

## THÈME 7 : Des recours et le protecteur de l'élève

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



**La Loi sur l'instruction publique prévoit que chaque commission scolaire mette en place sa propre procédure vous permettant de faire entendre votre point de vue comme parent si vous vous sentez lésé dans vos droits ou si vous sentez que votre enfant est lésé dans son cheminement scolaire.**

C'est ainsi qu'il existe maintenant, au niveau de chacune des commissions scolaires, un règlement qui explique la procédure à suivre dans le traitement d'une plainte que vous désirez faire à l'encontre d'une décision ou d'une situation. Informez-vous auprès de votre commission scolaire pour connaître la procédure de dépôt de plaintes qui prévaut. Elle a l'obligation de rendre public et accessible son règlement.

De plus, selon la Loi sur l'instruction publique, « l'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire ou les parents de cet élève peuvent demander au conseil des commissaires de réviser cette décision » (LIP, article 9).

## THÈME 7 : Des recours et le protecteur de l'élève

### 28. À qui adresser une plainte et comment la rédiger ?



#### À qui adresser la plainte

Prenez connaissance de la procédure d'examen des plaintes de votre commission scolaire, disponible la plupart du temps sur Internet. C'est là que vous trouverez des informations à cet égard. S'il ne vous est pas possible d'accéder facilement à la procédure d'examen des plaintes, n'hésitez pas à vous adresser au secrétaire général de votre commission scolaire pour l'obtenir.

#### Comment rédiger la plainte

Il est préférable de communiquer votre plainte par écrit plutôt que verbalement. Votre plainte doit toutefois être rédigée avec soin. Le texte doit être clair et les termes bien choisis, de manière à ne pas laisser place à l'ambiguïté. En ce sens, prenez bien soin de rédiger la plainte de la manière la plus factuelle possible, en évitant d'émettre des opinions. S'il vous semble nécessaire d'émettre votre opinion, précisez qu'il s'agit de votre perception.

Assurez-vous de toujours conserver une copie de tous les documents qui concernent votre plainte.

Voici ce que devrait contenir votre plainte :

- L'objet de la plainte - Vous devez d'abord définir l'objet de votre plainte de la manière la plus précise possible.
- Des preuves solides - Vous devez décrire brièvement le problème, en accompagnant celui-ci de faits précis, de preuves claires ou de témoignages solides, en précisant la circonstance dans laquelle se sont déroulés les faits, la date et le lieu ainsi que les personnes concernées et leurs coordonnées. Vous devez également expliquer pourquoi vous croyez que vos droits, ou ceux de votre enfant ont été brimés en décrivant notamment les préjudices subis.
- Les démarches entreprises – S'il y a lieu, vous devez décrire les démarches que vous avez déjà entreprises, en précisant la date, les personnes contactées ainsi que les résultats obtenus.
- Une suggestion de solution – Enfin, suggérez à votre destinataire quelle serait, selon vous, la meilleure solution pour régler le litige.

## THÈME 7 : Des recours et le protecteur de l'élève

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



**Si vous n'êtes pas satisfait du résultat obtenu à la suite du traitement de votre plainte, vous pouvez maintenant vous adresser au *protecteur de l'élève*, récemment mis en place dans chacune des commissions scolaires.**

En fonctionnant sensiblement sous le principe du protecteur du citoyen, le protecteur de l'élève traitera de façon neutre les plaintes qui lui parviendront. Il pourra parfois, dans certaines circonstances susceptibles de causer un tort à l'élève, intervenir avant la fin du processus d'examen d'une plainte.

Selon la loi, « le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés » (LIP, art. 220.2).

Renseignez-vous auprès de votre commission scolaire !