

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

Le règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2010.

Ce Règlement permet à l'élève majeur, ou à ses parents s'il est mineur, de formuler une plainte à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire ou de ses établissements.

Ce règlement prévoit **les trois étapes suivantes** qui doivent être suivies de façon séquentielle pour chercher à régler cette plainte :

### **Première étape :**

#### **Démarches initiales auprès des intervenants d'une unité administrative (école, centre ou service)**

Le plaignant insatisfait du service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir doit d'abord exprimer son insatisfaction auprès de l'intervenant (employé du centre de services scolaire) afin de résoudre la problématique.

Le plaignant, qui n'a pas obtenu une réponse du membre du personnel rencontré ou qui est insatisfait de sa réponse, peut s'adresser à la direction de l'unité administrative de qui relève la personne concernée.

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

### **Deuxième étape :**

#### **Plainte auprès du responsable de l'examen des plaintes**

Lorsqu'un plaignant est insatisfait du traitement de sa plainte à la première étape, il peut porter sa plainte au niveau du responsable de l'examen des plaintes en remplissant le formulaire prévu à cet effet (formulaire de plainte).

Le formulaire de plainte est disponible auprès de chaque direction d'école ou de centre ou sur le site du Centre de services scolaire de la Beauce-Etchemin à l'adresse suivante : [www.cssbe.gouv.qc.ca](http://www.cssbe.gouv.qc.ca) dans la section « citoyens ».

Vous pouvez rejoindre le responsable de l'examen des plaintes du Centre de services scolaire de la Beauce-Etchemin au numéro de téléphone suivant : **418 228-5541, poste 25000**.

Le responsable de l'examen des plaintes agit avec diligence et au plus tard dans les trente (30) jours de la réception de la plainte, communique sa décision par écrit au plaignant.

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

### **Troisième étape : 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.

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

La protectrice de l'élève, après avoir analysé le dossier, fera ses recommandations au conseil scolaire qui prendra une décision dans le dossier et en informera le plaignant.

Vous pouvez rejoindre la protectrice de l'élève, madame Catherine Cloutier, par téléphone aux numéros suivants : **418 228-5541, poste 25090, ou 418 386-5541, poste 25090**, ou encore par courrier électronique à : [protecteur.eleve@csbe.qc.ca](mailto:protecteur.eleve@csbe.qc.ca)