

Service du secrétariat général,  
des communications et des  
technologies de l'information

DESTINATAIRES : Directrices et directeurs d'établissement  
(écoles et centres)

EXPÉDITEUR : Jacky Tremblay  
Directeur SSGCTI et DGA

DATE : Le 20 août 2014

OBJET : **Procédure d'examen des plaintes**

---

L'article 7.4 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les parents d'élèves mineurs et les élèves majeurs* stipule : « La Commission scolaire informe ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire. La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève sont diffusées sur le site Internet de la Commission scolaire ».

Par conséquent, vous trouverez ci-joint un document à utiliser pour informer les parents.

Je compte sur vous pour transmettre cette information aux parents et élèves au début de cette nouvelle année scolaire.



Jacky Tremblay  
Directeur SSGCTI et DGA

p. j. Synthèse du Règlement

c. c. CDS

**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, peut 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 **quatre étapes à suivre** pour 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. 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. La protectrice de l'élève intervient lorsque 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 *Parents* dans la rubrique *Traitement des plaintes*.

À la Commission scolaire des Découvreurs, la protectrice de l'élève est Louise Croteau.

**COORDONNÉES :** 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](mailto:louise.croteau@csdecou.qc.ca)



Jacky Tremblay  
Directeur SSGCTI et DGA

20 août 2014