

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

csrs.qc.ca/fr/plainte



Établir un dialogue, mieux comprendre la situation, trouver des solutions

Incompréhension ou insatisfaction



COMMUNICATION/DIALOGUE



1. L'élève ou le parent communique avec la personne concernée : enseignant, intervenant, personnel administratif ou autre, afin d'avoir une compréhension commune de la situation et d'en arriver à une solution.
2. S'il est impossible d'en arriver à une solution, l'élève ou le parent doit communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné.

Délai habituel de prise de contact : Dans les 2 jours ouvrables suivants

SERVICE DES PLAINTES



Si l'élève ou le parent est toujours insatisfait, il est possible de porter plainte auprès de la personne responsable des plaintes au Service du secrétariat général. Cette personne recueillera l'information nécessaire afin de comprendre la situation. En collaboration avec l'école ou le service impliqué, elle aidera l'élève ou le parent à trouver des pistes de solution.

Délai habituel de prise de contact : Dans les 2 jours ouvrables suivants

Courriel : plaintes@csrs.qc.ca • Téléphone : 819 822-5540, poste 20399

PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE



Si les résultats des démarches faites auprès du Service du secrétariat général ne satisfont pas l'élève ou le parent, il est possible de contacter le Protecteur de l'élève. Le Protecteur analysera le bien-fondé de la situation de plainte et déterminera l'intervention qu'il juge appropriée dans le respect des lois et des règlements en vigueur.

Délai maximum de traitement : 30 jours

Courriel : protecteur@csrs.qc.ca • Téléphone : 1 855 350-3162 (sans frais)

RECOMMANDATIONS OU RÉVISION DE DÉCISION



- A) Si la plainte découle d'une situation ou d'un événement vécu par l'élève, le Protecteur de l'élève fera l'examen de la plainte, afin d'en évaluer le bien-fondé. S'il le juge approprié, il peut faire des recommandations à la Direction générale ou au Conseil des commissaires.
- B) Si la plainte implique plutôt une décision prise par la CSRS ou son personnel, l'élève ou le parent pourra, sous recommandation du Protecteur de l'élève, faire appel au Comité d'audition des demandes de révision de décision.

Tout au long du processus établi, il est important d'exposer clairement la problématique à la personne concernée, par les moyens de communication privés appropriés, dans le respect de l'élève et des adultes impliqués.

NIVEAUX D'INTERVENTION