



## **Règlement 9 : PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES**

### **Questions et réponses**

#### **Qui peut se prévaloir de la procédure d'examen des plaintes?**

La procédure d'examen des plaintes est destinée aux élèves ou, si l'élève est mineur, à ses parents.

L'élève de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson peut être inscrit au secteur jeunes ou au secteur adultes; selon la Loi sur l'instruction publique, la définition de « parent » est la suivante : « *le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève* ».

#### **Un plaignant peut-il rester anonyme?**

Non. Puisque la procédure d'examen des plaintes n'est ouverte qu'aux élèves de la commission scolaire, et à leurs parents, la personne qui dépose une plainte doit s'identifier pour que la plainte soit reçue.

#### **Quelle est la procédure à suivre pour déposer une plainte?**

Veuillez vous référer au graphique d'acheminement ci-joint.

#### **Sous quelle forme une plainte peut-elle être déposée?**

Une plainte peut être écrite ou verbale, mais seules les plaintes déposées par écrit recevront une réponse par écrit.

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

Sous l'autorité du conseil des commissaires de la Commission scolaire Lester-B.-Pearson, conformément à la Loi sur l'instruction publique, le protecteur de l'élève applique le règlement de la commission scolaire sur la procédure d'examen des plaintes des élèves ou de leurs parents.

Le protecteur de l'élève reçoit les plaintes des plaignants insatisfaits du traitement ou du résultat de leur plainte après que le processus administratif a été complété. Si le plaignant n'est pas passé par ce processus d'abord, le protecteur de l'élève redirige le plaignant au gestionnaire approprié afin de terminer le processus administratif.

Le protecteur de l'élève peut aussi se saisir d'une plainte à n'importe quelle étape de la procédure s'il considère qu'une intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant subisse un préjudice.

### **Le protecteur de l'élève est-il un employé de la commission scolaire?**

Non, le protecteur de l'élève est sous contrat avec la commission scolaire pour des interventions ponctuelles. La commission scolaire lui fournit une adresse courriel ([studentombudsman@lbpsb.qc.ca](mailto:studentombudsman@lbpsb.qc.ca)).

### **Quelle est la différence entre la procédure d'examen des plaintes et la demande de révision d'une décision?**

La demande de révision d'une décision est un processus requis par la Loi sur l'instruction publique, articles 9 à 12. Si un élève ou ses parents ne sont pas satisfaits d'une décision concernant cet élève, prise par un employé de la commission scolaire, cet élève ou ses parents peuvent demander que le conseil des commissaires révise la décision. Si l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de la décision du conseil des commissaires, cet élève ou ses parents peuvent déposer une plainte auprès du protecteur de l'élève.

Le graphique d'acheminement ci-joint illustre ces deux procédures.

## Step 1

*The student (or the parent of the student) makes an attempt, in good faith, to resolve the issue with the person who made the decision.*

## Step 2

*If the complainant is not satisfied, he/she may then direct his/her complaint to the immediate superior of the person who made the decision.*

## Step 3

*If the complainant is still not satisfied, he/she may direct his/her complaint to the next level:*

- > Principal > Regional Director of Schools*
- > Assistant Director General > Director General*

*Or*

- > Director of the department > Assistant Director General > Director General*

## Step 4

*If still dissatisfied, the complainant can address a written complaint to the:*

- > Director of Secretariat*

*who will start the process for the Reconsideration of a Decision.*

## COUNCIL OF COMMISSIONERS' DECISION

*Decision can be:*

- Upheld*
- Reversed*
- Modified*