

**Centre
de services scolaire
de Kamouraska –
Rivière-du-Loup**

Québec 

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

Année scolaire 2020-2021

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 résultats de leurs 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 à la procédure de révision de décision (si applicable) ou au 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 du centre de services scolaire

Le responsable de l'examen des plaintes entreprend une démarche auprès des autorités compétentes afin qu'ils assurent un suivi à la situation ou dirige le plaignant vers cette autorité.

À ces situations s'ajoutent des *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, la Responsable de l'examen des plaintes a répondu à 32 situations en 2020-2021.

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

i) Insatisfaction à l'égard d'un membre du personnel (9) :

En neuf (9) occasions, l'insatisfaction touchait le comportement du personnel du centre de services.

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 :

- Qualité du travail (3);
- Violence / intimidation à l'égard d'une élève (3);
- Respect (3).

ii) Insatisfaction à l'égard des services éducatifs dispensés (16) :

En quatorze (16) occasions, l'insatisfaction touchait les services éducatifs dispensés par le centre de services.

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

Les principaux sujets d'insatisfaction sont :

- Admission / inscription (2);
- Violence / intimidation (2);
- Classement (1);
- Plan d'intervention – application du plan (3);
- Encadrement (2)
- Mesures COVID (6)

iii) Insatisfaction à l'égard des services connexes (10) :

En dix occasions, l'insatisfaction touchait les services connexes offerts par le centre de services.

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 du midi (9);
- Campagne de financement (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	9	0	0	9
Insatisfaction à l'égard des services éducatifs dispensés	15	1	0	16
Insatisfaction à l'égard des services connexes	10	0	0	10

CONCLUSION

Avec plus de 7 000 élèves jeunes et adultes inscrits dans nos établissements et plus de 1 300 employés dont plus de 90 % œuvrent auprès des élèves du centre de services scolaire, on peut conclure que le nombre de situations ayant nécessité l'intervention de la Responsable de l'examen des plaintes est plus que satisfaisant.

Il faut toutefois demeurer sensible à l'augmentation du nombre. Cette tendance s'explique en partie dû à la situation exceptionnelle du contexte pandémique et à l'application de mesures et également par la situation déficitaire du transport du midi qui a amené des coupures de services de certains parcours.

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

La Responsable de l'examen des plaintes,
Geneviève Soucy