



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

Le conseil des commissaires a adopté, le 18 mai 2010, le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*. Selon ce règlement, qui est entré en vigueur le 26 mai 2010, un élève de la Commission scolaire de l'Estuaire ou ses parents, peuvent formuler une plainte relative aux services offerts par la commission scolaire.

Le Règlement établit un processus de cheminement d'une plainte, dont voici les étapes :

### **Première étape**

*Examen de la plainte au niveau de l'intervenant de l'établissement ou du service*

Cette première étape est obligatoire. Elle vise à résoudre la problématique dans le cadre des activités régulières de l'établissement ou du service.

Lorsque le plaignant n'a pas obtenu une réponse de l'intervenant concerné ou que la réponse lui est insatisfaisante, le plaignant peut s'adresser à la direction de l'établissement ou du service concerné.

### **Deuxième étape**

*Dépôt de la plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes et examen de la plainte par la direction générale*

Lorsqu'un plaignant est insatisfait du traitement de sa plainte à la première étape, il peut porter sa plainte au niveau de la responsable de l'examen des plaintes, à savoir la secrétaire générale de la commission scolaire (tél. : 418 589-0806, poste 4826). Les décisions à ce niveau sont prises par le directeur général.

### Troisième étape

#### *Dépôt de la plainte auprès de la protectrice de l'élève*

Le plaignant insatisfait du traitement de sa plainte à la deuxième étape peut demander l'intervention de la protectrice de l'élève. Désignée par le conseil des commissaires, la protectrice de l'élève a pour rôle d'analyser les plaintes qui lui sont soumises et de formuler des recommandations au conseil des commissaires de la commission scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève a été créée récemment par la *Loi sur l'instruction publique*.

Sauf exception, la protectrice de l'élève intervient après que les étapes 1 et 2 ont été franchies.

### Quatrième étape

#### *Décision du conseil des commissaires*

Le conseil des commissaires, après avoir pris connaissance de l'avis de la protectrice de l'élève et des correctifs proposés, le cas échéant, prend une décision finale dans le dossier et en informe le plaignant.

## INFORMATIONS IMPORTANTES

Vous trouverez sur le site Internet de la commission scolaire ([www.csestuaire.qc.ca](http://www.csestuaire.qc.ca)), sous l'onglet Organisation, les informations pertinentes au protecteur de l'élève, à savoir, le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*, le formulaire de plainte et les coordonnées de la protectrice de l'élève.

La protectrice de l'élève pour la Commission scolaire de l'Estuaire est madame Denise Langevin. Vous pouvez la rejoindre aux coordonnées suivantes:

Madame Denise Langevin  
**Protectrice de l'élève**  
Commission scolaire de l'Estuaire  
771, boulevard Jolliet  
Baie-Comeau (Québec) G5C 1P3  
Téléphone : 418 589-0806, poste 4852  
Courriel : [protecteur\\_eleve@csestuaire.qc.ca](mailto:protecteur_eleve@csestuaire.qc.ca)

