

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

(procédure établie en application de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique)

Vous êtes élève ou parent et n'êtes pas satisfaite ou satisfait d'un service rendu ou d'une décision prise par la Commission scolaire ou par l'un de ses établissements ? Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction.

ÉTAPE 1

En premier lieu, il est généralement souhaitable, même si non obligatoire, d'expliquer votre problématique auprès de la personne qui a pris la décision ou qui a rendu le service, en évitant, bien sûr, toute attaque personnelle. Il peut être utile de mettre d'abord par écrit les motifs de votre insatisfaction; il devient plus facile ensuite de les livrer, calmement et de vive voix, auprès de la personne concernée.

Si cette démarche n'apporte pas de solution satisfaisante, vous pouvez contacter la direction de l'établissement ou du service concerné et chercher, avec cette personne, un moyen de régler le litige.

Si la situation problématique persiste, vous avez le droit de porter plainte tel que prévu au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents ¹.

ÉTAPE 2

La formulation d'une plainte se fait, verbalement ou par écrit, à la **responsable de l'examen des plaintes** de la Commission scolaire, **madame Martine Bourgeois**. Celle-ci peut vous prêter assistance dans la formulation de la plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. En tout temps, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.

La responsable de l'examen des plaintes procède à la recherche d'informations et à l'analyse des faits. Elle entend les observations de chacune des parties et rend, dans les 30 jours, une décision sur le bien-fondé de la plainte. Si celle-ci est jugée fondée, des mesures correctives sont proposées.

Pour joindre la responsable de l'examen des plaintes :

| | | |
|---------------------------------|---------------|--|
| Centre administratif | Téléphone : | 418 986-5511 poste 1307 |
| 1419, chemin de l'Étang-du-Nord | Télécopieur : | 418 986-3552 |
| L'Étang-du-Nord G4T 3B9 | Messagerie : | mabourgeois@csdesiles.qc.ca |

ÉTAPE 3

Advenant que la situation ne se règle pas à la deuxième étape, vous pouvez alors vous adresser à la **protectrice de l'élève, Me Laure Lapierre**. La protectrice est nommée par le Conseil des commissaires. Toutefois, elle agit de manière indépendante de la Commission scolaire. Son rôle est de traiter les plaintes en assurant l'impartialité, ainsi que la confidentialité de la démarche et des renseignements personnels. En tout temps, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.

La protectrice procède à l'analyse de la plainte et à la recherche d'informations. Elle entend les observations de chacune des parties et détermine si la plainte est fondée ou non. Dans les 30 jours, elle donne au Conseil des commissaires, à la personne plaignante et à la personne ou à l'instance visée, son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, elle indique les correctifs qu'elle juge appropriés.

Il appartient ensuite au Conseil des commissaires de décider des suites à donner aux correctifs proposés par la protectrice de l'élève.

Pour joindre la protectrice de l'élève :



Me Laure Lapierre Protectrice de l'élève

1210, chemin de La Vernière
L'Étang-du-Nord G4T 3E6

Pour prise de rendez-vous :

Téléphone : 418 937-4170

Messagerie : lapierrelaure@gmail.com

La protectrice de l'élève assume un rôle préventif et correctif. Sa raison d'être vise l'amélioration des services à l'élève. Elle n'a aucune autorité judiciaire, quasi judiciaire, punitive ou répressive.

¹ Pour consulter le texte complet du Règlement
https://www.csdesiles.qc.ca/fileadmin/documents/Politiques/3_2_Reglement_sur_la_procedure_d'examen_des_plaintes.pdf

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS

(procédure établie en application de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique)

Vous êtes élève ou parent et n'êtes pas satisfaite ou satisfait d'un service rendu ou d'une décision prise par la Commission scolaire ou par l'un de ses établissements ? Vous avez le droit d'exprimer votre insatisfaction.

ÉTAPE 1

En premier lieu, il est généralement souhaitable, même si non obligatoire, d'expliquer votre problématique auprès de la personne qui a pris la décision ou qui a rendu le service, en évitant, bien sûr, toute attaque personnelle. Il peut être utile de mettre d'abord par écrit les motifs de votre insatisfaction; il devient plus facile ensuite de les livrer, calmement et de vive voix, auprès de la personne concernée.

Si cette démarche n'apporte pas de solution satisfaisante, vous pouvez contacter la direction de l'établissement ou du service concerné et chercher, avec cette personne, un moyen de régler le litige.

Si la situation problématique persiste, vous avez le droit de porter plainte tel que prévu au Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents ¹.

ÉTAPE 2

La formulation d'une plainte se fait, verbalement ou par écrit, à la **responsable de l'examen des plaintes** de la Commission scolaire, **madame Martine Bourgeois**. Celle-ci peut vous prêter assistance dans la formulation de la plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. En tout temps, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.

La responsable de l'examen des plaintes procède à la recherche d'informations et à l'analyse des faits. Elle entend les observations de chacune des parties et rend, dans les 30 jours, une décision sur le bien-fondé de la plainte. Si celle-ci est jugée fondée, des mesures correctives sont proposées.

Pour joindre la responsable de l'examen des plaintes :

| | | |
|---------------------------------|---------------|--|
| Centre administratif | Téléphone : | 418 986-5511 poste 1307 |
| 1419, chemin de l'Étang-du-Nord | Télécopieur : | 418 986-3552 |
| L'Étang-du-Nord G4T 3B9 | Messagerie : | mabourgeois@csdesiles.qc.ca |

ÉTAPE 3

Advenant que la situation ne se règle pas à la deuxième étape, vous pouvez alors vous adresser à la **protectrice de l'élève, Me Laure Lapierre**. La protectrice est nommée par le Conseil des commissaires. Toutefois, elle agit de manière indépendante de la Commission scolaire. Son rôle est de traiter les plaintes en assurant l'impartialité, ainsi que la confidentialité de la démarche et des renseignements personnels. En tout temps, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.

La protectrice procède à l'analyse de la plainte et à la recherche d'informations. Elle entend les observations de chacune des parties et détermine si la plainte est fondée ou non. Dans les 30 jours, elle donne au Conseil des commissaires, à la personne plaignante et à la personne ou à l'instance visée, son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, elle indique les correctifs qu'elle juge appropriés.

Il appartient ensuite au Conseil des commissaires de décider des suites à donner aux correctifs proposés par la protectrice de l'élève.

Pour joindre la protectrice de l'élève :



Me Laure Lapierre
Protectrice de l'élève

1210, chemin de La Vernière
L'Étang-du-Nord G4T 3E6

Pour prise de rendez-vous :

Téléphone : 418 937-4170

Messagerie : lapierrelaure@gmail.com

La protectrice de l'élève assume un rôle préventif et correctif. Sa raison d'être vise l'amélioration des services à l'élève. Elle n'a aucune autorité judiciaire, quasi judiciaire, punitive ou répressive.

² Pour consulter le texte complet du Règlement

https://www.csdesiles.qc.ca/fileadmin/documents/Politiques/3_2_Reglement_sur_la_procedure_d'examen_des_plaintes.pdf