

Centre
de services scolaire
du Lac-Saint-Jean

Québec 

Procédure pour **L'EXAMEN** des **PLAINTES**



LA DÉMARCHE

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

LA RÉVISION D'UNE DÉCISION



Vous êtes insatisfait d'une décision concernant votre enfant?

Vous êtes un élève adulte et vous êtes insatisfait d'une décision vous concernant?

Vous désirez formuler une plainte concernant la qualité des services ou concernant tout autre sujet?

Voici la démarche à suivre



Membre du personnel directement concerné

Adressez-vous d'abord à la personne directement concernée par la situation. Demandez-lui des renseignements, exposez votre point de vue et tentez de trouver un terrain d'entente.



Direction de l'établissement ou du service

Si la première démarche s'avère infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction), adressez-vous à la direction de l'établissement ou du service.



Responsable du cheminement des plaintes

Si la problématique persiste, communiquez avec le responsable du cheminement des plaintes. Celui-ci verra au traitement de votre plainte auprès des autres instances du Centre de services scolaire. Cette étape mènera à une décision de la direction générale.

Sachez que le responsable du cheminement des plaintes peut vous prêter assistance à toutes les étapes de votre démarche.

Responsable du cheminement des plaintes
Madame Christine Flaherty
Directrice générale adjointe et secrétaire générale
350, boui. Champlain Sud
Alma (Québec) G8B 3N8
Téléphone :418 669-6000 poste 5201
Télécopieur :418 669-6351
christine.flaherty@cslsj.qc.ca



Protecteur de l'élève ou révision par le conseil d'administration

Si toutes ces démarches n'ont pas permis de régler la situation, vous pouvez vous adresser au protecteur de l'élève ou demander au conseil d'administration de réviser la décision.

Protecteur de l'élève

Le rôle du protecteur de l'élève est comparable à celui d'un médiateur. Il a le mandat d'écouter, d'analyser et de faire des recommandations au conseil d'administration. Le protecteur de l'élève n'est pas un employé du Centre de services scolaire. Il est indépendant et impartial.

Le protecteur de l'élève transmet son avis au conseil d'administration dans les trente jours suivant la demande. Par la suite, le conseil d'administration informe par écrit le plaignant des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le protecteur de l'élève.

Exceptionnellement, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen des plaintes s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que l'élève ne subisse un préjudice.

Protectrice de l'élève du Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean

Madame Sylvie Bélanger

418 758-1319

protecteur@cslsj.qc.ca

Révision par le conseil d'administration

La demande de révision d'une décision permet au plaignant d'en appeler d'une décision le concernant. Ce recours est administratif et n'a pas de caractère judiciaire.

La demande de révision doit être transmise, par écrit, au responsable du cheminement des plaintes. Elle doit exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Le formulaire est disponible sur le site web du Centre de services scolaire www.cslsj.qc.ca à la rubrique « Suggestions et plaintes » ou auprès du responsable du cheminement des plaintes.

La demande de révision est traitée par un comité d'examen qui siège à huis clos de façon confidentielle. Les observations et recommandations de ce comité sont ensuite présentées au conseil d'administration qui rend alors une décision finale.



**Centre
de services scolaire
du Lac-Saint-Jean**

Québec 