

Modèle de registre de plaintes



Mise à jour : Décembre 2013

MODÈLE DE REGISTRE DE PLAINTES

Dans ce document, nous vous présentons :

1. Une réflexion quant à la loi d'accès à l'information
2. Une proposition quant au contenu du registre
3. Un modèle de registre
4. Les références législatives

1. RÉFLEXION QUANT À LA *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

Rappelons dans un premier temps que la décision de donner ou non accès à un document relève du responsable de l'accès, lequel est, de par la loi, la personne en plus haute autorité au sein de l'établissement.

C'est par le biais de l'article 6 que les établissements d'enseignement privés subventionnés sont assujettis à cette loi. Les autres ne le sont pas.

Nous sommes d'opinion que la majorité des documents qui doivent être produits dans le cadre de vos obligations concernant la prévention de la violence et de l'intimidation peuvent faire l'objet d'une demande d'accès à l'information puisqu'ils correspondent, selon nous, à la définition des « documents détenus dans l'exercice de leurs fonctions relatives aux services éducatifs », et ce, compte tenu du caractère particulier du projet de loi 56 (voir la section des références législatives).

Toutefois, contrairement aux autres documents, politique ou guide explicatif aux parents, le registre des plaintes, ainsi que le rapport annuel, présentent un enjeu plus important pour votre établissement s'ils devaient faire l'objet d'une demande d'accès.

En effet, leurs utilisations à titre de statistiques ou à titre d'outils de comparaison entre les établissements ou les établissements privés et le secteur public peuvent s'avérer problématiques si ce qui est comparé n'est pas similaire ou de même nature. Ces données peuvent servir à porter un jugement sur ce qui se passe au sein de votre établissement, voilà pourquoi la plus grande prudence est de mise.

Nous vous proposons ainsi d'agir comme si l'on pouvait donner accès à ces documents afin de réfléchir à leur contenu.

2. UNE PROPOSITION QUANT AU CONTENU DU REGISTRE

Que devrait-on retrouver au registre?

L'idée n'est pas de déformer la réalité ou de cacher des faits, mais en même temps, elle n'est pas non plus d'identifier systématiquement tous les événements, retenus ou non, comme étant porteurs d'intimidation ou de violence. Cette façon de faire vous demanderait beaucoup trop de temps et donnerait aussi une impression qu'il y a beaucoup de gestes d'intimidation ou de violence au sein de votre établissement. Rappelez-vous qu'une fois les documents transmis, vous n'aurez plus le contrôle quant à leur interprétation.

Nous vous suggérons d'inscrire au registre les plaintes ou les signalements qui donnent lieu à une enquête de votre part, des événements qui vous amèneront à donner des sanctions, à poser des gestes concrets de prévention, qui vous amèneront à modifier votre plan d'intervention. Bref, des événements significatifs en lien avec l'objectif poursuivi par la loi de mettre fin à la violence et à l'intimidation.

Les incidents mineurs qui surviennent au quotidien (cour de récréation, heure du diner) qui sont réglés sur place par des interventions simples n'ont pas à être répertoriés spécifiquement selon nous. Toutefois, afin de demeurer transparent, nous réservons une section pour ces gestes mineurs puisque le fait d'être mineurs ne les rend pas acceptables pour autant, l'objectif étant de les faire cesser il ne faut pas les oublier.

Nous vous suggérons un registre anonyme. Cela vous permettra de joindre le registre à votre rapport annuel et de respecter vos obligations en matière de protection des renseignements personnels.

3. UN MODÈLE DE REGISTRE

Évènements mineurs						
Type d'évènements		Actions à mettre en place <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuer le projet Vers le Pacifique ▪ Faire une activité deux fois l'an concernant . . . ▪ Faire des discussions en classe concernant . . . ▪ Concevoir des affiches 				
Évènements demandant enquête						
Numéro de référence	Date de début	Type de problématique	Résultats de l'enquête	Sanctions imposées	Date de fin	Moyens de prévention à privilégier
2013-01	7 janvier	<i>Intimidation faite à un enseignant par un groupe d'élèves via un réseau social (Facebook)</i>	<i>La plainte est fondée Actions posées par un groupe de 5 élèves</i>	<i>Chaque élève a reçu une suspension de 3 jours et le compte à l'origine du problème a été fermé</i>	20 janvier	<i>Formation concernant l'utilisation des réseaux sociaux, de la liberté d'expression et de la responsabilité civile</i>
2013-02	8 janvier	<i>Plainte d'un parent concernant les propos violents d'un élève dans la classe, l'autobus et à la sortie de l'autobus</i>	<i>Après enquête, la plainte est non fondée</i>	<i>Aucune</i>	10 janvier	<i>Informers les parents quant à ce qui constitue de la violence</i>
2013-03	5 février	<i>Taxage dans la cour d'école</i>	<i>La plainte est fondée Présence de menaces de représailles physiques importantes</i>	<i>Comme l'élève a déjà été pris à faire du taxage, il a été renvoyé</i>	12 février	<i>Faire une nouvelle intervention auprès des élèves concernant le taxage Faire passer un mot par les enseignants en classe énonçant la différence entre dénoncer et stoler afin de permettre l'identification des « taxeurs »</i>

4. RÉFÉRENCES LÉGISLATIVES

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (EXTRAITS)

6. Les organismes scolaires comprennent les commissions scolaires, le Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal, les institutions dont le régime d'enseignement est l'objet d'une entente internationale au sens de la Loi sur le ministère des Relations internationales (chapitre M-25.1.1), les collèges d'enseignement général et professionnel et les établissements universitaires mentionnés aux paragraphes 1° à 11° de l'article 1 de la Loi sur les établissements d'enseignement de niveau universitaire (chapitre E-14.1).

Ils comprennent également les établissements agréés aux fins de subventions en vertu de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1) et les personnes qui les tiennent, à l'égard **des documents détenus dans l'exercice de leurs fonctions relatives aux services éducatifs** faisant l'objet de l'agrément et à la gestion des ressources qui y sont affectées.

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

10. Le droit d'accès à un document s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance.

Le requérant peut également obtenir copie du document, à moins que sa reproduction ne nuise à sa conservation ou ne soulève des difficultés pratiques sérieuses en raison de sa forme.

À la demande du requérant, un document informatisé doit être communiqué sous la forme d'une transcription écrite et intelligible.

Lorsque le requérant est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables doivent être prises, sur demande, pour lui permettre d'exercer le droit d'accès prévu par la présente section. À cette fin, l'organisme public tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

11. L'accès à un document est gratuit.

Exception.

Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés du requérant.

Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement; ce règlement peut prévoir les cas où une personne est exemptée du paiement et il tient compte de la politique établie en vertu de l'article 26.5 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1).

L'organisme public qui entend exiger des frais en vertu du présent article doit informer le requérant du montant approximatif qui lui sera chargé, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission du document. Dans un cas d'accès à plus d'un document, l'information doit distinguer les frais de transcription ou de reproduction pour chacun des documents identifiés.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document **pour le seul motif** que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, **l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance**. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels (extraits)

1. Les frais exigibles pour la transcription et la reproduction des documents et des renseignements personnels détenus par un organisme public sont **ceux qui sont indiqués aux annexes I et II**, à moins qu'ils ne soient mentionnés au chapitre II du présent règlement.

3. Une personne à qui le droit d'accès à un document ou à un renseignement personnel est reconnu **est exemptée du paiement des frais de transcription, de reproduction et de transmission de celui-ci, jusqu'à concurrence de [7.15 \\$](#)**.

Le premier alinéa ne s'applique pas aux documents et aux renseignements personnels mentionnés au chapitre II du présent règlement.

LOI SUR L'ENSEIGNEMENT PRIVÉ

63.8. L'établissement doit transmettre au ministre, au plus tard le 31 décembre de chaque année, un rapport annuel qui fait mention de la nature des plaintes qui ont été portées à sa connaissance et des interventions qui ont été faites.

Introduction projet de loi 56

Cette loi apporte diverses modifications à la Loi sur l'instruction publique et à la Loi sur l'enseignement privé afin de prévenir et de combattre l'intimidation et la violence à l'école.

Elle précise les devoirs et responsabilités des acteurs concernés et prévoit qu'une commission scolaire doit veiller à ce que chacune de ses écoles offre un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire de manière à ce que tout élève qui la fréquente puisse y développer son plein potentiel, à l'abri de toute forme d'intimidation ou de violence.

La loi prévoit l'obligation, tant pour les établissements d'enseignement publics que pour les établissements d'enseignement privés, d'adopter et de mettre en œuvre un plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Ce plan doit notamment prévoir des mesures de prévention visant à contrer toute forme d'intimidation et de violence, des mesures visant à favoriser la collaboration des parents à la lutte contre l'intimidation et la violence et à l'établissement d'un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire, préciser les actions qui doivent être prises lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence est constaté ainsi que les mesures de soutien ou d'encadrement alors offertes, déterminer les sanctions disciplinaires applicables dans un tel cas et spécifier le suivi qui doit être donné à tout signalement et à toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence.

Enfin, elle accorde au ministre le pouvoir de prescrire, dans les domaines généraux de formation qu'il établit, des activités ou contenus qui doivent être intégrés dans les services éducatifs dispensés aux élèves.