



## Traitement des plaintes à la CSRS

La Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke (CSRS) est responsable de l'organisation des services éducatifs publics pour les élèves de son territoire. Il peut arriver que les élèves ou leurs parents soient insatisfaits de l'organisation de ces services. Voici alors comment procéder :

- Étape 1

Afin d'avoir une compréhension commune de la situation et d'en arriver à une solution, l'élève ou le parent doit communiquer directement avec la personne concernée : enseignant, intervenant, personnel administratif ou autre.

- Étape 2

Si la première étape n'a pas permis d'en arriver à une solution satisfaisante, l'élève ou le parent doit communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné.

Ces étapes permettent d'établir un dialogue, de mieux comprendre la situation afin de trouver des solutions.

### Personne responsable des plaintes à la CSRS

Si, après les étapes 1 et 2, 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 entourant l'insatisfaction. Elle tentera alors de trouver avec l'élève ou le parent des pistes de solutions.

Si les résultats des démarches faites auprès du Service du secrétariat général ne satisfont pas l'élève ou le parent, il est possible de déposer une plainte écrite auprès du Protecteur de l'élève, à l'aide du formulaire disponible sur le site [www.csrs.qc.ca](http://www.csrs.qc.ca) dans la section *Parents*.

S'il s'agit d'une décision prise par la CSRS ou son personnel, la plainte sera acheminée au Comité d'audition des demandes de révision de décision.

S'il s'agit d'une insatisfaction touchant une situation ou un événement, le Protecteur de l'élève fera l'examen de la plainte, afin d'en évaluer le bien-fondé et de faire des recommandations, le cas échéant.

### Responsable des plaintes

Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke  
2955, boulevard de l'Université, Sherbrooke (Québec) J1K 2Y3

Téléphone : 819 822-5540  
Télécopieur : 819 822-5530  
Courriel : [sg@csrs.qc.ca](mailto:sg@csrs.qc.ca)



## **Comité d'audition des demandes de révision de décision**

Lorsqu'il s'agit d'une décision prise par la CSRS ou son personnel, la plainte est entendue par le Comité d'audition des demandes de révision de décision. Ce Comité, composé de quatre commissaires, rencontre le plaignant et les membres de l'administration, afin de recueillir leurs observations entourant la décision faisant l'objet de la plainte. Le Comité fait ensuite une recommandation au Conseil des commissaires, à l'effet de réviser ou non la décision ayant fait l'objet de la plainte. La décision du Conseil des commissaires est finale et sans appel.

Par contre, le plaignant peut de nouveau porter plainte auprès du Protecteur de l'élève, à l'aide du même formulaire, s'il considère que le processus suivi par le Comité n'a pas été juste et équitable à son endroit.

## **Protecteur de l'élève**

Lorsqu'il s'agit d'une insatisfaction touchant une situation ou un événement, le Protecteur de l'élève fera l'examen de la plainte, afin d'en évaluer le bien-fondé. Il fera de même avec la plainte de l'élève ou du parent qui considère que le processus suivi par le Comité d'audition des demandes de révision de décision n'a pas été juste et équitable.

Dans le cadre de cet examen, il communiquera avec les personnes concernées, afin de recueillir leurs observations entourant la situation ou l'événement faisant l'objet de la plainte. Il pourra même proposer une médiation, si la situation s'y prête.

Après avoir communiqué avec les personnes concernées, le Protecteur de l'élève préparera un rapport contenant le résultat de l'examen de la plainte. S'il la juge bien fondée, ce rapport contiendra une recommandation sur les correctifs à apporter.

Ce rapport est transmis au plaignant et au secrétaire général, 30 jours après la réception de la plainte, afin qu'il soit déposé à la séance du Conseil des commissaires qui suit. Si le rapport contient une recommandation sur des correctifs à apporter, le Conseil des commissaires décide des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés par le Protecteur de l'élève. Le plaignant en est alors informé.

## **Protecteur de l'élève**

2955, boulevard de l'Université  
Sherbrooke (Québec) J1K 2Y3

Téléphone sans frais : 1 855 241-8386  
Télécopieur : 819 822-5530  
Courriel : [protecteur@csrs.qc.ca](mailto:protecteur@csrs.qc.ca)