

Traitement des plaintes en milieu scolaire

La nouvelle procédure en bref

Guide destiné aux membres





Le présent document et son contenu sont protégés par le droit d'auteur et, sauf indication contraire, sont la propriété exclusive de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ). Aucune partie du document ne peut être utilisée, copiée, reproduite, publiée, transmise, distribuée ou modifiée, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, et aucune œuvre dérivée ne peut être créée sans l'autorisation écrite de la CSQ.

La nouvelle procédure de traitement des plaintes en milieu scolaire est maintenant en vigueur, autant dans le réseau public que dans le réseau privé. Un Protecteur national et des protectrices régionales et protecteurs régionaux de l'élève sont maintenant responsables de son application.

Comme membre du personnel, il est important de bien connaître le fonctionnement de la procédure, car vous pourriez devoir l'utiliser :

- Pour effectuer un signalement dans le cadre de la procédure de plainte;
- Pour diriger adéquatement une ou un élève qui serait dans une situation préjudiciable et pour qui le processus de plainte serait une avenue pertinente;
- Pour diriger les parents d'une ou d'un élève vers le processus de plainte;
- Si vous faites l'objet d'une plainte.

Il demeure toujours préférable de trouver une solution par la communication et la collaboration. Dans bien des cas, la place laissée à l'échange permettra d'y arriver sans que le recours au processus de plainte soit nécessaire.

Quelle est la mission du Protecteur national et des protectrices régionales et protecteurs régionaux de l'élève?



Ils veillent au respect des droits des élèves et de leurs parents, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire (CSS)¹ ou l'établissement d'enseignement privé (EEP), ainsi qu'aux droits des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison.

Leur rôle est celui d'un ombudsman; ils agissent comme médiateurs, de manière neutre et impartiale, et formulent des **recommandations** à l'organisation, dans le but de régler le différend. Ensuite, il revient à l'organisation de donner suite aux recommandations.

¹ Dans la suite du document, l'expression centre de services scolaire (CSS) inclut les commissions scolaires.

Bien distinguer « plainte » et « signalement »

Une plainte est faite par la personne qui subit le préjudice, alors qu'un signalement est fait par un tiers qui observe une situation injuste ou inéquitable.

Quels types de plaintes peuvent être formulées?

Une plainte peut être formulée si une ou un élève (ou ses parents) est insatisfait d'un **service** reçu, qu'elle ou il reçoit, aurait dû recevoir ou requiert de la part du CSS ou de l'EEP.

Il peut s'agir de services d'éducation préscolaire, d'enseignement primaire et secondaire, de formation professionnelle, d'éducation des adultes, d'alphabétisation ou d'autres services éducatifs, complémentaires et particuliers.

Si des faits soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, la personne responsable du traitement des plaintes ou la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève avise la personne responsable des ressources humaines. Cela ne met pas fin à l'examen de la plainte. La personne responsable du traitement des plaintes poursuit cet examen.

Si des faits concernent une faute grave ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante, la personne responsable du traitement des plaintes ou la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève avise le ministre de l'Éducation. Le processus prévu dans la *Loi sur l'instruction publique* concernant ces situations s'enclenche². En parallèle, l'examen de la plainte se poursuit par la personne responsable du traitement des plaintes ou par la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève, selon le cas.

Les plaintes ne doivent pas s'immiscer dans les pratiques professionnelles du personnel. En ce qui concerne le personnel enseignant, les modalités d'intervention pédagogiques et les stratégies d'évaluation relèvent de l'autonomie professionnelle et sont régies par l'article 19 de la *Loi sur l'instruction publique*. Cette loi prévoit aussi que l'attribution d'un résultat à une ou un élève est une prérogative de l'enseignante ou de l'enseignant (art. 19.1).

² Articles 26 à 33 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Qui peut faire une plainte et comment?



L'élève recevant des services éducatifs d'un CSS ou d'un EEP, **l'enfant qui reçoit un enseignement à la maison**³ ainsi que **leurs parents**, peuvent formuler une plainte s'ils sont insatisfaits d'un service qu'ils ont reçu, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent.

Une procédure en trois étapes est prévue. Une illustration de celle-ci est présentée à la fin du document.

ÉTAPE 1

L'élève ou le parent qui souhaite déposer une plainte doit d'abord s'adresser à la personne directement concernée par la plainte ou à sa supérieure ou son supérieur immédiat.

La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Délai de traitement : 10 jours ouvrables

Si la plainte est formulée directement à une ou un membre du personnel, cette personne a la responsabilité d'en aviser, sans délai et par écrit, la direction de l'établissement. L'avis doit contenir :

- Le nom de la personne plaignante;
- Le nom de l'élève ou de l'enfant;
- Le nom de la personne visée par la plainte;
- Les faits qui fondent la plainte;
- La date de réception de la plainte.

Aux étapes 1 et 2, il n'y a pas d'obligation de faire la plainte par écrit. Il est toutefois conseillé d'avoir une trace écrite pour éviter toute confusion entre un échange à propos d'une insatisfaction et une plainte en bonne et due forme. Une trace écrite permet aussi d'établir clairement le début du délai de traitement.

³ Dans la suite du document, on fera référence seulement aux élèves.

ÉTAPE 2

Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite du traitement qui en a été fait à l'étape 1, ou si le délai prévu n'a pas été respecté, elle peut s'adresser à la ou au responsable du traitement des plaintes du CSS ou de l'EEP.

Délai de traitement pour la ou le responsable du traitement des plaintes : 15 jours ouvrables

Avant de donner son avis, la ou le responsable du traitement des plaintes doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte (ou à sa supérieure ou son supérieur immédiat), la possibilité de se faire entendre et, s'il y a lieu, les invite à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte.

ÉTAPE 3

Si la personne qui porte plainte n'est pas satisfaite du traitement qui en a été fait à l'étape 2 ou si le délai prévu n'a pas été respecté, elle peut s'adresser à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève affecté à sa région qui examine la plainte. À cette étape, la plainte doit être faite par écrit.

La protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève peut se réunir avec les personnes concernées pour les amener à s'entendre. Le traitement de la plainte est suspendu pour la durée de ce processus.

À la suite de l'examen de la plainte, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève détermine les conclusions et, le cas échéant, les recommandations qu'elle ou il juge opportun de formuler au CSS ou à l'EEP.

Délai de traitement pour la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève : 20 jours ouvrables

La protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève transmet ses conclusions et ses recommandations au Protecteur national de l'élève. Ce dernier en prend connaissance et décide s'il compte examiner la plainte à son tour.

Délai de réponse pour le Protecteur national de l'élève quant à sa décision d'examiner la plainte : 5 jours ouvrables

Lors de l'examen de la plainte, le cas échéant, le Protecteur national de l'élève peut substituer ses conclusions ou ses recommandations à celles de la protectrice régionale ou du protecteur régional, s'il le juge opportun.

Délai de traitement, le cas échéant : 10 jours ouvrables

Il revient ensuite à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève d'informer par écrit la plaignante ou le plaignant, ainsi que le CSS ou l'EEP, des conclusions ou des recommandations et des motifs sur lesquels ils s'appuient.

Enfin, il appartient au CSS ou à l'EEP d'informer par écrit la personne plaignante et la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève des suites qui seront données et, en cas de refus, des motifs qui le justifient.

Délai pour le CSS ou l'EEP : 10 jours ouvrables

Au besoin, le Protecteur national ou la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève pourra procéder à une enquête dans le cadre de l'examen de la plainte.

Qui peut effectuer un signalement, à quel sujet et comment?

Toute personne peut recourir à la procédure de plainte pour effectuer un signalement concernant un **acte de violence à caractère sexuel** commis à l'endroit d'une ou d'un élève.

Ainsi, **des membres du personnel enseignant, professionnel ou de soutien** d'un établissement d'enseignement public ou privé pourraient recourir au processus pour effectuer un tel signalement auprès de la protectrice régionale ou du protecteur régional de l'élève.

Les membres du personnel ne peuvent pas effectuer un signalement à propos de situations où les droits des élèves ne seraient pas respectés, par exemple parce qu'ils n'ont pas accès à certains services professionnels et de soutien. Dans ces situations, seulement les élèves ou leurs parents peuvent agir en formulant une plainte.

Bien que la loi ne le permette pas nommément, une ou un membre du personnel témoin d'une situation qui lui paraît ne pas respecter les droits des élèves pourrait tout de même la porter à l'attention de la protectrice régionale ou du protecteur régional de l'élève.

Les informations ainsi recueillies par les protectrices régionales et protecteurs régionaux de l'élève pourraient permettre au Protecteur national de l'élève d'avoir un portrait de situations jugées injustes ou inéquitables et de faire des recommandations à portée collective dans son rapport annuel.

Pour effectuer un signalement à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève :

- Composez le 1 833 420-5233.
- Remplissez le formulaire en ligne.
- Écrivez un courriel à l'adresse : info@pne.gouv.qc.ca

Aucune mesure de représailles ne peut être exercée contre une personne qui :

- Effectue un signalement de bonne foi dans le cadre de la procédure de plaintes;
- Collabore au traitement d'un signalement d'une situation ou d'une plainte;
- Accompagne une personne.

Dans ces cas, une ou un membre du personnel ne pourrait être rétrogradé, suspendu, congédié ni déplacé, et ne pourrait recevoir de mesures disciplinaires ou autres mesures portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail.

Les plaintes de représailles pourront être émises à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève, mais elles seront traitées par le Protecteur national de l'élève.

Qu'en est-il des cas d'intimidation et de violence?



Dans ces cas, la direction doit appliquer les mesures prévues au plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Si la personne est insatisfaite du suivi donné par la direction, elle peut formuler une plainte directement à la personne responsable du traitement des plaintes du CSS ou de l'EEP, puis à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, le cas échéant.

Qu'en est-il des cas de violence à caractère sexuel?

Les plaintes concernant un acte de violence à caractère sexuel doivent être traitées **en urgence**. La personne plaignante peut s'adresser directement à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève. Elle n'a donc pas à passer par les deux premières étapes de la procédure de traitement des plaintes.

Lorsque la protectrice régionale ou le protecteur régional reçoit la plainte, elle ou il la transmet sans délai à la direction d'établissement ou à la personne désignée par l'EEP, à moins qu'elle ou il ait des motifs de croire que cette transmission puisse être nuisible. L'établissement doit dès lors mettre en œuvre les actions prévues au plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

La protectrice régionale ou le protecteur régional assure le suivi des actions prises par l'établissement. Il en est de même lorsque la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève, sans avoir reçu une plainte, détient des renseignements susceptibles de démontrer qu'un acte de violence à caractère sexuel a été commis à l'endroit d'une ou d'un élève. La protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève traite les renseignements qu'elle ou il détient comme une plainte qu'elle ou il examine.

Les plans de lutte contre l'intimidation et la violence devront désormais contenir une section distincte consacrée aux violences à caractère sexuel. Cette section devra prévoir des activités de formation obligatoires pour les membres de la direction et les membres du personnel. Elle devra aussi prévoir des mesures de sécurité visant à contrer ce type de violence.

Quelles sont les responsabilités respectives de chacune et chacun⁴?

Le **Protecteur national de l'élève** veille à l'application de la procédure, coordonne le travail des protectrices régionales et des protecteurs régionaux, les soutient, les conseille et les forme. Il examine les plaintes traitées par les protectrices régionales et protecteurs régionaux de l'élève dans les cas où des conclusions et des recommandations sont formulées. Il peut formuler des recommandations à portée collective dans son rapport annuel, s'il y a lieu.

La **protectrice régionale** ou le **protecteur régional de l'élève** et la ou le **responsable du traitement des plaintes** du CSS ou de l'EEP ont pour principales responsabilités de traiter les plaintes reçues et d'offrir de l'accompagnement.

⁴ Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des responsabilités, mais plutôt d'un aperçu des principales responsabilités.

La protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève prête assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation de la plainte ou pour les démarches s'y rapportant et à toute personne qui le requiert pour effectuer un signalement dans le cadre de la procédure de plainte.

La **direction d'établissement** traite les plaintes reçues. Elle traite avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence qu'elle reçoit ou que la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève lui transmet et prend les actions qui s'imposent dans le cadre de la mise en œuvre du plan de lutte contre l'intimidation.

Par ailleurs, la direction doit faire une proposition au conseil d'établissement afin qu'une section propre aux violences à caractère sexuel soit ajoutée au plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Cette proposition doit être élaborée avec la participation du personnel.

Le **personnel** doit avertir sans délai sa supérieure ou son supérieur immédiat s'il reçoit une plainte d'élèves ou de parents. Il doit collaborer lorsque la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève donne l'occasion de se faire entendre et, s'il y a lieu, remédier à la situation faisant l'objet de la plainte.

La protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève donne son avis sur toute question que lui soumet un CSS, un conseil d'établissement, un comité d'élèves ou un EEP relativement aux services rendus. **Ces avis sont rendus publics.**

Le Protecteur national de l'élève et les protectrices régionales et protecteurs régionaux de l'élève doivent tenir compte de la réalité des autochtones dans le cadre de leurs fonctions.

Un registre des plaintes doit être tenu dans chaque CSS et chaque EEP. Lorsqu'une plainte est reçue par une ou un membre du personnel, les renseignements sont consignés au registre des plaintes par la direction d'établissement ou la personne qu'elle désigne à cette fin.

Pour de plus amples informations sur la procédure de plainte

N'hésitez pas à contacter votre syndicat, au besoin, dans l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Vous désirez plus d'informations sur la procédure de traitement des plaintes.
- Vous désirez effectuer un signalement dans le cadre de la procédure de plainte.
- Vous accompagnez une ou un élève qui souhaite formuler une plainte.
- Vous souhaitez faire part de situations injustes ou inéquitables liées au non-respect des droits des élèves.
- Vous faites l'objet d'une plainte.



Aperçu du processus de traitement des plaintes

Type de plainte :
concerne un service reçu, qui aurait dû être reçu ou requis

Qui dépose la plainte :
élèves, enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, parents

RECOURS LOCAUX

Étape 1

Plainte formulée :
à la personne concernée ou à sa supérieure ou son supérieur immédiat

Délai de traitement :
10 jours ouvrables

Traitement non satisfaisant ou non-respect des délais à l'étape 1

Étape 2

Plainte formulée :
à la personne responsable du traitement des plaintes du CSS ou de l'EEP¹

Délai de traitement :
15 jours ouvrables

Traitement non satisfait ou non-respect des délais à l'étape 2

Avis écrit remis à :
la personne plaignante et celle directement concernée

Avis écrit remis :
à la personne plaignante et à la direction d'établissement si la plainte concerne un acte de violence ou d'intimidation, ou le suivi donné à un signalement

Traitement satisfaisant

RECOURS FINAL

Plaintes et signalements :
concerne un acte de violence à caractère sexuel

Qui effectue le signalement :
une tierce personne

Étape 3

Plainte formulée :
protecteur régional de l'élève

Délais de traitement :
20 jours ouvrables

Pouvoir discrétionnaire de se saisir directement d'une plainte selon les circonstances propres à chaque cas

Transmission des conclusions et des recommandations

Prise de décision d'examen de la plainte :
5 jours ouvrables

Modification des conclusions et des recommandations (si nécessaire) :
10 jours ouvrables

Conclusions et recommandations remises :
à la personne plaignante et au CSS/à la CS ou à l'EEP

Décision rendue :
sur les recommandations, par le CSS/la CS ou l'EEP, qui informe ensuite la personne plaignante et le protecteur régional des suites données

Délais de réponse :
10 jours ouvrables

Avertissement

Ce schéma donne un aperçu de la procédure de traitement des plaintes. Il ne s'agit pas d'un document légal. En cas de divergence entre ce schéma et les lois et règlements applicables, le texte des lois et des règlements l'emporte.

¹ Centre de services scolaire/commission scolaire (CSS/CS) et établissement d'enseignement privé (EEP).

