



## REGISTRE DES DOCUMENTS OFFICIELS

### Règlement 9 Procédure de traitement des plaintes

**Code:** BL - 9

**Date d'entrée en vigueur:** Le 26 février 2024

**Nombre de pages:** 18

**Origine:** Service juridique

**Endroit d'application et d'entreposage:** Service juridique

**Historique:**  
Adopté par la résolution 2010-06-02  
Modifié par la résolution 2018-01-#03  
Modifié par la résolution 2020-09 #11  
Modifié par la résolution 2024-02-#03



## Table des matières

1. PRÉAMBULE.....	3
2. RÉFÉRENCE LÉGISLATIVE .....	4
3. OBJECTIFS ET PRINCIPES.....	4
4. DÉFINITIONS.....	4
5. DROITS DES PARTIES .....	6
6. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 1 – Plaintes régulières (Type A) .....	6
7. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 2 – Plaintes pour actes d’intimidation ou de violence (Type B) ....	11
8. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 3 – Plaintes pour actes de violence sexuelle (Type C) .....	12
9. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 4 – Plaintes uniquement liées aux fonctions de la CS.....	14
10. DISPOSITIONS FINALES.....	16
ADDENDUM A.....	17
ORGANIGRAMME .....	18

*Remarque.- Les annexes sont destinées à des fins administratives et de référence; elles peuvent faire l’objet de mises à jour et de modifications sans consultation.*

*Dans la présente politique, le genre neutre ou la forme collective ont été utilisés lorsque c’était possible et approprié dans le contexte.*

*Si vous avez des questions, des commentaires ou des plaintes sur l’application de la politique communiquez avec le responsable des plaintes ou allez dans le site Web de la CSLBP à <https://www.lbpsb.qc.ca/fr/conseil-descommissaires/politiques-et-reglements/ Procédure de traitement des plaintes>*



## 1. PRÉAMBULE

Ce règlement indique comment déposer une plainte ou faire un signalement concernant les services ou les fonctions de la commission scolaire et qui peut le faire dans chaque cas.

### 1. Plaintes ou signalements relatifs aux **services** de la Commission scolaire

La **Loi sur le protecteur national de l'élève** établit une procédure de plainte ou de signalement **pour les élèves, y compris les élèves internationaux, les enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison et les parents** qui ne sont pas satisfaits d'un **service** qu'ils ont reçu, qu'ils reçoivent, qu'ils auraient dû recevoir ou qu'ils requièrent de la part de la Commission scolaire. Plus précisément, trois (3) types de plaintes relèvent de la Loi :

- **Type A - Plaintes régulières (autres que les types B ou C)**
- **Type B - Plaintes pour des actes d'intimidation ou des actes de violence**
- **Type C - Plaintes pour des actes de violence sexuelle**

### 2. Plaintes ou signalements relatifs aux **fonctions** de la Commission scolaire (plaintes/signalements **autres** que celles définies ci-dessus)

Toute personne peut déposer une plainte ou faire un signalement relatif aux **fonctions** de la Commission scolaire (art. 220.2 de la Loi sur l'instruction publique). Les fonctions de la Commission scolaire concernent généralement des ressources financières et matérielles, par exemple : un arbre qui risque de tomber sur une propriété voisine ou un contrat de fournisseur.

Pour les plaintes relatives à l'environnement de travail, les membres du personnel doivent se référer à leur convention collective, au droit du travail applicable ou à d'autres politiques et règlements plus spécifiques de la Commission scolaire.

- **Se référer au point 9. Procédure de plainte - Partie 4**



## 2. RÉFÉRENCE LÉGISLATIVE

Le présent règlement est établi conformément à la Loi sur le protecteur national de l'élève et à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique.

Nonobstant ce qui précède, préséance est donnée à toute loi, règlement ou décret plus spécifique s'appliquant à une plainte. Dans ce cas, le présent règlement ne s'applique donc pas.

## 3. OBJECTIFS ET PRINCIPES

3.1. Le présent règlement:

- 3.1.1. **Établit** la procédure d'examen des plaintes relatives aux services aux élèves, aux enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison et à leurs parents en vertu de la Loi sur le protecteur national de l'élève ainsi qu'aux fonctions de la commission scolaire en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique.
- 3.1.2. **Encourage et privilégie** les solutions aux plaintes à l'amiable chaque fois que cela est possible, en mettant l'accent sur la compréhension, la coopération et la collaboration entre le plaignant et les représentants de la Commission scolaire.
- 3.1.3. **Reconnaît** l'importance de la communauté scolaire.
- 3.1.4. **Établit** une procédure de résolution des plaintes respectant les délais légaux et favorisant la diligence, l'équité et l'impartialité tout en mettant l'accent sur le respect de tous.
- 3.1.5. **Établit** une attente de civilité dans toutes les communications verbales et écrites de toute personne impliquée dans la procédure de plainte, y compris sur les médias sociaux<sup>1</sup>.

## 4. DÉFINITIONS

4.1. Aux fins du présent règlement, les termes suivants signifient :

- 4.1.1. **Plainte**: Préoccupation(s) communiquée(s) par une personne concernée, par un parent ou un tuteur concerné, ou au nom de leur enfant mineur<sup>2</sup> portant sur

---

<sup>1</sup> Voir également le code de conduite pour les parents, les tuteurs et les visiteurs :

<https://www.lbpsb.qc.ca/wp-content/uploads/2.7-Policy-on-Safe-and-Caring-School-FR-2022.pdf>

<sup>2</sup> Voir l'article 153 du Code civil du Québec : "L'âge de la majorité est fixé à 18 ans. La personne, jusqu'alors mineure, devient capable d'exercer pleinement tous ses droits civils".



les services ou les fonctions de la Commission scolaire. Une personne qui dépose une plainte est appelée un plaignant. Un suivi lui sera assuré et des informations lui seront divulguées dans la mesure où la loi le permet.

- 4.1.2. **Signalement:** Préoccupation(s) communiquée(s) par un tiers ou par une personne qui souhaite rester anonyme, concernant les services ou les fonctions de la Commission scolaire. Tout signalement sera traité mais aucune suite ne sera donnée à la partie qui l'a fait car les informations personnelles sont confidentielles et ne peuvent être divulguées en vertu de la loi.
- 4.1.3. **Responsable du traitement des plaintes:** Personne désignée par la Commission scolaire pour traiter les plaintes conformément à la Loi sur le protecteur national de l'élève et à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique.
- 4.1.4. **Parent:** Défini à l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique comme la personne ayant l'autorité parentale ou, à moins que cette personne ne s'y oppose, la personne ayant la garde de facto de l'élève (donc y compris les tuteurs).
- 4.1.5. **Intimidation:** Défini à l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique comme tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte où il y a inégalité des rapports de force entre les personnes concernées ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.
- 4.1.6. **Violence :** Définie à l'article 13 de la Loi sur l'instruction publique comme toute manifestation intentionnelle de force (de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle), ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de léser, de blesser ou d'opprimer en s'attaquant à l'intégrité ou au bien-être psychologique ou physique d'une personne, à ses droits ou à ses biens.
- 4.1.7. **Violence sexuelle<sup>3</sup> :** Des dispositions spécifiques concernant la violence sexuelle ont été introduites par la Loi sur le protecteur national de l'élève. Cette forme de violence est commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique.
- 4.1.8. **Jours ouvrables :** Jours où la Commission scolaire est ouverte.

---

<sup>3</sup> Pour cette définition, le Protecteur national de l'élève se réfère à la Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur.



## 5. DROITS DES PARTIES

La Loi sur le protecteur national de l'élève stipule ce qui suit :

- 5.1. Le plaignant et la personne directement concernée par la plainte, ou son supérieur immédiat, ont l'occasion de se faire entendre.
- 5.2. Le plaignant a le droit d'être accompagné par la personne de son choix à toutes les étapes de la procédure, mais cette personne ne peut pas représenter le plaignant.  
Les employés et les témoins suivent la procédure d'enquête déterminée par la loi et les procédures de la Commission scolaire ou par le Protecteur régional de l'élève.
- 5.3. La Commission scolaire prend les mesures nécessaires pour protéger contre les représailles un plaignant qui, de bonne foi, dépose une plainte, collabore au traitement d'une plainte ou accompagne une personne qui dépose une plainte conformément au présent règlement.

## 6. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 1

### Plaintes régulières (type A)

#### **PARTIE 1 - ÉTAPE 1 : Plainte auprès de la personne directement concernée ou le supérieur immédiat de la personne**

- 6.1 Si vous souhaitez déposer une plainte, vous devez le faire par courrier électronique ou par téléphone, ou en personne, auprès de la **personne directement concernée par la plainte** ou auprès de son **supérieur immédiat**. Si votre plainte porte spécifiquement sur le contenu d'un plan individualisé (PI), vous pouvez l'adresser à un membre du personnel ou directement à la direction de l'école ou du centre<sup>4</sup>.

Renseignements à fournir au moment de l'enregistrement de la plainte<sup>5</sup>:

- Votre nom et le nom complet de votre enfant, le cas échéant.
- Le nom de la personne directement concernée par la plainte ou ayant un lien avec la plainte.
- Une description claire de votre plainte, y compris les détails spécifiques et les événements à la base de votre plainte.

Vous devez également en même temps:

<sup>4</sup> Se référer à la Politique relative à l'organisation des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (<https://www.lbpsb.qc.ca/wp-content/uploads/Student-Special-Needs-Summer-2021-FR.pdf>)

<sup>5</sup> Se référer au Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes (<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/P-32.01,%20r.%200.1%20/>)



- Préciser la ou les décisions que vous souhaitez voir réexaminées et le résultat escompté.
- Fournir tous les autres renseignements pertinents, ainsi que tous les documents que vous jugez utiles et que vous souhaitez soumettre.

Si un membre du personnel reçoit la plainte, il doit informer sans délai la direction d'école ou de centre par écrit qu'une plainte a été déposée.

- 6.2 La personne concernée ou son supérieur immédiat doit traiter votre plainte dans un délai de **10 jours ouvrables** après réception.

**IMPORTANT** : Pour déterminer précisément à quel moment débute le processus, il est recommandé de spécifier que vous souhaitez entamer la procédure de plainte<sup>6</sup>.

- 6.3 Selon le cas:

- **Si vous êtes satisfait** du traitement de votre plainte par la personne concernée ou son supérieur, la plainte sera considérée comme close et aucune autre mesure ne sera prise.
- **Si vous n'êtes pas satisfait** du traitement de votre plainte et/ou si vous souhaitez que la décision de la personne concernée par la plainte/de son supérieur soit réexaminée, **ou** si votre plainte n'a pas été traitée dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception, vous pouvez passer à l'étape suivante : **Partie 1 - étape 2** (plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes).

## **PARTIE 1 - ÉTAPE 2 : Plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire**

- 6.4 Vous pouvez adresser votre plainte au Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire :

Formulaire de plainte en ligne: <http://pne.gouv.qc.ca/formulaire.rtp>

Adresse électronique: [co@lbpsb.qc.ca](mailto:co@lbpsb.qc.ca)

Numéro de téléphone: 514-422-3000, poste 30370

- 6.5 Le Responsable du traitement des plaintes veillera à ce que la plainte soit traitée **dans les 15 jours ouvrables** suivant sa réception.
- 6.6 Avant qu'un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte ne vous soit communiqué, vous devez avoir l'occasion de vous faire entendre. La personne concernée par la plainte, ou son supérieur immédiat, doit avoir la même occasion. La possibilité de remédier à la situation doit également être examinée avec toutes les parties.

*Dans certains cas, les dispositions suivantes peuvent s'appliquer :*

<sup>6</sup> Formulaire de plainte en ligne (niveau du Responsable du traitement des plaintes) : <http://pne.gouv.qc.ca/formulaire.rtp>



a) *S'il est déterminé que votre plainte concerne des employés et qu'elle est de nature disciplinaire, y compris une faute grave ou un acte dérogatoire commis par un membre du personnel autre qu'un enseignant, le Service des ressources humaines en est informé sans délai (pour les enseignants, voir le paragraphe b) ci-dessous).*

- *Dans ce cas, si le Service des ressources humaines enquête sur la plainte ou une partie de celle-ci, elle sera traitée conformément aux lois et conventions collectives applicables. Vous serez uniquement informé du renvoi de la plainte ou d'une partie de celle-ci au Service des ressources humaines. Aucune autre communication ni aucun suivi ne vous sera fourni sur cet aspect de la plainte, car toute mesure prise est confidentielle en vertu de la loi. Cela comprend toute mesure corrective, disciplinaire ou de soutien.*

*Il convient de noter que les superviseurs directs ont la responsabilité de s'assurer que les actions ou la conduite de tout membre du personnel sous leur supervision respectent la loi ainsi que toute politique, directive et règle applicable de la Commission scolaire.*

- *Pour les autres aspects de la plainte et pour tout aspect de la plainte non examiné par le Service des ressources humaines, la procédure d'examen se poursuit et les règles de confidentialité énoncées ci-dessus s'appliquent.*

b) *Conformément à la Loi sur l'instruction publique, s'il est déterminé que votre plainte concerne une faute grave ou un acte dérogatoire commis par un enseignant<sup>7</sup>, le ministre de l'Éducation en est informé sans délai.*

- *Le ministre assure avec vous le suivi de cet aspect de la plainte.*
- *Pour les autres aspects de la plainte, la procédure d'examen se poursuit.*

6.7 L'avis écrit sur le bien-fondé de la plainte doit :

- Préciser toute mesure corrective jugée appropriée.
- Vous être envoyé ainsi qu'à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat.

6.8 Selon le cas:

- **Si vous êtes satisfait** de l'avis fourni, la plainte sera considérée comme close.

---

<sup>7</sup> Voir l'article 26 EA





Les mesures correctives indiquées seront mises en œuvre par la Commission scolaire.

- Si vous n'**êtes pas satisfait** du traitement de votre plainte et/ou si vous souhaitez que la décision soit réexaminée, **ou** si votre plainte n'a pas été traitée dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception, vous pouvez passer à l'étape suivante : **Partie 1 - étape 3** (Protecteur régional de l'élève).

### **PARTIE 1 - ÉTAPE 3 : Plainte auprès du Protecteur régional de l'élève (plaintes relatives aux services uniquement)**

6.9 Vous pouvez adresser votre plainte au **Protecteur régional de l'élève** assigné à la Commission scolaire à l'adresse suivante :

Courrier : 1035, rue De La Chevrotière,  
25e étage Québec (Québec), G1R 5A5  
Courriel: [plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca)  
Téléphone/texto : 1 833 420-5233

6.10 La plainte doit être formulée par écrit en utilisant le formulaire prescrit par le Protecteur régional de l'élève<sup>8</sup>.

6.11 Le Protecteur régional de l'élève procédera à une évaluation sommaire de votre plainte et pourra la refuser si :

- a) Vous avez engagé une procédure devant un tribunal judiciaire ou un organisme de l'ordre administratif exerçant des fonctions juridictionnelles et que les conclusions recherchées par l'exercice du recours sont similaires aux conclusions recherchées par la plainte.
- b) Un autre recours serait susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation faisant l'objet de la plainte.
- c) La plainte est frivole, de mauvaise foi ou vexatoire.
- d) Vous avez refusé ou négligé de fournir toute information ou tout document jugé pertinent.
- e) Il a des motifs raisonnables de croire que ses démarches ne sont manifestement pas utiles.
- f) Le délai écoulé entre les faits sur lesquels la plainte est fondée et sa réception en rend l'examen impossible.

---

<sup>8</sup> <https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>



6.12 Le Protecteur régional de l'élève doit informer la Commission scolaire de sa décision d'examiner la plainte.

- Si le Protecteur régional de l'élève **refuse** d'examiner votre plainte, il doit vous en informer par écrit et motiver sa décision.
- Si le Protecteur régional de l'élève **accepte** d'examiner votre plainte :
  - a) La Commission scolaire doit transmettre au Protecteur régional de l'élève tous les renseignements dont elle dispose concernant la plainte.
  - b) Le Protecteur régional de l'élève doit vous donner, ainsi qu'à la personne concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat, la possibilité d'être entendu.

6.13 Le Protecteur régional de l'élève peut rencontrer les parties pour les amener à remédier à la situation si :

- Le Protecteur régional de l'élève le juge utile et les circonstances le permettent, et
- Vous et les autres personnes concernées y consentez par écrit.

Le traitement de la plainte est **suspendu** pendant que les parties tentent de trouver une solution.

6.14 Si les parties parviennent à un accord, la procédure de plainte prendra fin.

6.15 S'il n'y a pas d'accord entre les parties:

Le Protecteur régional de l'élève transmet ses conclusions, recommandations (le cas échéant) et les renseignements qu'il détient au **Protecteur national de l'élève** dans les **20 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte.

A noter que si le traitement de la plainte a été suspendu, le délai est prolongé d'un nombre de jours égal à la période de suspension.

6.16 Le Protecteur national de l'élève dispose de **5 jours ouvrables** pour décider d'examiner ou non la plainte.

6.17 Si le Protecteur national de l'élève examine la plainte, il dispose de **10 jours ouvrables** pour le faire. Il peut substituer ses recommandations à celles du Protecteur régional de l'élève.

6.18 Le Protecteur régional de l'élève vous informe ensuite par écrit, ainsi que la Commission scolaire, des conclusions et des motifs sur lesquels elles s'appuient, ainsi que de toute recommandation (le cas échéant). Les parties passent ensuite à l'étape **Partie 1 - étape 4 : décision finale de la Commission scolaire**.



6.19 Dans tous les cas, si le traitement de la plainte n'est pas achevé dans les 25 jours ouvrables suivant sa réception, le Protecteur régional de l'élève vous en informe, ainsi que la Commission scolaire, en indiquant les raisons du délai supplémentaire.

## **PARTIE 1 - ÉTAPE 4 : La Commission scolaire prend la décision finale**

6.20 Dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des recommandations du Protecteur régional de l'élève (que vous aurez déjà reçues, comme décrit au paragraphe 6.18 ci-dessus), la Commission scolaire doit vous informer par écrit, ainsi que le Protecteur régional de l'élève, de la décision de la direction générale d'accepter les recommandations et de toutes les mesures à prendre pour les mettre en œuvre.

Dans les cas où le Directeur général n'accepte pas une recommandation, le dossier sera présenté diligemment au Conseil des commissaires pour qu'il prenne une décision finale sur cette recommandation. Vous et le Protecteur régional de l'élève serez informés, par écrit, de la décision finale du Conseil des commissaires, des mesures à prendre ou des motifs justifiant tout refus d'y donner suite.

Notez que la plainte est close une fois que l'étape 4 a été franchie (c'est-à-dire que vous avez reçu une décision écrite du Directeur général ou du Conseil des commissaires). Le Protecteur régional de l'élève ou le Protecteur national de l'élève ne peut plus intervenir dans cette plainte. Toutefois, vous pouvez déposer une nouvelle plainte si le problème se reproduit ou si un nouveau problème survient.

## **7. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 2**

### **Plaintes pour actes d'intimidation ou actes de violence (type B)**

7.1. Pour déposer une plainte ou signaler des actes d'intimidation ou de violence<sup>9</sup>, vous pouvez :

- Suivre la procédure décrite dans la **Partie 1 - étape 1** ci-dessus (plainte auprès de la personne directement concernée ou de son supérieur immédiat), **ou**
- Si vous n'êtes pas satisfait du suivi d'un signalement ou d'une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence qui a été soumis/soumise à la direction de l'école ou du centre, vous pouvez passer à l'étape **Partie 1 - étape 2** ci-dessus (Plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire). Notez que le délai de 10 jours ouvrables pour traiter la plainte ou le signalement au niveau de l'école s'applique. Par conséquent, si ce délai est entamé, le Responsable du traitement des plaintes vous renverra à ce niveau.

---

<sup>9</sup> Référez-vous également au plan anti-intimidation et anti-violence de l'école ou du centre (plan *ABAV*).



*DANS CERTAINS CAS, les dispositions suivantes peuvent s'appliquer (voir l'annexe A) :*

- **ABUS PHYSIQUE** : *Si un signalement d'abus physique ou de maltraitance a dû être fait conformément à la Loi sur la protection de la jeunesse à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) par le personnel de l'école, le personnel doit suivre la procédure d'intervention et d'enquête déterminée par les représentants de la DPJ et les autorités policières, s'il y a lieu. Cela peut avoir un impact sur le délai de traitement de la plainte.*

7.2. En application de la **Partie 1 - étape 2** (plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire), l'avis écrit sur le bien-fondé de la plainte vous est transmis ainsi qu'à la direction de l'école ou du centre.

7.3. Selon le cas:

- **Si vous êtes satisfait** de l'avis fourni, la plainte sera considérée comme close. Les mesures correctives indiquées seront mises en œuvre par la Commission scolaire.
- Si vous n'**êtes pas satisfait** du traitement de votre plainte et/ou si vous souhaitez que la décision soit réexaminée, **ou** si votre plainte n'a pas été traitée dans les 15 jours ouvrables suivant sa réception, vous pouvez passer à la **Partie 1 - étape 3** ci-dessus (Protecteur régional de l'élève).

7.4. La Commission scolaire prend la décision finale après avoir reçu les recommandations du Protecteur régional de l'élève. Reportez-vous à la **Partie 1 - étape 4** ci-dessus (décision finale de la Commission scolaire).

## 8. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 3

### Plaintes pour actes de violence sexuelle (type C)

8.1 Pour déposer une plainte ou signaler des actes de violence sexuelle, vous pouvez :

- Suivre la procédure décrite dans la **Partie 1 - étape 1** ci-dessus (plainte auprès de la personne concernée ou de son supérieur immédiat), **ou**
- Sauter les étapes **Partie 1 - étape 1** et **Partie 1 - étape 2** (Plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire) et passez directement à la **Partie 1 - étape 3** ci-dessus (Plainte auprès du Protecteur régional de l'élève). C'est votre choix.

8.2 Quelle que soit la procédure suivie, la plainte est traitée en urgence.



*DANS CERTAINS CAS, les dispositions suivantes peuvent s'appliquer (voir l'annexe A) :*

- *ABUS SEXUEL: Si un signalement d'actes de nature sexuelle, avec ou sans contact physique, a dû être fait conformément à la Loi sur la protection de la jeunesse à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) par le personnel de l'école, le personnel doit suivre le processus d'intervention et d'enquête déterminé par les représentants de la DPJ et les autorités policières, s'il y a lieu. Cela peut avoir un impact sur le délai de traitement du signalement ou de la plainte.*

8.3 Le Protecteur régional de l'élève transmet la plainte sans délai à la direction de l'école ou du centre, sauf si:

- Vous vous objectez, **ou**
- Il a des motifs raisonnables de croire que l'envoi de la plainte entraverait l'enquête.

➤ **REMARQUE** : si, en tant qu'**élève**, vous déposez la plainte, la direction de l'école ou du centre à l'**étape 1 de la Partie 1** ou le Protecteur régional de l'élève à l'**étape 3 de la Partie 1** doit vous informer qu'il vous est possible de vous adresser à la Commission des services juridiques. Si vous êtes un étudiant de moins de 14 ans, vos parents seront également informés de cette possibilité, et si vous êtes un étudiant de 14 ans ou plus, vos parents pourront également être informés de cette possibilité, avec votre consentement.

8.4 Lorsque la plainte est adressée au directeur de l'école ou du centre, le Protecteur régional de l'élève assure le suivi des mesures prises par l'école ou le centre pour mettre en œuvre le plan de lutte contre les actes d'intimidation ou de violence.

8.5 Le Protecteur régional de l'élève vous informe par écrit, ainsi que la Commission scolaire et, dans certains cas, la direction de l'école ou du centre, de ses conclusions, des motifs sur lesquels elles s'appuient et de toute recommandation.

8.6 La Commission scolaire prend la décision finale après avoir reçu les recommandations du Protecteur régional de l'élève (voir Partie 1 - étape 4 ci-dessus).



## 9. PROCÉDURE DE PLAINTÉ - PARTIE 4

**Plaintes uniquement liées aux fonctions de la commission scolaire (conformément à l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique)**

### PARTIE 4 - Plainte auprès du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire

- 9.0 Vous devez soumettre votre plainte par courrier électronique auprès du **Responsable du traitement des plaintes de la commission scolaire** et fournir en même temps tous les renseignements et tous les documents que vous jugez pertinents et que vous souhaitez soumettre.

Si vous déposez votre plainte auprès d'un membre du personnel d'un établissement d'enseignement, cette personne en informera sans délai la direction de l'école ou du centre, qui en informera à son tour le Responsable du traitement des plaintes. Le délai de traitement de votre plainte commencera à courir à partir de la notification au Responsable du traitement des plaintes.

- 9.1 Le Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire peut être contacté à l'adresse suivante :

Adresse électronique: [co@lbpsb.qc.ca](mailto:co@lbpsb.qc.ca)

Numéro de téléphone: 514-422-3000, poste 30370

- 9.2 Le Responsable du traitement des plaintes veillera à ce que la plainte soit traitée **dans un délai de 20 jours ouvrables** à compter de la réception de la plainte, à moins de justification contraire.
- 9.3 Avant de vous fournir un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte, la personne responsable de prendre la décision peut vous demander un complément d'information. Le cas échéant, la personne concernée par la plainte ou son supérieur immédiat aura la même occasion. La possibilité de remédier à la situation doit également être explorée avec toutes les parties.

*Dans certains cas, les dispositions suivantes peuvent s'appliquer :*

- a) *S'il est déterminé que votre plainte concerne des employés et qu'elle est de nature disciplinaire, y compris une faute grave ou un acte dérogatoire commis par un membre du personnel autre qu'un enseignant, le Service des ressources humaines en est informé sans délai (pour les enseignants, voir le paragraphe b) ci-dessous).*



- *Dans ce cas, si le Service des ressources humaines enquête sur la plainte ou une partie de celle-ci, elle sera traitée conformément aux lois et conventions collectives applicables. Vous serez uniquement informé du renvoi de la plainte ou d'une partie de celle-ci au Service des ressources humaines. Aucune autre communication ni aucun suivi ne vous sera fourni sur cet aspect de la plainte, car toute mesure prise est confidentielle en vertu de la loi. Cela comprend toute mesure corrective, disciplinaire ou de soutien.*
  - *Il convient de noter que les superviseurs directs ont la responsabilité de s'assurer que les actions ou la conduite de tout membre du personnel sous leur supervision respectent la loi ainsi que toute politique, directive et règle applicable de la Commission scolaire.*
  - *Pour les autres aspects de la plainte et pour tout aspect de la plainte non examiné par le Service des ressources humaines, la procédure d'examen se poursuit et les règles de confidentialité énoncées ci-dessus s'appliquent.*
- b) *Conformément à la Loi sur l'instruction publique<sup>10</sup>, s'il est déterminé que votre plainte concerne une faute grave ou un acte dérogatoire commis par un enseignant, le ministre de l'Éducation en est informé sans délai.*
- *Le ministre assure avec vous le suivi de cet aspect de la plainte.*
  - *Pour les autres aspects de la plainte, la procédure d'examen se poursuit.*
- 9.4 L'avis écrit sur le bien-fondé de la plainte précisera, le cas échéant, les mesures correctives jugées appropriées et vous sera envoyé ainsi qu'à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat.
- 9.5 Fin de la procédure pour les plaintes liées aux fonctions (voir le préambule)

Pour les plaintes liées uniquement aux fonctions de la Commission scolaire en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (généralement liées aux ressources financières et matérielles), vous serez informé que le processus de plainte se termine par l'avis qui vous est donné et les actions que la Commission scolaire entend prendre, s'il y a lieu. Ces plaintes sont exclues de l'application de la Loi sur le protecteur national de l'élève et, à ce titre, ne sont pas soumises à la révision du Protecteur national de l'élève.

---

<sup>10</sup> Voir l'article 26 EA



Il est à noter que le formulaire de plainte en ligne au niveau du Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire s'applique uniquement aux plaintes concernant les services de la Commission scolaire. Toute personne ayant une plainte concernant les fonctions de la Commission scolaire qui remplit ce formulaire sera redirigée par courriel vers la personne responsable du traitement du dossier.

## 10. DISPOSITIONS FINALES

- 10.1 Afin de garantir le respect de la vie privée et de préserver l'intégrité de la procédure de plainte, les renseignements relatifs aux plaintes seront traités avec discrétion et confidentialité et ne seront communiqués que si la procédure d'enquête et la loi l'exigent.
- 10.2 Toutes les plaintes seront traitées par la Commission scolaire conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- 10.3 La Commission scolaire doit fournir chaque année, au plus tard au 30 septembre<sup>11</sup>, un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente.
- 10.4 Au début de chaque année scolaire, les élèves et les parents des élèves mineurs sont informés de la procédure de traitement des plaintes prévue par la Loi sur le Protecteur national de l'élève.

À noter que l'article 96.14 de la Loi sur l'instruction publique prescrit qu'une référence à la procédure de traitement des plaintes prévue par la Loi sur le protecteur national de l'élève soit ajoutée au plan d'intervention des élèves.

La Commission scolaire affiche la procédure de plainte sur son site internet, ainsi que les coordonnées du Protecteur régional de l'élève. Les sites internet des écoles et des centres fournissent également ces informations.

- 10.5 Dans le cadre de l'analyse de la plainte, des renseignements peuvent être demandés à toute personne impliquée ou à toute personne susceptible de fournir de l'information pertinente, y compris à d'autres services de la Commission scolaire. Les témoins doivent être informés que leur participation à la procédure de plainte restera strictement confidentielle.
- 10.6 Un Commissaire qui reçoit une plainte d'un parent ou d'un élève l'oriente soit vers la procédure de plainte, soit vers le Responsable du traitement des plaintes de la Commission scolaire.

---

<sup>11</sup> Prend effet à partir du 30 septembre 2024





## ADDENDUM A

Situations qui doivent être portées à l'attention du directeur de la protection de la jeunesse (DPD)<sup>12</sup> :

- (a) abandon
- (b) négligence (y compris non-fréquentation scolaire)
- (c) mauvais traitements psychologiques
- (d) abus sexuels
- (e) abus physiques
- (f) troubles graves du comportement

Plus particulièrement dans le cas de la violence (y compris la violence sexuelle) et des actes d'intimidation :

- **Maltraitance physique**

Le personnel de l'école a l'obligation de faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) sans délai dès qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'un enfant mineur a été victime de violence physique de la part d'une personne adulte. Un signalement à la DPJ doit également être effectué sans délai lorsque la personne qui reçoit le signalement ou la plainte a des motifs raisonnables de croire qu'un enfant mineur a été victime de mauvais traitements de la part de ses parents ou d'une autre personne adulte. Dans tous les cas, si la personne qui reçoit le signalement ou la plainte estime nécessaire de procéder à une vérification avant de faire un signalement à la DPJ, l'enfant victime ou la personne soupçonnée d'avoir commis un abus physique ne doit pas être contacté directement.

Le personnel de l'école doit alors collaborer avec les représentants de la DPJ pour évaluer l'urgence de la situation et les mesures à prendre pour assurer la protection de l'enfant victime et des autres enfants. Dans tous les cas, le personnel de la commission scolaire doit s'assurer de suivre le processus d'intervention et d'enquête déterminé par les représentants de la DPJ et les autorités policières, s'il y a lieu.

- **Abus sexuels**

Le personnel de l'école a l'obligation de faire un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) sans délai dès qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'un enfant mineur a été soumis à des actes de nature sexuelle, avec ou sans contact physique, par toute personne, y compris un autre enfant mineur. Si la personne qui reçoit le signalement ou la plainte estime nécessaire de procéder à une vérification avant de faire un signalement à la DPJ, l'enfant victime ou la personne soupçonnée d'avoir commis des actes de nature sexuelle ne doit pas être contacté directement.

Le personnel de l'école doit alors collaborer avec les représentants de la DPJ pour évaluer l'urgence de la situation et la nécessité de prendre des mesures pour assurer la protection de l'enfant victime et des autres enfants. Dans tous les cas, le personnel de la commission scolaire doit s'assurer de suivre le processus d'intervention et d'enquête déterminé par les représentants de la DPJ et les autorités policières, s'il y a lieu. Cela peut avoir une incidence sur le traitement du signalement ou de la plainte.

---

<sup>12</sup> Voir les articles 38 et 39 de la loi sur la protection de la jeunesse : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-34.1>

## ORGANIGRAMME DE LA PROCÉDURE DE PLAINTES CONCERNANT LES SERVICES AUX ÉTUDIANTS

Si vous êtes un élève ou un parent/tuteur, insatisfait d'un service que vous avez reçu, que vous recevez, que vous auriez dû recevoir ou que vous requérez de la Commission scolaire, et que vous souhaitez déposer une plainte :

### ACTION

### DÉLAIS

#### ÉTAPE 1

Portez plainte auprès de la personne directement concernée ou du superviseur immédiat de la personne.

La personne directement concernée (ou son supérieur immédiat) dispose de dix (10) jours ouvrables pour traiter votre plainte.

#### Plainte pour actes de violence sexuelle

Vous pouvez passer à l'étape 3 directement (ou passer par les étapes 1 et 2 si vous le souhaitez).

**Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou si votre plainte n'a pas été traitée dans les 10 jours, passez à l'étape 2.**

#### ÉTAPE 2

Contactez le Responsable des plaintes de la Commission scolaire (si vous souhaitez obtenir de l'information sur la procédure de plainte) :

- Téléphone: 514-422-3000, poste 30370
- Courriel: [co@lbpsb.qc.ca](mailto:co@lbpsb.qc.ca)

Complétez et envoyez le formulaire de plainte en ligne : <https://pne.gouv.qc.ca/formulaire.rtp>

La personne chargée du traitement de la plaintes doit traiter la plainte dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

**Si vous n'êtes pas satisfait du résultat ou si votre plainte n'a pas été traitée dans les 15 jours, passez à l'étape 3.**

#### ÉTAPE 3

Contactez votre Protecteur régional de l'élève:

- Formulaire de plainte en ligne : <https://pne.gouv.qc.ca/formulaire>
- Téléphone ou message texte : 1-833-420-5233
- Courriel : [plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca)

Les Protecteurs régionaux de l'élève disposent de trente-cinq (35) jours ouvrables pour examiner la plainte et rendre leurs conclusions.

Ils informent par écrit la Commission scolaire et le plaignant de leurs conclusions et, le cas échéant, de leurs recommandations.