

### Avant de déposer une plainte

Avant de déposer une plainte au Protecteur de l'élève, assurez-vous d'avoir essayé de régler le différent par ces différents moyens :

- Communiquez directement avec la personne concernée, verbalement et/ou par écrit;
- Communiquez avec la direction de l'école, du centre ou de l'unité administrative, verbalement et/ou par écrit;
- Communiquez avec le Bureau de soutien à la gestion des établissements ou la direction générale adjointe concernée, verbalement et/ou par écrit, avec une description précise des faits qui justifient votre demande.

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée à l'issue de la dernière étape, vous pouvez adresser votre plainte au protecteur de l'élève ou adresser une demande de révision au Conseil des commissaires.

**Attention** : Quand votre demande a été soumise au protecteur de l'élève ou au comité de révision, et que le Conseil des commissaires a rendu une décision, **cette décision est finale**. Il n'est plus possible d'adresser votre demande à l'autre recours.

### Déposer une plainte, pourquoi?

*Déposer une plainte, c'est exiger des services adéquats pour votre enfant. Officielle, contrairement à un commentaire sur une insatisfaction faite à un professionnel du milieu scolaire, la plainte devra être comptabilisée et sera incluse dans le rapport annuel de la commission scolaire.*

La Loi sur l'instruction publique précise que chaque commission scolaire doit mettre en place une procédure afin que vous puissiez vous faire entendre si vous ou votre enfant vous sentez brimé dans vos droits. La commission scolaire doit posséder un règlement expliquant la procédure à suivre en cas de dépôt de plainte : ce règlement doit être public et accessible (il est souvent disponible sur Internet).

Si vous n'arrivez pas à résoudre votre différend dans un climat sain, courtois et efficace (voir encadré *Avant de déposer une plainte*), le Protecteur de l'élève peut intervenir. C'est une solution de dernier recours, à moins que le plaignant « estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. » (Article 8 du Règlement) Vous trouverez les coordonnées des protecteurs de l'élève sur le site du [Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport](#).

### Le protecteur de l'élève

*En fonctionnant sensiblement sous le principe du Protecteur du citoyen, le protecteur de l'élève traite de façon neutre les plaintes qu'il reçoit.*

Le protecteur de l'élève relève du Conseil des commissaires et n'est pas un employé de la commission scolaire. Il ne représente ni les parents, ni les élèves, ni la commission scolaire : il est complètement indépendant de la hiérarchie administrative. Il est donc **un tiers neutre et indépendant**.

Il agit en tout temps **en toute confidentialité** : seules les personnes autorisées par la loi peuvent avoir accès au dossier de plainte.

Il exerce un **pouvoir de recommandation** et agit dans un esprit de médiation et de conciliation des intérêts.

Il **contribue à l'amélioration des pratiques** en procurant aux élèves et aux parents un lieu d'expression et de dialogue et en renseignant la Commission scolaire sur la mise en œuvre de ses services et programmes et de chercher des solutions après avoir identifié les sources d'insatisfaction.

Il ne peut agir comme médiateur et ne peut pas réviser, modifier ou changer les règlements et/ou politiques de la commission scolaire. Il ne prend pas de décision en lieu et place des établissements. De plus, il ne traite pas des plaintes relatives à une infraction criminelle ou concernant une faute grave d'un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions. Ce type de plaintes relève d'autres instances.

Il peut rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. En outre, il peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

### Et comment ça fonctionne?

Une fois votre plainte déposée, le protecteur de l'élève l'étudie, juge de sa recevabilité et donne aux différentes parties concernées l'occasion de s'exprimer. Le parent ou l'élève a le droit, en tout temps, d'être accompagné par une personne de son choix (ex. : un membre de la famille ou de votre association régionale en autisme, un professionnel issu du comité des usagers de l'établissement concerné, l'Office des personnes handicapées du Québec ou encore du centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la région).

Le protecteur de l'élève a **30 jours après la réception de la demande** pour donner son avis sur le bien-fondé de celle-ci et poser des recommandations au Conseil des commissaires. Une fois ces recommandations faites, le Conseil des commissaires se prononce, et ce, lors de la première réunion ordinaire du Conseil suivant la réception du rapport du protecteur de l'élève.

Le Conseil des commissaires doit informer par écrit le parent ou l'élève de sa décision. Celle-ci est finale.

### Votre plainte, doit contenir les éléments suivants:

- L'objet de la plainte, défini précisément;
- Une description brève du problème accompagnée de preuves ou de témoignages solides. S'il y a lieu, préciser les préjudices subits;
- Préciser les démarches entreprises avec les dates, les personnes contactées et les résultats.

### RESSOURCES

[Commission scolaire de Montréal](#)

[Commission scolaire Marguerite Bourgeoys](#)

[Fédération des comités de parents du Québec](#)

[Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport](#)

FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME

7675, boulevard Saint-Laurent, suite #200  
Montréal (Québec) H2R 1W9

Tél. : 514-270-7386 ou 1-888-830-2833

Courriel : [info@autisme.qc.ca](mailto:info@autisme.qc.ca)

[www.autisme.qc.ca](http://www.autisme.qc.ca)