

**Synthèse du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes
formulées par les parents d'élèves mineurs et les élèves majeurs
et coordonnées de la protectrice de l'élève**

Le conseil des commissaires a adopté, le 27 avril 2010, le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les parents d'élèves mineurs et les élèves majeurs*. Selon ce règlement, un élève majeur de la Commission scolaire des Découvreurs, ou ses parents s'il est mineur, peuvent formuler une plainte relative aux services offerts par la Commission scolaire (ex. : le niveau de service disponible dans les écoles en psychologie) ou demander la révision d'une décision concernant un élève (ex. : le classement d'un élève en classe spéciale). Ce règlement prévoit **les quatre étapes suivantes qui doivent être suivies de façon séquentielle** pour chercher à régler cette plainte.

Première étape : Examen de la plainte au niveau de l'unité administrative concernée (école, centre ou service)

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

Deuxième étape : Examen de la plainte au niveau du responsable de l'examen des plaintes et du directeur général

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, à savoir le secrétaire général de la Commission scolaire (418 652-2121 poste 4241), 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.

Troisième étape : 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 qui analysera la plainte et pourra formuler son avis au conseil des commissaires de la Commission scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève a été créée récemment par la *Loi sur l'instruction publique*. Cette personne a pour rôle d'analyser les plaintes qui se rendent à ce niveau et de formuler des avis au conseil des commissaires qui décide en dernier ressort.

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

Quatrième étape : Décision du conseil des commissaires

La protectrice de l'élève, après avoir entendu le plaignant et les représentants de la Commission scolaire, et après avoir analysé le dossier, formule des avis au conseil des commissaires qui prend une décision finale dans le dossier et qui en informe le plaignant.

Ce règlement ainsi que les coordonnées de la protectrice de l'élève sont sur le site Internet de la Commission scolaire, sous l'onglet « Notre organisation » et « Traitement des plaintes ».

À la Commission scolaire des Découvreurs, la protectrice de l'élève est Louise Croteau. Ses coordonnées sont les suivantes :

Madame Louise Croteau
Protectrice de l'élève
Commission scolaire des Découvreurs
945, avenue Wolfe
Québec (Québec) G1V 4E2
Téléphone rés. : (418) 914-6050
Cellulaire : (418) 670-6386
Courriel : louise.croteau@csdecou.qc.ca

Pierre R. Tremblay
Secrétaire général

Le 7 juin 2012