

## Les étapes du traitement d'une plainte

1. Communication avec la personne concernée
2. Communication avec la direction de l'établissement ou du service
3. Communication avec le responsable de l'examen des plaintes
4. Demande de révision
5. Protecteur de l'élève

Centre  
de services scolaire  
des Hauts-Cantons

Québec 

308, rue Palmer  
East Angus (Québec) J0B 1R0  
Téléphone : 819 832-4953  
Télécopieur : 819 832-4863  
<https://csshc.gouv.qc.ca/>

Le traitement  
des plaintes au  
Centre de services scolaire  
des Hauts-Cantons

Centre  
de services scolaire  
des Hauts-Cantons

Québec 

# Le traitement des plaintes au

Centre  
de services scolaire  
des Hauts-Cantons

Québec 

En juin 2010, le Centre de services scolaire des Hauts-Cantons (ci-après : CSSHC) a adopté le Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève<sup>1</sup>, visant à faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un désaccord entre un élève ou ses parents et un membre du personnel de la direction, d'un établissement ou d'un service du CSSHC. L'objectif de ce règlement est donc de faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous lorsque survient un différend. Voici donc les étapes à suivre dans une telle situation :

## 1. Communication avec la personne concernée

En premier lieu, assurez-vous de recueillir toute l'information pertinente. Si votre enfant est concerné, discutez-en avec lui afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et ainsi pouvoir bien l'expliquer. Ensuite, discutez-en directement avec la personne concernée (ex. : l'enseignant de votre enfant, surveillant d'élève ou autre) pour lui exposer votre point de vue et tenter de trouver une solution. Nous vous invitons à communiquer par téléphone avec l'école ou le service concerné avant de vous y présenter. La personne concernée doit donner suite à votre plainte dans un délai maximal de dix jours de la date de réception de celle-ci.

## 2. Communication avec la direction de l'établissement ou du service

Si votre communication avec la personne concernée n'est pas concluante et que votre insatisfaction persiste, nous vous invitons à communiquer avec la direction de l'établissement ou du service concerné pour lui exposer à nouveau votre point de vue et tenter de trouver une solution. La direction concernée doit donner suite à votre plainte dans un délai maximal de dix jours de la date de réception de celle-ci.

## 3. Communication avec la responsable de l'examen des plaintes

Si la réponse donnée aux étapes précédentes ne vous satisfait pas, vous pourrez vous adresser au service du secrétariat général où vos observations seront entendues par le secrétaire général qui est responsable de l'examen des plaintes et que vous pouvez rejoindre au siège social du CSSHC en composant le : (819) 832-4953 poste 4319.

À cette étape, le secrétaire général tentera de concilier votre position et celle de l'établissement ou du service concerné, afin d'en venir à une solution satisfaisante et respectueuse des droits de toutes les parties impliquées. Une réponse doit vous être donnée dans un délai maximal de dix jours de la date de réception de votre plainte-ci.

## 4. Demande de révision

Si la plainte est jugée non fondée par le secrétaire général ou si le résultat n'est pas concluant pour vous, vous pourrez lui indiquer que vous désirez présenter une demande de révision de la décision auprès du conseil d'administration. Le secrétaire général vous prêtera assistance dans la formulation de celle-ci.

## 5. Protecteur de l'élève

Après avoir franchi les étapes précédentes, si vous êtes toujours insatisfait de l'examen de votre plainte, vous aurez la possibilité de vous adresser au Protecteur de l'élève. Celui-ci entendra votre plainte et donnera son avis sur le bien-fondé de celle-ci et pourra proposer au conseil d'administration les correctifs qu'il juge approprié. Le conseil d'administration devra alors vous informer des suites qu'il entend donner à ces recommandations. Il est important de noter que le Protecteur de l'élève a pour fonction d'entendre et de traiter votre plainte, mais qu'il n'est pas un représentant des parents. Il n'est pas un employé du centre de services scolaire et relève du conseil d'administration.

Le Protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte, lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que la plaignant ne subisse un préjudice.

### Coordonnées du Protecteur de l'élève :

**Me Christian Beaudry**

308, rue Palmer, East Angus (Québec) J0B 1R0

Téléphone : 1-855-350-3162 Télécopieur : 819 832-1488

Courriel : [protecteur@csshc.gouv.qc.ca](mailto:protecteur@csshc.gouv.qc.ca)

*Pour plus d'informations au sujet du processus de traitement d'une plainte au CSSHC, consulter notre site Internet au : [www.csshc.gouv.qc.ca](http://www.csshc.gouv.qc.ca)*

*ou communiquez avec le*

*Service du secrétariat général en composant le :  
819 832-4953 poste 4319*

<sup>1</sup> Document disponible sur le site internet du [CSSHC](http://www.csshc.gouv.qc.ca) ou auprès du secrétariat général en composant le : (819) 832-4953 poste 4319