

Le rôle du protecteur de l'élève est d'intervenir dans le processus d'examen de plaintes, et ce, de **façon juste** et **transparente** en tenant compte du véritable intérêt de l'ensemble des élèves.

Le bureau du protecteur de l'élève fonctionne comme une ressource indépendante, confidentielle, impartiale et informelle.

Indépendance : le protecteur de l'élève n'est pas un employé Centre de services scolaire.

Confidentialité : les renseignements qui sont transmis au protecteur de l'élève demeurent confidentiels.

Impartialité : le protecteur de l'élève demeure neutre dans un conflit, c'est-à-dire qu'il n'a pas de parti-pris.

Informelle : le protecteur de l'élève n'est pas soumis à une structure organisationnelle formelle.

Ce dépliant vise à vous renseigner sur la procédure d'examen et de gestion des plaintes à l'endroit du Centre de services scolaire du Littoral, d'un de ses établissements, services ou membres de son personnel, et ce, en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique et de la procédure de plainte du Centre de services scolaire adoptée par le Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et conformément à l'article 457.3 de la Loi sur l'instruction publique.



COMMENT VOUS PROCURER L'INFORMATION :

Pour plus de détails sur la procédure de plainte et le rôle du protecteur de l'élève, veuillez consulter le site Internet du Centre de services scolaire du Littoral à l'adresse www.csdulittoral.qc.ca. Vous y trouverez également les liens pour consulter la procédure de plainte et le formulaire de plainte.

Responsable des plaintes (Secrétaire général)

Centre de services scolaire du Littoral
789 rue Beaulieu
Sept-Îles (Québec)
G4R 1P8
Téléphone: 418-962-5558
Télécopie: 418-968-2942
Courriel: sg@csdulittoral.qc.ca

Protecteur de l'élève

Me Donatien Grenier
1-418-752-5437
donatien.grenier@globetrotter.net
69, boulevard Gérard-D Levesque
New Carlisle (Québec)
G0G 1Z0

Centre
de services scolaire
du Littoral

Québec 

PROCÉDURE DE PLAINTE RELATIVE AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

*Guide
destiné*

aux

parents et

aux élèves

« *Contre vents et marées,
repoussons les frontières du savoir...* »

Le protecteur de l'élève peut être consulté à tout moment au cours du processus relatif aux plaintes.

Je veux porter plainte. Que dois-je faire?

Reportez-vous à la procédure d'examen des plaintes établie par le Centre de services scolaire du Littoral et suivez les démarches de façon logique et systématique. Celle-ci peut être consultée sur le site Internet du Centre de services scolaire. Notez qu'il est essentiel de suivre toutes les étapes.

Comment dois-je m'y prendre?

Premièrement, adressez votre plainte à la personne directement impliquée dans la situation problématique. Essayez de régler le conflit en discutant ouvertement. Si cette approche s'avère infructueuse, discutez-en avec la direction de l'école et, si cette démarche ne fonctionne toujours pas vous pouvez vous adresser au responsable des plaintes (secrétaire général) du Centre de services scolaire.

Que dois-je faire si je demeure insatisfait?

Si vous n'avez toujours pas trouvé de solution satisfaisante, communiquez avec le protecteur de l'élève, celui-ci fera un examen indépendant de la situation. Le protecteur de l'élève fera l'examen de l'ensemble de la situation problématique et pourra vous aider à trouver des solutions.



Le processus des plaintes **Étape par étape...**

ÉTAPE 1

Adressez-vous directement à la personne impliquée dans la situation.

Plusieurs situations peuvent être réglées facilement en s'adressant directement à la personne concernée. Parfois, il s'agit simplement de contacter le membre du personnel impliqué dans la situation ou de prendre rendez-vous avec cette personne.

ÉTAPE 2

Communiquez avec la direction de l'école ou du service.

Si la première démarche est jugée infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), le plaignant est invité à s'adresser à la direction de l'établissement ou du service (responsable de l'intervenant).

ÉTAPE 3

Communiquez avec le responsable des plaintes

Si les démarches précédentes ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la direction de l'établissement ou du service concerné réfère le plaignant au responsable du cheminement des plaintes (secrétaire général).

Ce dernier vérifie que les démarches initiales prévues aux étapes 1 et 2 ont été faites et s'assure de la recevabilité de la plainte.

Si la plainte est jugée recevable, le secrétaire général détermine si les critères prévus aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique sont satisfaits. Sinon, la plainte est transférée au protecteur de l'élève.

Note : Le secrétaire général peut assister le plaignant, sur demande.

ÉTAPE 4

Communiquer avec le protecteur de l'élève.

À la suite de la décision du Centre de services scolaire, si le plaignant est insatisfait de la suite donnée à une plainte ou du résultat obtenu, il peut s'adresser au protecteur de l'élève, par écrit.

Si l'intervention du protecteur de l'élève est demandée, ce dernier s'assure que les résultats des étapes précédentes (1, 2 et 3) se sont avérés insatisfaisants ou inappropriés.

Lors de l'analyse du dossier, le protecteur de l'élève peut rejeter ou refuser une plainte ou cesser l'examen de celle-ci.

Dans les trente (30) jours suivants la réception de la demande du plaignant, le protecteur de l'élève doit donner au Centre de services scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et proposer les correctifs qu'il juge appropriés. Dans le même délai, il doit transmettre, par écrit, les mêmes renseignements au plaignant et au secrétaire général.

Note: Le protecteur de l'élève peut intervenir à toutes les étapes d'examen d'une plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

