

## SYNTHÈSE – RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

Le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les parents d'élèves mineurs et les élèves majeurs* prévoit qu'un élève majeur, ou ses parents s'il est mineur, peut formuler une plainte quant aux services offerts par la Commission scolaire (ex. : disponibilité de service en psychologie) ou demander la révision d'une décision (ex. : le classement d'un élève en classe spéciale).

### Étapes à suivre selon l'ordre indiqué

#### 1- PREMIÈRE ÉTAPE - Examen de la plainte par la direction concernée (de l'école, du centre ou du service)

La direction de l'unité administrative doit examiner la plainte et chercher, dans la mesure du possible, à la régler à ce niveau.

#### 2- DEUXIÈME ÉTAPE - Examen de la plainte par le responsable de l'examen des plaintes et par le directeur général

Si un plaignant est insatisfait après la 1<sup>re</sup> étape, il peut remettre sa plainte au responsable de l'examen des plaintes, qui tentera de trouver une solution satisfaisante pour le plaignant et la direction de l'établissement. Les décisions à ce niveau sont prises par le directeur général du Centre de services scolaire des Découvreurs.

**Responsable de l'examen des plaintes : Mélanie Charest, directrice du Service du secrétariat général du Centre de services scolaire des Découvreurs. Téléphone : 418 652-2121 poste 4241 Courriel : [secgen@cssdd.gouv.qc.ca](mailto:secgen@cssdd.gouv.qc.ca)**  
[Formulaire – Dépôt de plainte](#)

#### 3- TROISIÈME ÉTAPE - Le protecteur de l'élève

Le plaignant insatisfait du traitement de sa plainte à la 2<sup>e</sup> étape peut demander l'intervention du protecteur de l'élève qui analysera la plainte. Il pourra formuler son avis au Conseil d'administration du Centre de services scolaire. Le protecteur de l'élève intervient **uniquement lorsque les étapes 1 et 2 ont été franchies**, sauf exception.

Protecteur de l'élève – France Deschênes  
Téléphone : 418 652-2121, poste 4293  
Courriel : [protecteur.eleve@cssdd.gouv.qc.ca](mailto:protecteur.eleve@cssdd.gouv.qc.ca)

#### 4- QUATRIÈME ÉTAPE – La décision

Le protecteur de l'élève, après avoir entendu le plaignant et les représentants du Centre de services et après avoir analysé le dossier, formule un avis au Conseil d'administration qui prend une décision et en informe le plaignant.

Ce règlement ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sont **disponibles sur le site Internet** Erreur ! Référence de lien hypertexte non valide.sous l'onglet *Parents*, rubrique *Traitement des plaintes*.