

100,217

Règlement sur la procédure d'examen des
plaintes du Centre de services scolaire du
Lac-Abitibi



Centre
de services scolaire
du Lac-Abitibi

Québec



Responsable de la politique	Secrétariat général
Clientèle visée	Tous

Processus de consultation	Date de présentation
Comité de vérification	
Table de gestion des directions de services	
Comité consultatif de gestion	
Conseil d'administration	

Adopté	Date	Résolution

TABLE DE MATIERES

	Pages
CADRE LEGAL.....	4
1. INTRODUCTION.....	6
2. PRINCIPES DIRECTEURS.....	6
3. OBJECTIFS.....	6
4. CHAMPS D'APPLICATION.....	7
5. PROCEDURE POUR FORMER UNE PLAINTE.....	7
5.1. ÉTAPE 1 – PERSONNE DIRECTEMENT CONCERNEE OU SON SUPERIEUR	7
5.2. ÉTAPE 2 – RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES.....	7
5.3. ÉTAPE 3 – PROTECTEUR REGIONAL DE L'ÉLEVE.....	8
5.4. PROTECTION CONTRE LES REPRESAILLES.....	11
ANNEXE A1.....	13
ANNEXE A2.....	16

CADRE LEGAL

La Loi sur l'instruction publique (article 1 à 12)

- 96.12 Sous l'autorité du directeur général du centre de services scolaire, le directeur de l'école s'assure de la qualité des services éducatifs dispensés à l'école.
- 96.21 Le directeur de l'école gère le personnel de l'école et détermine les tâches et responsabilités de chaque membre du personnel en respectant les dispositions des conventions collectives ou des règlements ministériels applicables et, le cas échéant, les ententes conclues par le centre de services scolaire avec les établissements d'enseignement de niveau universitaire pour la formation des futurs enseignants ou l'accompagnement des enseignants en début de carrière.
- 110.9 Sous l'autorité du directeur général du centre de services scolaire, le directeur du centre s'assure de la qualité des services dispensés au centre.
- 110.13 Les articles 96.20 à 96,26 s'appliquent au directeur du centre, compte tenu des adaptations nécessaires.
202. Le directeur général rend compte de sa gestion au Conseil d'administration.
- 220.2 Le centre de services scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à un plaignant qui est un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services que lui rend le centre de services scolaire en application de la présente loi et qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par le centre de services scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil d'administration du centre de services scolaire ou un membre du personnel du centre de services scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que le protecteur de l'élève 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. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil d'administration du centre de services scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence.

Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel du centre de services scolaire.

Le centre de services scolaire peut conclure une entente avec un autre centre de services scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

Rapport annuel

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, 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 du centre de services scolaire.

260. Le personnel requis pour le fonctionnement du centre de services scolaire exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur général du centre de services scolaire.

Le personnel affecté à une école exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur de l'école et le personnel affecté à un centre de formation professionnelle ou d'éducation des adultes exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur du centre.

- La charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q. chapitre C-12) ;
- Le Code civil du Québec ;
- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire.

1. INTRODUCTION

Ce règlement concerne le traitement des plaintes déposées quant aux services reçus et la qualité de ces derniers. Il est important selon nous de traiter des insatisfactions à la source le plus proche possible de la réalité perçue ou vécue dans une approche d'amélioration continue du service à la clientèle.

2. PRINCIPES DIRECTEURS

- Le centre de services scolaire reconnaît à chaque élève ou à ses parents le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des services qu'il a reçus, qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir ;
- Le centre de services scolaire reconnaît le droit de s'exprimer sans crainte de représailles ;
- Le centre de services scolaire reconnaît à toute personne ayant affaire à elle, d'être traitée avec respect et dignité par tout le personnel.

3. OBJECTIFS

En vertu du présent règlement, le centre de services scolaire poursuit les objectifs suivants :

- s'assurer que les services répondent aux attentes des personnes ayant affaire à elle ;
- s'assurer de la mise en place d'une procédure permettant de traiter les plaintes de façon appropriée dans les meilleurs délais possibles ;
- s'assurer que les droits de toute personne impliquée soient respectés ;
- s'assurer que toute communication verbale ou écrite soit empreinte de civisme et de respect ;
- s'assurer de l'information adéquate aux parents, aux élèves ou tout autre personne sur la démarche à faire pour acheminer une plainte ;
- s'assurer de l'amélioration de la qualité des services offerts à toute la clientèle sur son territoire ;
- s'assurer d'une reddition de compte à la population.

4. CHAMPS D'APPLICATION

Le règlement s'applique à tous les établissements du centre de services scolaire.

5. PROCEDURE POUR FORMER UNE PLAINTÉ

Le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le milieu scolaire québécois.

Dans le cadre de cette procédure nationale et uniformisée, le Protecteur national de l'élève peut compter sur la présence, partout au Québec, de protecteurs régionaux de l'élève. Ensemble, ils veillent à faire respecter les droits des élèves et de leurs parents et contribuent ainsi à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau de l'éducation.

Porter plainte

En cas d'insatisfaction au regard des services scolaires qu'il a reçus, qu'il reçoit, qu'il aurait dû recevoir ou qu'il requiert, un élève ou ses parents peuvent formuler une plainte selon une procédure comportant trois étapes :

5.1. Étape 1 – Personne directement concernée ou son supérieur

Pour déposer une plainte, l'élève ou son parent s'adresse tout d'abord à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat ;

La plainte peut être verbale, mais il est préférable de la faire par écrit. La direction d'école doit remplir le formulaire **Annexe 100,217-A1** en annexe ;

La personne qui reçoit la plainte a un délai de 10 jours ouvrables pour y répondre.

5.2. Étape 2 – Responsable du traitement des plaintes

Si l'élève ou son parent demeure insatisfait du traitement de leur plainte ou si le délai de 10 jours ouvrables est dépassé, il peut ensuite s'adresser au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire, de la commission scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé selon le cas.

La direction d'école doit remplir l'**Annexe 100,217-A 2** (registre) en annexe.

La plainte peut être verbale, mais il est préférable de la faire par écrit.

Responsable du traitement des plaintes au Centre de services scolaire du Lac-Abitibi :

Me Manon Fortier

Secrétaire générale et responsable des communications

Téléphone : 819 333-5411 option 1, poste 2237

Courriel : fortier.manon@cssla.gouv.qc.ca

Pour faire une plainte, veuillez remplir le formulaire au lien suivant :

- Français :
<https://pne.gouv.qc.ca/Anonymous/Index/a1feb0c1-fd38-4675-ab7d-d4e3f80c0fcf/portal#/portal-request-form/88a1a595-0e6a-42f6-93f5-1a7c1525b078>
- Anglais :
<https://pne.gouv.qc.ca/Anonymous/Index/a1feb0c1-fd38-4675-ab7d-d4e3f80c0fcf/88a1a595-0e6a-42f6-93f5-1a7c1525b078?lang=en-US>

5.3. Étape 3 – Protecteur régional de l'élève

Si l'élève ou son parent est toujours insatisfait du traitement de sa plainte, ou si le délai de 15 jours ouvrables est dépassé, il peut communiquer avec le protecteur régional de l'élève de sa région. Celui-ci assistera l'élève ou son parent dans la formulation écrite de sa plainte.

L'élève ou son parent peut choisir le mode de communication qui lui convient le mieux entre :

- Formulaire de plainte web :
 - Français :
<https://pne.gouv.qc.ca/Anonymous/Index/a1feb0c1-fd38-4675-ab7d-d4e3f80c0fcf/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>
 - Anglais :
<https://pne.gouv.qc.ca/Anonymous/Index/a1feb0c1-fd38-4675-ab7d-d4e3f80c0fcf/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640?lang=en-US>
- Téléphone ou texto : 1 833 420-5233
- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Le protecteur régional de l'élève dispose de 20 jours ouvrables pour examiner la plainte et émettre ses conclusions. S'il juge la plainte fondée, il pourra formuler des recommandations au centre de services scolaire, à la commission scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Avant leur transmission, les conclusions sont cependant examinées par le Protecteur national de l'élève, qui dispose pour sa part d'un délai maximal de 5 jours ouvrables pour décider d'examiner lui-même la plainte. Dans cette éventualité, il dispose alors de 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, au besoin, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.

Le protecteur régional de l'élève informe ensuite la personne plaignante et le centre de services scolaire, la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement privé des conclusions, ainsi que des recommandations s'il y a lieu.

Le centre de services scolaire, la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement privé a 10 jours ouvrables pour informer la personne plaignante et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner aux conclusions et aux recommandations et, le cas échéant, les motifs justifiant son refus d'y donner suite.



*À noter qu'un protecteur régional de l'élève pourra examiner une plainte sans que les deux premières étapes n'aient été franchies, si :

1° Il est d'avis que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation ou que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rend l'intervention du protecteur régional de l'élève inutile;

2° La plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel.

** Le protecteur régional de l'élève aura 20 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions. Le protecteur national de l'élève aura quant à lui 5 jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte. S'il décide d'examiner la plainte, il aura alors 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, s'il le juge opportun, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.

À noter qu'en situation d'**acte de violence à caractère sexuel**, un élève ou l'un de ses parents peut s'adresser directement au protecteur régional de l'élève s'il le souhaite.

Faire un signalement

Un signalement, qui peut être fait par toute personne, n'est possible qu'en situation d'acte de violence à caractère sexuel¹ commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement.

Un tel signalement est effectué directement au protecteur régional de l'élève, sans avoir à passer par les deux premières étapes du processus, par :

- une professionnelle ou un professionnel œuvrant en milieu scolaire ;
- une employée ou un employé membre de la direction d'un établissement d'enseignement.

La personne signalante pourra choisir le mode de communication qui lui convient le mieux entre :

¹ La violence à caractère sexuel est : « toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique. » Pour de plus amples renseignements sur les actes de violence à caractère sexuel, vous pouvez consulter la page du gouvernement du Québec sur les formes de violence.

- Formulaire de plainte web :
<https://pne.gouv.qc.ca/Anonymous/Index/a1feb0c1-fd38-4675-ab7d-d4e3f80c0fcf/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>
- Téléphone ou texto : 1 833 420-5233
- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Les signalements sont traités de façon urgente. La confidentialité des renseignements identifiant la personne qui fait un signalement est préservée, sauf avec son consentement. Si requis par la loi, le protecteur régional de l'élève communique l'identité de cette personne au directeur de la protection de la jeunesse.

Le protecteur régional de l'élève peut aussi traiter un cas d'acte de violence à caractère sexuel de sa propre initiative.

5.4. Protection contre les représailles

La Loi sur le protecteur national de l'élève protège contre toutes représailles ou menaces de représailles les personnes qui portent plainte ou qui font un signalement, collaborent au traitement d'une plainte ou d'un signalement ou accompagnent une personne qui formule une plainte ou un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de porter plainte ou de faire un signalement.

Pour l'élève ou ses parents, formulant une plainte ou un signalement, sont présumées être des mesures de représailles :

- Le fait de les priver de droits
- L'application d'un traitement différent
- La suspension ou l'expulsion de l'élève

Pour le personnel d'un établissement d'enseignement effectuant un signalement ou collaborant à l'examen d'une plainte ou d'un signalement, sont présumées être des mesures de représailles :

- Sa rétrogradation
- Sa suspension
- Son congédiement
- Son déplacement
- Toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail

Les amendes pour une personne physique qui exercera des mesures de représailles ou menacera de le faire peuvent aller de 2 000 \$ à 20 000 \$. Ces amendes peuvent aller de 10 000 \$ à 250 000 \$ pour les personnes morales.

Le responsable du traitement des plaintes dispose d'un délai de 15 jours ouvrables pour y répondre.

ANNEXE A1

<p>Centre de services scolaire du Lac-Abitibi</p>  <p>Québec</p>	<p>Formulaire de plainte Protecteur national de l'élève</p>
---	---

CONFIDENTIEL

ATTENTION LA PLAINTÉ peut être VERBALE OU ÉCRITE, dans tous les cas vous devez remplir le présent formulaire.

Date de réception de la plainte : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Identification

<p>Je suis :</p> <p><input type="checkbox"/> Employé(e) : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p><input type="checkbox"/> Supérieur immédiat : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p><input type="checkbox"/> Responsable des plaintes : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<p>École : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Pavillon : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Téléphone : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Courriel : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>
<p>Si je suis un employé, mon supérieur immédiat est :</p> <p>Prénom et nom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Téléphone : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Courriel : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>	<p>École : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Téléphone : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p> <p>Courriel : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.</p>

Plaignant (e)

<input type="checkbox"/> Mère :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Coordonnées :
<input type="checkbox"/> Père :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Adresse :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
<input type="checkbox"/> Élève :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Téléphone :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
<input type="checkbox"/> Autres :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.	Courriel :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Enfant concerné

Prénom et nom : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Genre : <input type="checkbox"/> Féminin <input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Non-binaire
Date de naissance :Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
Code permanent :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Personne(s) concernée(s) par la plainte

Prénom et nom :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Téléphone :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Courriel :Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Plainte

Inscrivez ici la nature de la plainte Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Faits

Inscrivez ici les faits entourant la plainte
Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Suivis

Dates	Suivis
Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Ajouter au dossier tous les documents

