

# Fiche AIDE-MÉMOIRE

## Procédure de traitement des plaintes et des signalements

La personne plaignante qui est insatisfaite des services qu'elle reçoit ou aurait dû recevoir du centre de services scolaire **ou** de l'un de ses établissements ou qui désire signaler un acte de violence à caractère sexuel doit obligatoirement suivre le processus prévu dans le présent règlement.

### Étape 1

S'adresser (verbalement ou par écrit) à la personne concernée et/ou à la direction de l'école, du centre ou du service.

Pour une plainte ou une insatisfaction quant au transport scolaire :  
Par courriel : [plaintetransport@cssbe.gouv.qc.ca](mailto:plaintetransport@cssbe.gouv.qc.ca) / Par téléphone : 418 228-5541, poste 25000

Le suivi est effectué dans les 10 jours ouvrables et la personne plaignante est satisfaite du traitement de la plainte.

**FIN DU PROCESSUS**

Le suivi n'est pas effectué dans un délai de 10 jours ouvrables ou la personne plaignante est insatisfaite du suivi.

### Étape 2

S'adresser au responsable du traitement des plaintes du CSSBE :  
Par courriel : [direction.generale@cssbe.gouv.qc.ca](mailto:direction.generale@cssbe.gouv.qc.ca)  
Par téléphone : 418 228-5541, poste 2500  
Par le formulaire Web : Formulaire de plainte

Le suivi est effectué dans les 15 jours ouvrables et la personne plaignante est satisfaite du traitement de la plainte.

**FIN DU PROCESSUS**

Le suivi n'est pas effectué dans un délai de 15 jours ouvrables ou la personne plaignante est insatisfaite du suivi.

### Étape 3

S'adresser au protecteur régional de l'élève :  
Par téléphone : 1 833 420-5233  
Par courriel : [plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca](mailto:plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca)  
Par le formulaire Web : Formulaire de plainte

Dans les 20 jours ouvrables, le protecteur régional transmet son avis au protecteur national qui peut, dans les 5 jours, réviser la plainte.

Le protecteur transmet son avis au CSSBE.

Toute plainte ou tout signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être adressé directement au protecteur régional de l'élève.

Le CSSBE doit, dans les 10 jours ouvrables, informer la personne plaignante et le protecteur régional des suites qu'il entend donner et, le cas échéant, des motifs expliquant le refus d'y donner suite.

**FIN DU PROCESSUS**