

EXAMENS DES PLAINTES

SYNTHÈSE - RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les parents d'élèves mineurs et les élèves majeurs* prévoit qu'un élève majeur, ou ses parents s'il est mineur, peut formuler une plainte quant aux services offerts par la Commission scolaire (ex. : disponibilité de service en psychologie) ou demander la révision d'une décision (ex. : le classement d'un élève en classe spéciale).

ÉTAPES À SUIVRE SELON L'ORDRE INDIQUÉ

1. PREMIÈRE ÉTAPE – DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT

Examen de la plainte par la direction de l'établissement (école, centre ou service)

La direction de l'établissement doit examiner la plainte et chercher, dans la mesure du possible, à la régler à ce niveau.

2. DEUXIÈME ÉTAPE – RESPONSABLE D'EXAMEN DES PLAINTES ET DIRECTION GÉNÉRALE

Examen de la plainte par le responsable d'examen des plaintes et par la direction générale

Si un plaignant est insatisfait après la 1^{re} étape, il peut remettre sa plainte au responsable de l'examen des plaintes, qui tentera de trouver une solution satisfaisante pour le plaignant et la direction de l'établissement. Les décisions à ce niveau sont prises par la direction générale de la Commission scolaire.

Coordonnées : Secrétaire générale du Centre de services scolaire des Découvreurs
Téléphone : 418 652-2121, poste 4241
Courriel : secgen@csdecou.qc.ca

3. TROISIÈME ÉTAPE – PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Examen de la plainte par le Protecteur de l'élève

Le plaignant insatisfait du traitement de sa plainte à la 2^e étape peut demander l'intervention du Protecteur de l'élève qui analysera la plainte. Le Protecteur de l'élève intervient uniquement lorsque les étapes 1 et 2 ont été franchies, sauf exception.

Coordonnées : Madame France Deschênes
Téléphone : 418 652-2121, poste 4293
Courriel : protecteur.eleve@csdecou.qc.ca

4. QUATRIÈME ÉTAPE – CONSEIL DES COMMISSAIRES

Décision du Conseil des commissaires

Le protecteur de l'élève, après avoir entendu le plaignant et les représentants de la Commission scolaire, et après avoir analysé le dossier, formule un avis au Conseil des commissaires qui prend une décision et en informe le plaignant.

Ce règlement ainsi que les coordonnées du Protecteur de l'élève sont disponibles sur le site Internet www.csdecou.qc.ca sous l'onglet *Parents* rubrique *Traitement des plaintes*.

La secrétaire générale



Mélanie Charest