

Ce dépliant vise à vous renseigner sur la procédure d'examen et de gestion des plaintes à l'endroit de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets, d'un de ses établissements, services ou 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 ministre 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, et même le devoir, d'exprimer ses commentaires ou de porter plainte. Une plainte peut être verbale ou écrite, tout dépendamment de 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. Le conseil des commissaires désigne également un protecteur de l'élève substitut qui assume les responsabilités du protecteur de l'élève lorsque ce dernier est en situation de conflit d'intérêt ou dans l'incapacité d'agir.

#### Assistance

À la demande du plaignant, le responsable du cheminement des plaintes lui prête assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

Vous pouvez vous procurer le formulaire de plainte:

- En ligne:  
Sur notre site Internet ([www.cspaysbleuets.qc.ca](http://www.cspaysbleuets.qc.ca));
- Par téléphone:  
En contactant le Service du secrétariat général et des communications, 418-276-2012, poste 4029;
- En personne:  
En vous rendant au secrétariat de tous nos établissements.

Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents ainsi que la Procédure relative à la révision d'une décision concernant un élève sont également disponibles sur le site Internet de la Commission scolaire du Pays-des-Bleuets, sous la rubrique « Politiques et règlements ».

### Protecteur de l'élève

1-888-xxx-xxxx  
protecteur@abc.ca

123, rue À compléter  
Saguenay (Québec) G5T 6Y7



**Responsable du cheminement des plaintes**  
Service du Secrétariat général et des communications  
1950, boulevard Sacré-Cœur  
Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2R3

Téléphone: 418-276-2012, poste 4029  
Télécopie: 418-276-8819  
Messagerie: [plainte@cspaysbleuets.qc.ca](mailto:plainte@cspaysbleuets.qc.ca)

Commission scolaire du Pays-des-Bleuets

Projet

## 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

« Au cœur de notre organisation,  
l'élève et son environnement »



## Comment formuler une plainte? LES ÉTAPES...



### ÉTAPE

# 1

#### Membre du personnel

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

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

### ÉTAPE

# 2

#### Direction de l'établissement ou du service

Si la première démarche 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'établissement ou du service (responsable de l'intervenant).



### ÉTAPE

# 3

#### Responsable des plaintes

Si ces démarches ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'établissement ou du service concerné réfère le plaignant au responsable du cheminement des plaintes.

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 responsable du cheminement des plaintes 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 révision d'une décision concernant un élève

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 en tout temps au protecteur de l'élève **ou** 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 officiel.

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.

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

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

Le conseil des commissaires informe, en dernier lieu, par écrit, le plaignant de la décision finale.

**Note:** 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.

### Révision d'une décision concernant un élève

Tel que prévu par les 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 du Pays-des-Bleuets, 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 préalables 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 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 de façon confidentielle.

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

**Secrétariat général**  
**1950, boulevard Sacré-Cœur**  
**Dolbeau-Mistassini (Québec) G8L 2R3**

**Note:** Le secrétariat général prête assistance au plaignant, sur demande.

