

RÈGLEMENT SUR LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES ÉLÈVES OU LEURS PARENTS



Cet encart vise à vous renseigner sur la procédure d'examen et de gestion des plaintes à l'endroit de la Commission scolaire de Portneuf.

Qu'est-ce qu'une plainte? Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire de Portneuf.

Qui peut présenter une plainte? Un parent ou un élève de la Commission scolaire de Portneuf se croyant lésé.

Qui peut assister le parent ou l'élève dans le processus de plainte? Le secrétaire général.

Quel est le rôle du protecteur de l'élève? C'est une personne, nommée par le conseil des commissaires, qui intervient dans le cadre du processus de l'examen de la plainte ou du résultat de cet examen.

Composition du comité de révision : Trois commissaires nommés.

Où se procurer le formulaire des plaintes? Sur le site Internet de la Commission scolaire de Portneuf www.csportneuf.qc.ca ou par téléphone en contactant le secrétaire général au 418 285-2600, poste 5005.

Comment formuler une plainte?

LES ÉTAPES

ÉTAPE
1

Membre du personnel

Le plaignant insatisfait, d'une décision ou d'un service, doit d'abord l'exprimer auprès de l'intervenant (auteur de la décision) de l'établissement ou du service concerné afin de résoudre la situation problématique avec ce dernier.

ÉTAPE
2

Direction de l'établissement ou du service

Si la démarche à la première étape s'avère infructueuse ou inappropriée (en raison de la nature de l'insatisfaction) le plaignant est invité à s'adresser à la direction de l'établissement ou du service responsable de l'intervenant. Cette étape vise à solutionner le différend afin que les deux parties soient satisfaites.

ÉTAPE 3

Secrétaire général-responsable de l'examen des plaintes

Si la situation problématique perdure, le plaignant peut communiquer verbalement ou par écrit avec le secrétaire général (responsable de l'examen des plaintes). Le secrétaire général doit prêter assistance à l'élève ou à ses parents dans la formulation de sa plainte ou toute démarche s'y rapportant. La plainte est alors transmise par le secrétaire général à la direction de l'établissement ou du service concerné. Ils conviennent du suivi à apporter dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande.

ÉTAPE 4

Direction générale

Si ces démarches ne permettent pas de régler la situation à la satisfaction du plaignant, la plainte est acheminée à la direction générale par le secrétaire général. La direction générale étudie alors le dossier et rend, dans les sept jours ouvrables suivant la réception de la demande, une décision écrite et motivée au secrétaire général de maintenir, d'infirmer en tout ou en partie ou de remplacer la décision initiale.

Si la décision est maintenue par la direction générale et si l'élève ou les parents désirent poursuivre leur contestation, le secrétaire général informera le plaignant de son recours au protecteur de l'élève.

ÉTAPE 5

Protecteur de l'élève

À la demande du plaignant, le secrétaire général remettra une copie du dossier au protecteur de l'élève pour fin d'analyse.

Dans les 30 jours de la demande du plaignant ou de son intervention, le protecteur de l'élève donne au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés. Le protecteur de l'élève transmet son avis dans le même délai au plaignant, à la personne ou l'instance faisant l'objet de la plainte ainsi qu'au responsable de l'examen des plaintes. Si la plainte est écrite, le protecteur de l'élève communique son avis au plaignant par écrit.

ÉTAPE 6

Comité de révision

Le comité de révision, composé de commissaires, étudie la demande sur le mandat du conseil des commissaires. Le comité de révision soumet au conseil des commissaires ses recommandations. Le conseil peut confirmer la décision contestée. Il peut, s'il juge la demande fondée, infirmer en tout ou en partie, la décision contestée. La décision du conseil des commissaires est finale et sans appel. Elle est exécutoire.

Note : Le protecteur de l'élève peut intervenir à toutes les étapes d'examen d'une plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse pas de préjudice.

Rejoignez votre protecteur de l'élève à l'adresse suivante :
protecteur@csportneuf.qc.ca