



La Fédération
des centres de services
scolaires du Québec



AQCS ASSOCIATION QUÉBÉCOISE
DES CADRES SCOLAIRES

Projet de règlement Procédure de dépôt et de traitement des plaintes

**Avis conjoint de la Fédération des centres de
services scolaires du Québec et
de l'Association québécoise des cadres scolaires
présenté au ministre de l'Éducation**

Juillet 2023

Publié par La Fédération des centres de services scolaires du Québec

1001, avenue Bégon

Québec (Québec) G1X 3M4

418 651-3220

info@fcssq.quebec

www.fcssq.quebec

Document : 7636

et

L'Association québécoise des cadres scolaires

5600, boulevard des Galeries, bureau 610 Québec

(Québec) G2K 2H6

info@aqcs.ca

www.aqcs.ca

© Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle par quelque procédé que ce soit, est interdite sans autorisation écrite au préalable de la FCSSQ.

Note - Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	3
AVANT-PROPOS	4
INTRODUCTION	5
COMMENTAIRES	6
ARTICLE 3	6
ARTICLES 7 ET 8	7
ARTICLE 10	7
HARMONISATION DES TERMES	8
CONCLUSION	9
LISTE DES RECOMMANDATIONS	10

AVANT-PROPOS

La Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ) existe depuis 1947. Elle regroupe et représente les 60 centres de services scolaires francophones du Québec ainsi que le Centre de services scolaire du Littoral.

Les centres de services scolaires (CSS) veillent à la réussite scolaire de plus d'un million d'élèves en assurant des services éducatifs au primaire, au secondaire, en formation professionnelle et à l'éducation des adultes. La Fédération offre à ses membres des services en relations du travail, en ressources matérielles et informationnelles, en financement, en transport scolaire, en services éducatifs aux jeunes et aux adultes, des services juridiques ainsi que de la formation. Conjointement avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), la Fédération coordonne et dirige la négociation des matières nationales sectorielles des conventions collectives.

Au cœur des enjeux du système public d'éducation, la FCSSQ met son expertise au service de ses membres dans la réalisation de leur mission et met en lumière l'excellence et l'innovation des centres de services scolaires partout au Québec. Elle unit ses membres et partenaires autour d'enjeux communs, dans une perspective de collaboration riche en apprentissages collectifs.

Pour réaliser cette mission, la Fédération s'est donnée comme orientations de :

- **Briller davantage** : être une référence incontournable en éducation.
- **Soutenir davantage** : développer une expertise collective de pointe ainsi qu'une offre de service alignée sur les besoins de ses membres.
- **Rassembler davantage** : fédérer ses membres et rassembler les autres acteurs du réseau pour un système d'éducation performant et de qualité.

L'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS) représente plus de 3 000 cadres œuvrant au sein des 72 centres de services scolaires et commissions scolaires du Québec. Ils sont le rouage essentiel du réseau scolaire québécois. Ils occupent des fonctions de conseil et d'encadrement dans les centres administratifs, les établissements scolaires ainsi que dans les centres d'éducation aux adultes et de formation professionnelle.

Cet avis fait état des commentaires et des recommandations de la Fédération des centres de services scolaires du Québec et de l'Association québécoise des cadres scolaires quant au projet de règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes.

Nous tenons à remercier le ministre de l'Éducation de recevoir l'opinion de la FCSSQ et de l'AQCS en cette matière

INTRODUCTION

La FCSSQ et l'AQCS accueillent favorablement le projet de règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes. Ce projet de règlement précise certaines dispositions essentielles au bon fonctionnement du nouveau mécanisme institué par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, adopté au printemps 2022. La FCSSQ et l'AQCS adhéraient alors pleinement aux objectifs de cette nouvelle loi, dont l'accélération, l'uniformisation et le renforcement de l'efficacité du processus de traitement des plaintes.

Nous estimons toujours que le nouveau mécanisme mis en place doit permettre l'optimisation du traitement des plaintes. C'est donc dans cette perspective que nous avons analysé le présent projet de règlement. Nos commentaires et recommandations portent sur les articles 3, 7, 8 et 10 qui, tels que rédigés, ont pour effet de complexifier le traitement des plaintes.

COMMENTAIRES

Article 3

L'article 3 du projet de règlement indique que le membre du personnel d'un établissement qui reçoit une plainte doit aviser *par écrit* le directeur de l'établissement. Or, suivant l'article 2, toute plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Soulignons que ni la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ni ce projet de règlement ne définissent ce que constitue une plainte.

L'école est un milieu de vie pour plus d'un million d'élèves qui s'y développent sur une période minimale de 11 ans, et ce, 180 jours par année. Loin d'être un service utilisé ponctuellement par une petite fraction de la population, il est normal que l'éducation génère son lot de désaccords, de mésententes, d'incompréhensions ou d'insatisfactions, autant de nuances couvertes par le concept de plainte. En revanche, ces mécontentements trouvent souvent une solution rapide qui satisfait toutes les parties. Le processus de déclaration d'une plainte doit donc demeurer agile et tenir compte de cette réalité. L'essentiel réside dans le bon fonctionnement du mécanisme de traitement d'une plainte afin qu'une insatisfaction soit résolue plutôt que dans la compilation écrite d'un désaccord ou d'une incompréhension.

Ainsi, l'obligation pour le membre du personnel d'aviser par écrit le directeur d'établissement de toutes ces situations est un lourd processus administratif qui accroît considérablement la tâche du personnel, et ce, sans optimiser le traitement d'une plainte.

Dans la mesure où le processus de traitement des plaintes se veut agile, nous sommes d'avis que l'article 3 du projet de règlement devrait être retiré. Ainsi, suivant l'article 23 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, il appartient à chaque établissement de déterminer les modalités selon lesquelles une direction d'établissement doit être avisée d'une plainte.

Recommandation 1

Retirer l'article 3 du projet de règlement.

Articles 7 et 8

Les articles 7 et 8 prescrivent l'utilisation d'un registre des plaintes par le centre de services scolaire et déterminent le contenu qui doit y être consigné. Considérant les commentaires émis au sujet de l'article 3, nous sommes d'avis que le dernier alinéa de l'article 8 devrait également être retiré. Le registre des plaintes devrait être complété uniquement lorsqu'une plainte est acheminée au responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire. Ce registre doit être centralisé au responsable du traitement des plaintes plutôt que dans les établissements, et ce, conformément à l'article 7 du projet de règlement.

Il appert que les informations contenues au registre devront être reproduites dans l'actif informationnel déterminé par le protecteur national de l'élève. Cette double manipulation de l'information alourdit le processus administratif de traitement des plaintes. Afin d'assurer une transmission efficace et diligente des informations nécessaires, nous sommes d'avis que l'actif informationnel du protecteur national de l'élève devrait être développé dans un format technologique compatible avec le registre des plaintes des centres de services scolaires.

Recommandation 2

Préciser à l'article 7 que le registre des plaintes doit être tenu par le responsable du traitement des plaintes de chaque centre de services scolaire.

Recommandation 3

Retirer le dernier alinéa de l'article 8 du projet de règlement.

Recommandation 4

Développer l'actif informationnel du protecteur national de l'élève dans un format technologique compatible avec le registre des plaintes des centres de services scolaires.

Article 10

L'article 10 spécifie les renseignements relatifs à une plainte qui sont inscrits par le moyen de l'actif informationnel déterminé par le protecteur national de l'élève. Certains de ces renseignements ne semblent pas nécessaires à l'étude d'une plainte, soit le genre de l'élève et son code permanent.

Dans le cas du genre, rappelons qu'il revient au centre de services scolaire de fournir cette information. Or, comme il s'agit d'une information qui n'est pas demandée à la personne plaignante, le centre de services scolaire pourrait ne pas détenir cette information. En outre, si la connaissance du genre de l'élève s'avérait importante dans le traitement d'une plainte, cette information serait inscrite dans la liste des faits allégués.

Par ailleurs, le responsable du traitement des plaintes ne détient pas le code permanent de l'élève, puisque c'est une information qui relève du secteur de l'organisation scolaire. En effet, le code permanent est en quelque sorte l'ADN de l'élève auquel plusieurs renseignements personnels y sont associés et qui ne sont pas nécessaires dans le cadre du processus de traitement d'une plainte.

Enfin, la cueillette de ces informations par le responsable du traitement des plaintes exigerait un temps certain qui gagnerait plutôt à être investi à l'analyse diligente des cas. Néanmoins, ces renseignements pourront être fournis si le genre ou le code permanent étaient requis par le protecteur national de l'élève.

Recommandation 5

Limitier l'inscription de renseignements sur l'actif informationnel aux seuls renseignements nécessaires au traitement d'une plainte.

Harmonisation des termes

L'analyse du projet de règlement nous a permis de constater que les mêmes concepts sont nommés de façon variée. Afin de dissiper toute ambiguïté interprétative, nous estimons que les mêmes termes doivent être utilisés pour désigner les mêmes concepts.

Ainsi, les articles 3 et 10 du projet de règlement réfèrent aux *faits qui fondent la plainte* alors que l'article 8 réfère aux *faits allégués*. L'article 8 prévoit *le sujet de la plainte* alors que l'article 10 prévoit *la nature de la plainte*. Enfin, l'article 2 indique *la personne directement concernée*, l'article 3 réfère au *membre du personnel d'un établissement qui reçoit une plainte* alors que l'article 8 réfère à *la personne qui reçoit une plainte*.

Recommandation 6

Harmoniser les termes qui identifient un même concept.

CONCLUSION

La FCSSQ et l'AQCS estiment que ce projet de règlement offre des balises permettant d'encadrer la mise en œuvre de la procédure de dépôt et de traitement des plaintes. Toutefois, certains articles ont pour effet d'alourdir l'administration du traitement des plaintes sans pour autant en favoriser le règlement rapide. Par ailleurs, la compilation de données doit soutenir l'amélioration des services sans en entraver l'offre. Ainsi, nous estimons que l'ensemble du processus de dépôt et de traitement des plaintes doit favoriser un traitement des plaintes accéléré, uniforme et efficace.

LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. Retirer l'article 3 du projet de règlement.
2. Préciser à l'article 7 que le registre des plaintes doit être tenu par le responsable du traitement des plaintes de chaque centre de services scolaire.
3. Retirer le dernier alinéa de l'article 8 du projet de règlement.
4. Développer l'actif informationnel du protecteur national de l'élève dans un format technologique compatible avec le registre des plaintes des centres de services scolaires.
5. Limiter l'inscription de renseignements sur l'actif informationnel aux seuls renseignements nécessaires au traitement d'une plainte.
6. Harmoniser les termes qui identifient un même concept.