Un élève ou un parent non satisfait d'un service reçu ou de l'application d'un règlement, d'une procédure ou d'une pratique est invité à....

Tenter de résoudre le différend avec la personne concernée ou le supérieur de cette dernière, par exemple, le directeur de l'établissement ou du service concerné. Si la réponse obtenue ou la décision rendue est remise en cause, l'élève ou le parent peut...

Communiquer avec un responsable de l'examen des plaintes afin de présenter une plainte écrite ou verbale. Le responsable prête assistance dans la formulation de la plainte, procède à son examen, accompagne

l'élève ou ses parents dans les démarches requises et favorise une recherche de solution reposant sur la conciliation. Dans les 30 jours suivant la réception de la plainte, il avise l'élève ou ses parents des mesures correctives proposées et de son droit de faire appel aux services du Protecteur de l'élève s'il demeure insatisfait.

Pour joindre les responsables de l'examen des plaintes

WWW.CSMB.QC.CA/NOUS-JOINDRE

Note

Si le responsable de l'examen des plaintes est d'avis que la plainte pourrait faire l'objet d'une demande de révision de décision auprès du Conseil des commissaires (Loi sur l'instruction publique, articles 9 à 12), il informe l'élève ou le parent que, dans ces circonstances, c'est ce recours qui doit être utilisé et indique la façon appropriée de le faire.

Faire appel au Protecteur de l'élève. Ce dernier intervient, à la demande de l'élève ou du parent, lorsque l'un ou l'autre est insatisfait de l'examen de la plainte, du résultat de cet examen ou des mesures

proposées (étape 2). L'intervention du Protecteur de l'élève s'inscrit dans l'esprit des étapes précédentes, soit la recherche d'une solution permettant à tous de poursuivre leur collaboration, dans l'intérêt premier de l'élève.

### Pour plus d'information :

www.csmb.gc.ca

Onglet CSMB/Traitement des plaintes et protecteur de l'élève

- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire (ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport)
- Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents (CSMB)
- Procédure de demande de révision de décision
- Schéma du cheminement d'une plainte
- Processus de réception et de traitement par le Conseil des commissaires des avis du Protecteur de l'élève

Onglet CSMB/Politiques

 Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents

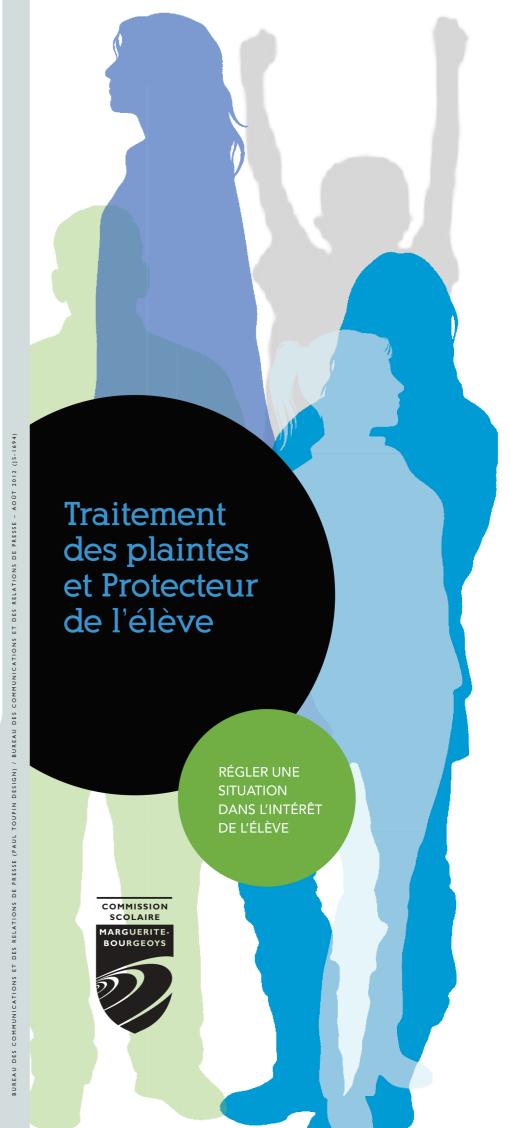
### Reddition de comptes

Chaque année, le Protecteur de l'élève doit déposer un rapport de ses activités. Le Rapport annuel du Protecteur de l'élève est disponible sous l'onglet CSMB / Traitement des plaintes et protecteur de l'élève du site www.csmb.qc.ca. La CSMB doit par ailleurs rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

Un dossier de plainte est confidentiel. Seules les personnes autorisées par la loi y ont accès.



Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys 1100, bd de la Côte-Vertu Saint-Laurent (Québec) H4L 4V1 Tél.: 514 855-4500 www.csmb.qc.ca



# Servir de façon toujours plus responsable

Les procédures de traitement des plaintes et les protecteurs de l'élève sont de récents ajouts au sein du réseau scolaire public. Leur présence traduit tout autant le désir de servir les usagers de façon toujours plus responsable que de saisir les occasions propres à susciter la réflexion au regard des pratiques.

À la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSMB), le Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents et la désignation d'un protecteur de l'élève s'inscrivent de plus dans la foulée d'une gestion éthique, guidée par quatre valeurs institutionnelles : le respect, l'équité, la responsabilité et le courage.

L'objectif: aider l'élève ou le parent à régler une situation qui le préoccupe afin que l'élève, le parent, l'établissement ou le service puissent poursuivre leur collaboration dans l'intérêt premier de l'élève et, ultimement, dans l'intérêt de tous.

# Cheminement d'une plainte auprès du Protecteur de l'élève

- Le Protecteur de l'élève **reçoit** la plainte, verbalement ou par écrit.
- 2 Il **détermine** si la plainte est recevable.
  - Il s'assure notamment que l'élève ou le parent a d'abord tenté de résoudre le différend avec la personne concernée et qu'il a communiqué avec un responsable de l'examen des plaintes (étapes 1 et 2).

#### Notes

- Le Protecteur de l'élève peut rejeter une plainte qu'il considère frivole ou de mauvaise foi, ou refuser de traiter une plainte s'il croit que son intervention ne sera pas utile ou que le délai écoulé depuis l'événement rend le traitement de la plainte illusoire.
- 2) Exceptionnellement, le Protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape, s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

### Il **analyse** la plainte.

- Il obtient les commentaires des personnes concernées.
- Il consulte divers documents.
- À la lumière des informations récoltées, il peut informer ou conseiller l'élève ou le parent sur ses droits et sur les recours possibles ou l'orienter vers les autorités compétentes. Il peut aider les parties à trouver une solution ou à rétablir la communication entre elles.
- Si l'intervention s'avère infructueuse, que la nature de la plainte le justifie et que le Protecteur de l'élève estime pertinent de le faire, il transmet au Conseil des commissaires et à l'élève ou au parent un avis écrit sur le bienfondé de la plainte et ses recommandations, s'il y a lieu.
- 6 Le Conseil informe par la suite l'élève ou le parent, par écrit, des **suites** qu'il entend donner aux recommandations du Protecteur de l'élève, le cas échéant.

#### Note

Les recommandations du Protecteur de l'élève peuvent viser une solution immédiate à un problème, mais peuvent également s'inscrire dans une perspective plus large d'amélioration des pratiques.

### Le Protecteur de l'élève...

**Est un tiers neutre et indépendant.** Il n'est ni le représentant des parents ou des élèves, ni le représentant de la CSMB. Il relève du Conseil des commissaires et, à ce titre, n'est pas un employé de la CSMB. Il est indépendant de la hiérarchie administrative.

**Agit en toute confidentialité.** Un dossier de plainte est strictement confidentiel; seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

**Examine les plaintes qui lui sont soumises au cas par cas**, selon leur mérite. Il n'est ni l'avocat ni le porte-parole de l'un ou de l'autre. Il ne prend parti ni pour l'un ni pour l'autre.

**Exerce un pouvoir de recommandation**. Il agit dans un esprit de médiation et de conciliation des intérêts. Il ne peut prendre de décisions en lieu et place des établissements et services. Il a, auprès du Conseil des commissaires, un pouvoir de recommandation et non un pouvoir décisionnel.

Contribue à l'amélioration des pratiques. Il procure aux élèves et aux parents un lieu d'expression qui suscite le dialogue et offre à la CSMB l'opportunité d'obtenir de précieux renseignements sur la mise en œuvre de ses services et programmes, d'identifier des sources d'insatisfaction et de chercher des solutions, en quête du bien commun.

# Le Protecteur de l'élève ne peut...

Traiter des plaintes relatives à une infraction criminelle ou concernant une faute grave commise par un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions.

Les plaintes de ces natures relèvent d'autres instances.

Modifier une décision du Conseil des commissaires rendue dans le cadre du processus de demande de révision de décision prévu par la Loi sur l'instruction publique (articles 9 à 12). Il peut toutefois intervenir si l'élève ou le parent n'est pas satisfait de l'application du processus ayant mené à la révision. Il peut également donner son avis, dans un souci d'équité, sur le bienfondé d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique à la base de la décision.

Pour joindre le Bureau du protecteur de l'élève : WWW.CSMB.QC.CA/NOUS-JOINDRE