

## Généralités

Le centre de services scolaire désire, par ce règlement, mettre en place une procédure de gestion des plaintes permettant aux personnes les plus près de la situation de contribuer à la solutionner.

Les responsables de l'examen des plaintes veillent au respect des droits des élèves et de leurs parents, à leur satisfaction et au traitement diligent de leur plaintes.

*Idéalement, dans le traitement d'une plainte, un différend devrait se régler par les personnes impliquées dans la situation problématique ou avec le supérieur immédiat concerné.*

*De plus, toute démarche doit se faire dans le respect des personnes impliquées, de façon diligente, équitable, impartiale et avec ouverture.*

Documents de support disponibles aux secrétariats de nos établissements ou sur le site internet du centre de services.

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

## Étapes à suivre

### 1. IDENTIFICATION DU RESPONSABLE DE L'EXAMEN DE LA PLAINTE

Le service faisant l'objet de la plainte est offert par :	Responsable de l'examen de la plainte :
• Une école ou un centre de formation	La direction de l'établissement
• Un service de la commission scolaire	Le cadre responsable ou la direction du service en question
• Une direction d'établissement ou de service du centre de services scolaire	Le protecteur de l'élève
• La direction générale du centre de services scolaire	Le protecteur de l'élève

### 2. DÉPÔT DE LA PLAINTE

L'élève ou le parent présente son insatisfaction à l'intervenant en cause, ou à son supérieur, et ces personnes tentent de régler le litige.

Le règlement est satisfaisant :

- ✓ **Oui** : le processus prend fin sans plainte.
- ✓ **Non** : Une plainte peut être officialisée auprès du responsable de l'examen de cette plainte.

La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Des formulaires à cet effet sont mis à votre disposition.

### 3. MÉDIATION

*Sur réception d'une plainte, le responsable de l'examen de cette plainte peut inviter le plaignant à le rencontrer en présence de la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte afin que les deux parties puissent s'entendre entre elles pour régler le litige.*

*Si cette rencontre s'avère impossible ou ne donne pas lieu à un règlement dans un délai raisonnable, le responsable poursuit l'examen de la plainte.*

### 4. TRAITEMENT DE LA PLAINTE

#### LE RESPONSABLE :

- Valide la recevabilité de la plainte
- Collecte l'information des parties
- Se prononce sur le bien-fondé
- Communique sa décision (dans les 30 jours de la réception de la plainte)

La décision est également communiquée à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte.

Il informe de la possibilité d'un appel au protecteur de l'élève en cas d'insatisfaction.

Si la plainte est fondée et que des mesures correctives sont déterminées, le plaignant est informé qu'en cas de non-application dans les 15 jours, il peut recourir au protecteur de l'élève.

*Lorsqu'un membre du conseil d'administration, un membre d'un conseil d'établissement, un membre du comité de parents ou d'un autre comité est sollicité par un élève ou un parent pour la présentation d'une plainte, il le dirige vers le responsable de l'examen de cette plainte ou le secrétaire général.*

*Un intervenant qui reçoit une plainte écrite, d'un élève ou de ses parents, doit l'acheminer sans délai au responsable identifié de l'examen de la plainte.*

*Le dossier d'une plainte d'un élève ou de ses parents est **CONFIDENTIEL** et seules les personnes autorisées par la loi peuvent y avoir accès.*



**CONFIDENTIEL**

## Secrétariat général

Tout élève ou parent qui désire des précisions sur la procédure de gestion des plaintes peut s'adresser au secrétariat général pour obtenir du support pour la présentation de sa plainte.

### Mme Johanne Moreau

30, rue Comeau  
Sept-Îles (Québec) G4R 4N2  
Tél. : (418) 964-2735  
Télec. : (418) 964-2744

[Johanne.moreau@csdufer.qc.ca](mailto:Johanne.moreau@csdufer.qc.ca)

## Protecteur de l'élève

Vous pouvez avoir accès aux services du Protecteur de l'élève si, **après avoir franchi toutes les étapes** prévues dans le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents, vous êtes insatisfaits de l'examen de cette plainte ou du résultat de cet examen.

### Mme Marie-Claude Gauthier

[protecteureleve.cssfer@gmail.com](mailto:protecteureleve.cssfer@gmail.com)  
(418) 964-9241

*Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*

**GUIDE**

**Centre  
de services scolaire  
du Fer**

**Québec**

