. La décision du Conseil des commissaires, rendue à la suite de l'exercice de l'un ou de l'autre des recours, est finale.

CHAPITRE 4 : RECOURS SUBSÉQUENTS

SECTION 1 : PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

4.1.1 Demande du parent ou de l'élève

L'élève ou le parent insatisfait des démarches entreprises en vertu du chapitre 2 du présent règlement peut s'adresser verbalement ou par écrit au protecteur de l'élève.

Le protecteur de l'élève doit cependant informer l'élève ou le parent de la nécessité d'avoir au préalable effectué les démarches décrites au chapitre 2 avant de pouvoir le saisir d'une plainte.

Toutefois, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure de résolution des différends lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que l'élève ne subisse un préjudice.

4.1.2. Rôle et fonctions du protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande de l'élève ou du parent, donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte formulée par le parent ou l'élève, en plus d'y inclure, le cas échéant, des correctifs qu'il juge appropriés.

Avant de donner son avis sur le bien-fondé de la plainte au Conseil des commissaires, le protecteur de l'élève doit donner l'occasion à toutes les parties intéressées de présenter leurs observations. À cet égard, le protecteur de l'élève doit notamment :

- offrir de recevoir l'élève ou le parent, accompagné s'il le souhaite. L'élève ou le parent remet, si possible à l'avance, les documents qu'il juge pertinents;
- offrir de recevoir la ou les personnes ou instances qui sont intervenues relativement aux faits soulevés dans la plainte ainsi que les personnes de leur choix pouvant apporter un éclairage au protecteur de l'élève. Elles remettent, si possible à l'avance, les documents qu'elles jugent pertinents.

Le protecteur de l'élève peut présenter des recommandations au Conseil des commissaires sur la pertinence d'apporter des modifications à des règlements, politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire. Cependant, il ne peut :

- réviser ou modifier ces mêmes documents;
- prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire;
- intervenir dans le cadre d'un processus judiciaire ou quasi judiciaire;
- donner des avis juridiques.

4.1.3 Renseignements à fournir

Le parent ou l'élève qui s'adresse au protecteur de l'élève doit fournir ses coordonnées et les faits qui justifient sa demande.

Le protecteur de l'élève peut également lui demander de fournir tout autre renseignement ou document dont il estime avoir besoin pour le traitement de la demande.

4.1.4 Avis au Secrétariat général

À la réception d'une plainte, le protecteur de l'élève doit aviser le Secrétariat général de la Commission scolaire de la date de réception d'une plainte, du fait qu'il s'en saisit lui-même ou qu'il l'a référée à son substitut le cas échéant et de la date limite à laquelle le rapport concernant cette plainte sera remis pour transmission au Conseil des commissaires, en respectant le caractère confidentiel de la plainte et de son auteur.

4.1.5. Délai de traitement de la demande

Le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception des renseignements fournis au premier paragraphe de l'article 3.1.3 par l'élève ou le parent :

- donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte;
- le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

4.1.6 Rôle du Conseil des commissaires

Le Conseil des commissaires :

- reçoit l'avis du protecteur de l'élève;
- se prononce sur les recommandations du protecteur de l'élève à la première réunion ordinaire suivant la réception du rapport;
- informe l'élève ou le parent des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève;
- s'assure que le protecteur de l'élève est informé des suites données à ses recommandations.

4.1.7 Indépendance du protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève agit de façon neutre, indépendante et impartiale. Il n'agit pas au nom des personnes impliquées dans un différend et n'exerce pas un rôle de médiateur auprès des parties.

4.1.8 Collaboration du personnel de la CSDM

Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du Conseil des commissaires, avoir recours à un expert externe.

4.1.9 Décision préliminaire ou refus d'intervenir

Le protecteur de l'élève :

- peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- 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 délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible;
- peut refuser ou cesser d'examiner une plainte si le parent ou l'élève refuse ou néglige de fournir les renseignements ou documents requis par le protecteur de l'élève ou de collaborer avec celui-ci, à toute étape de son intervention;
- doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la plainte concerne une faute ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique*, soit une faute grave commise par un enseignant à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante;
- doit refuser ou cesser d'examiner une plainte lorsque le parent ou l'élève a déjà exercé un recours devant une cour de justice portant sur les faits sur lesquels la demande est fondée.

4.1.10 Confidentialité de la démarche

Le protecteur de l'élève et les membres de son personnel respectent la confidentialité de tout renseignement auquel ils ont accès dans le cadre de leurs interventions et des demandes qui leur sont faites, à moins qu'ils ne soient expressément dégagés de cette obligation par les personnes concernées ou par la loi.

Dans le cas où l'intervention du protecteur de l'élève nécessite que certains détails identifiant le parent ou l'élève qui a fait la demande soient révélés, seules y ont accès les personnes qui ne peuvent apporter leur collaboration ou leur version des faits sans connaître ces renseignements.

Toutefois, le protecteur de l'élève peut communiquer des renseignements personnels afin de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il constate qu'il existe un danger imminent de mort ou de blessures graves qui menace une personne ou un groupe de personnes identifiable. Ces renseignements ne peuvent être communiqués qu'à la personne ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. Le protecteur de l'élève ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

4.1.11 Désignation et mandat du protecteur de l'élève et de son substitut

Le protecteur de l'élève et son substitut sont désignés par le Conseil des commissaires, conformément à la *Loi sur l'instruction publique* et aux règlements applicables, après consultation du Comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique.

Leur mandat est de minimum trois ans, renouvelable une fois seulement, et ne peut être révoqué que pour un motif grave (ex. : incompétence marquée, négligence grave, malversation, etc.) et par le vote d'au moins les deux tiers des commissaires ayant le droit de vote.

Le protecteur de l'élève et son substitut demeurent en fonction jusqu'à ce qu'ils soient désignés à nouveau ou remplacés.

4.1.12 Substitut

Le protecteur de l'élève substitut est nommé par le Conseil des commissaires pour agir à titre de protecteur de l'élève en cas d'absence, d'empêchement, de conflits d'intérêts ou de fonction du protecteur de l'élève.

4.1.14 Statut, défense et rémunération

Le protecteur de l'élève relève du Conseil des commissaires. Celui-ci doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève. À cette fin, la Commission scolaire doit prendre fait et cause pour le protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice par un tiers pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

Ne peut agir comme protecteur de l'élève :

- un membre du personnel de la Commission scolaire;
- un membre du Conseil des commissaires.

4.1.15 Conflits d'intérêts

Le protecteur de l'élève s'assure de ne pas se placer en situation de conflit d'intérêts ou d'apparence de conflit d'intérêts.

Le protecteur de l'élève déclare annuellement au Conseil des commissaires toutes les situations potentiellement conflictuelles dans lesquelles il pourrait se trouver. Il doit également modifier sa déclaration annuelle dès qu'une nouvelle situation potentiellement conflictuelle se présente.

4.1.16 Transmission d'un rapport annuel

Le Protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la Commission scolaire un rapport qui indique le nombre de plaintes qu'il a reçues et leur nature, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données.

Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire, laquelle doit également rendre compte de l'application du présent règlement dans son ensemble.

SECTION 2 : DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION (ARTICLE 9 À 12 DE LA LIP)

4.2.1 Demande du parent ou de l'élève

S'il est insatisfait du résultat des démarches faites en vertu du chapitre 2 du présent règlement, le parent ou l'élève visé par une décision du Conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire peut demander au Conseil des commissaires de réviser cette décision.

4.2.2 Procédure et renseignements à fournir

La demande de l'élève ou de ses parents doit être faite par écrit et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au secrétaire général.

Le secrétaire général doit prêter assistance, pour la formulation d'une demande, à l'élève ou au parent qui le requiert.

Le Conseil des commissaires dispose de la demande sans retard.

4.2.3 Comité de révision

Un comité de trois commissaires, dont un commissaire-parent, est formé selon la composition déterminée par résolution du Conseil des commissaires. Un représentant du Secrétariat général assiste le comité de révision et agit à titre de secrétaire du comité.

4.2.4 Fonctionnement du comité

Dans l'examen de la demande, les intéressés doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations. Ainsi, le comité institué en vertu du présent article doit :

- offrir de recevoir l'élève ou le parent, accompagné s'il le souhaite. L'élève ou le parent remet, si possible à l'avance, les documents qu'il juge pertinents;
- offrir de recevoir la ou les personnes ou instances ayant rendu ou maintenu la décision contestée, accompagnées des personnes de leur choix pouvant apporter un éclairage au comité de révision. Elles remettent, si possible à l'avance, les documents qu'elles jugent pertinents.

4.2.5 Constatations et recommandations

Le comité fait rapport au Conseil des commissaires de ses constatations accompagnées, s'il l'estime opportun, de ses recommandations.

4.2.6 Rôle du Conseil des commissaires

Le Conseil des commissaires peut, s'il estime la demande fondée, infirmer en tout ou en partie la décision visée par la demande et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

La décision doit être motivée et notifiée au parent ou à l'élève et à l'auteur de la décision contestée.

CHAPITRE 5 : DISPOSITIONS FINALES ET TRANSITOIRES

5.1 Entrée en vigueur du Règlement

Le présent règlement entre en vigueur le jour de la publication de l'avis de son adoption suivant l'article 394 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3).