

## Introduction

Ce dépliant vise à vous renseigner sur la procédure d'examen et de gestion des plaintes à l'endroit de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries, d'une de ses écoles, de ses services ou des membres de son personnel, et ce, 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* adopté par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et conformément à l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique*.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire.

## Qui peut présenter une plainte?

Un parent ou un élève a le droit d'exprimer ses commentaires ou de porter plainte. Une plainte peut être verbale ou écrite, selon l'étape. Un formulaire a été préparé à cet effet.

## Quel est le rôle du protecteur de l'élève?

Il s'agit d'une personne nommée par le conseil des commissaires qui intervient lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

## Assistance

À la demande du plaignant, le secrétaire général lui prête assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

## Vous pouvez vous procurer le formulaire de plainte :

- Sur notre site Internet : [www.csdps.qc.ca](http://www.csdps.qc.ca), onglet Pour les parents / Information pratique / Plaintes;
- Par téléphone : en contactant le secrétaire général, au 418 666-4666 poste 6255.

Le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* est disponible sur le site Internet de la Commission scolaire, au [www.csdps.qc.ca](http://www.csdps.qc.ca), rubrique Organisation et services / Organisation / Politiques, procédures et règlements.

## Coordonnées

### Secrétaire général

Téléphone : 418 666-4666, poste 6255  
Télécopieur : 418 821-8445  
Courriel : [secgen@csdps.qc.ca](mailto:secgen@csdps.qc.ca)  
Adresse postale : 643, avenue du Cénacle  
Québec (Québec) G1E 1B3

### Protecteur de l'élève

Téléphone : 418 666-4666, poste 4682  
Courriel : [protecteureleve@csdps.qc.ca](mailto:protecteureleve@csdps.qc.ca)  
Adresse postale : 643, avenue du Cénacle  
Québec (Québec) G1E 1B3

# RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

- Procédure pour l'examen des plaintes
- Protecteur de l'élève
- Révision d'une décision

# Comment formuler une plainte?



## ■ ■ ÉTAPE 1

### Auteur de la décision

Il est conseillé, au préalable, de recueillir toute l'information afin de bien comprendre la situation et d'être en mesure d'exprimer la plainte.

Le plaignant insatisfait d'une décision ou d'un service doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'auteur de la décision de l'école ou du service concerné, afin de résoudre la situation problématique avec ce dernier.

## ■ ■ ÉTAPE 2

### Direction de l'école ou du service

Si la première étape est jugée infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), le plaignant est invité à s'adresser à la direction de l'école ou du service (responsable de l'auteur de la décision).

## ■ ■ ÉTAPE 3

### Secrétaire général

Si ces étapes (1 et 2) ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'école ou du service concerné dirige le plaignant au secrétaire général. Ce dernier vérifie que les démarches initiales prévues aux étapes 1 et 2 ont été faites et s'assure de la recevabilité de la plainte.

Le secrétaire général vérifie s'il est possible pour la direction de l'école ou du service de réviser sa décision. Par la suite, s'il y a lieu, il transmet le dossier à la Direction générale qui doit informer les personnes concernées de sa décision, dans les sept jours ouvrables, après la réception du dossier.

## ■ ■ ÉTAPE 4

### Protecteur de l'élève ou comité d'examen

À la suite de la décision de la Direction générale, si le plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, il peut s'adresser au : **a) protecteur de l'élève OU b) au comité d'examen** selon la procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève. Cette demande doit se faire, par écrit, sur le formulaire de plainte disponible au [www.cs dps.qc.ca](http://www.cs dps.qc.ca).

#### a) Protecteur de l'élève

Si l'intervention du protecteur de l'élève est demandée, ce dernier s'assure que les résultats des étapes précédentes (1, 2 et 3) se sont avérés insatisfaisants ou inappropriés.

Dans les trente jours de la demande du plaignant ou de l'intervention du protecteur de l'élève, ce dernier donne au conseil des commissaires, par écrit, son avis sur la légitimité de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Durant l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève peut rejeter ou refuser une plainte ou cesser l'examen de celle-ci.

Le conseil des commissaires informe le plaignant par écrit des suites qu'il entend donner aux recommandations du protecteur de l'élève.

#### b) Comité d'examen du conseil des commissaires chargé de réviser une décision concernant un élève

Tel que prévu aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (LIP), la demande de révision d'une décision permet à un élève majeur ou aux parents d'un élève mineur, qui se croit lésé dans ses droits par une décision d'un titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire des Premières-Seigneuries, d'en appeler de la décision le concernant. Ce recours est administratif et n'a pas de caractère judiciaire.

Avant de formuler une demande de révision d'une décision concernant un élève, le plaignant doit effectuer les démarches prévues aux étapes 1, 2 et 3 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

### Procédure

La demande de révision de la décision doit être transmise, par écrit, au secrétaire général et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie.

La demande de révision est, par la suite, acheminée au comité d'examen qui siège à huis clos.

Les observations et recommandations du comité de révision sont ensuite présentées au conseil des commissaires qui rend alors une décision finale.

#### Notes :

- *Le protecteur de l'élève peut intervenir à toutes les étapes d'examen d'une plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.*
- *Le secrétaire général prête assistance au plaignant, sur demande.*

