



COMMISSION SCOLAIRE
DE KAMOURASKA-RIVIÈRE-DU-LOUP

MILLE ET UN REGARDS... UNE VISION!

**RAPPORT D'ACTIVITÉ DU RESPONSABLE
DU TRAITEMENT DES PLAINTES**
(Art. 35 Règlement sur la procédure d'examen des plaintes)

Année scolaire 2016-2017

MANDAT

Conformément à l'article 9 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*, le Responsable de l'examen des plaintes reçoit la plainte des élèves ou de leurs parents lorsque les démarches auprès de l'établissement ou du service se sont avérées insatisfaisantes.

Trois actions sont alors possibles lorsque le Responsable de l'examen des plaintes est contacté :

Demandes de recherche de solution :

La démarche auprès de l'établissement ou du service n'est pas complétée : dans ce cas, le dossier est traité comme une *recherche de solution sans formulation d'une plainte formelle*.

Le responsable de l'examen des plaintes accompagne l'élève ou les parents dans la recherche d'une solution avec les personnes concernées et le dossier se règle à cette étape.

Plaintes formelles :

La démarche auprès de l'établissement ou du service est complétée, mais une insatisfaction demeure : dans ce cas, le dossier est traité comme une *plainte formelle*.

Le responsable de l'examen des plaintes entreprend une démarche d'analyse et formule des recommandations auprès des personnes concernées et le dossier se règle à cette étape.

Si l'insatisfaction demeure après cette démarche, le responsable de l'examen des plaintes informe l'élève ou les parents de leur droit d'avoir recours aux services du Protecteur de l'élève.

Autres interventions :

La démarche auprès de l'établissement ou du service est complétée, mais l'intervention n'est pas du ressort exclusif de la commission scolaire.

Le responsable de l'examen des plaintes entreprend une démarche auprès des autorités compétentes.

À ces situations s'ajoutent de nombreux *appels* visant à mieux comprendre un texte de loi, un écrit administratif émanant de la commission scolaire (règlement, politique ou autre) ou à obtenir de l'aide dans le règlement d'une situation difficile. Ces appels ne sont pas systématiquement documentés et ne font pas l'objet de commentaires particuliers dans le présent rapport.

RAPPORT

Dans le cadre de ses fonctions, le Responsable de l'examen des plaintes a répondu à 33 situations en 2016-2017.

Ces situations et les suivis faits peuvent se résumer comme suit :

i) Insatisfaction à l'égard d'un membre du personnel (10) :

En dix (10) occasions, l'insatisfaction touchait le comportement du personnel de la commission scolaire.

Toutes ces situations ont été réglées au moyen d'échanges entre les personnes concernées. Deux situations ont cependant nécessité l'intervention du Protecteur de l'élève. Deux situations survenues en 2016-2017 nécessitent un suivi de la part du Responsable de l'examen des plaintes en 2017-2018.

Les principaux sujets d'insatisfaction sont :

- Qualité du travail (5);
- Confidentialité (2);
- Violence / intimidation à l'égard d'une élève (2);
- Admission / inscription (1).

ii) Insatisfaction à l'égard des services éducatifs dispensés (20) :

En vingt (20) occasions, l'insatisfaction touchait les services éducatifs dispensés par la commission scolaire.

Toutes ces situations ont été réglées au moyen d'échanges entre les personnes concernées. Trois situations ont cependant nécessité l'intervention du Protecteur de l'élève.

Les principaux sujets d'insatisfaction sont :

- Suspension / expulsion d'un élève (6);
- Encadrement sécuritaire (4);
- Qualité des services (3);
- Offre de services éducatifs (2);
- Violence / intimidation (2);
- Évaluation (1);
- Classement (1);
- Plan d'intervention – application du plan (1).

iii) Insatisfaction à l'égard des services connexes (3) :

En trois (3) occasions, l'insatisfaction touchait les services connexes offerts par la commission scolaire.

Toutes ces situations ont été réglées au moyen d'échanges entre les personnes concernées, aucune n'ayant nécessité l'intervention du Protecteur de l'élève.

Les principaux sujets d'insatisfaction sont :

- Transport scolaire (2);
- Antécédents judiciaires (1).

TABLEAU STATISTIQUE

Type d'insatisfaction \ Type d'intervention	Demandes de recherche de solution	Plaintes formelles	Autres interventions	Total
Insatisfaction à l'égard du personnel	3	7	0	10
Insatisfaction à l'égard des services éducatifs dispensés	10	10	0	20
Insatisfaction à l'égard des services connexes	2	0	1	3

CONCLUSION

Avec plus de 7 000 élèves jeunes et adultes inscrits dans nos établissements et plus de 1 100 employés dont plus de 90 % œuvrent auprès des élèves, la commission scolaire peut conclure que le nombre de situations ayant nécessité l'intervention du Responsable de l'examen des plaintes est plus que satisfaisant.

Il faut toutefois demeurer sensible à l'augmentation du nombre et de la complexité des cas à traiter. Cette tendance est d'ailleurs remarquée à travers le réseau des commissions scolaires au cours des dernières années.

Aujourd'hui, l'école accueille des parents mieux informés, plus prédisposés à questionner les pratiques établies, à débattre des décisions prises et à vouloir participer à la solution des difficultés rencontrées.

Cette nouvelle réalité, réunie à l'apparition de situations de plus en plus complexes, exige, de la part des gestionnaires qui traitent des plaintes, une plus grande écoute, un regard différent, une réflexion plus poussée et des réponses plus étoffées. Cette réalité, bien que stimulante, exige plus de temps pour traiter les situations et répondre adéquatement à cette responsabilité.

La prévention des situations problématiques et la communication fonctionnelle demeurent donc des éléments essentiels à la gestion des plaintes

Le secrétaire général,

Éric Choinière