



## LE TRAITEMENT DE PLAINTES D'ÉLÈVES OU DE PARENTS D'ÉLÈVES

5  
ÉTAPES

### SI UNE DÉCISION NE VOUS CONVIENT PAS COMME ÉLÈVE OU COMME PARENTS D'ÉLÈVE...

La Commission scolaire des Samares vous propose une démarche en cinq étapes pour trouver une solution.

Conformément à la Loi sur l'instruction publique, la Commission scolaire des Samares applique le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents. Ce règlement encadre le processus de plaintes avec les cinq étapes décrites dans ce dépliant.

Ce règlement s'applique à tous les élèves de la Commission scolaire, qu'ils soient mineurs ou majeurs, de niveau préscolaire, primaire ou secondaire, qu'ils soient en formation professionnelle ou en formation générale des adultes.

ÉTAPE 1

#### INFORMATION

Nous vous invitons à communiquer directement avec la personne qui a pris une décision qui ne vous satisfait pas. Vous pouvez le faire par écrit, par téléphone ou en personne. Informez-vous quant à la nature de cette décision et exposez clairement votre point de vue.

Convenez ensemble des faits et tentez de trouver une solution.

ÉTAPE 2

#### COMMUNICATION AVEC LA DIRECTION DE L'ÉCOLE, DU CENTRE OU DU SERVICE

Si votre insatisfaction persiste, veuillez communiquer avec la direction de l'école, du centre ou du service concerné.

Exposez votre point de vue en expliquant les faits liés à la situation problématique et les démarches entreprises auprès de la ou des personnes concernées (étape 1).

ÉTAPE 3

#### COMMUNICATION AVEC LA PERSONNE RESPONSABLE DES PLAINTES

Si vous n'arrivez pas à vous entendre avec la direction de l'école, du centre ou du service, adressez-vous au Service du secrétariat général et des communications de la Commission scolaire des Samares.

Une personne vous écoutera et vous conseillera. Elle tentera de vous aider à trouver des solutions satisfaisantes pour les deux parties concernées.

Téléphone : 450 758-3500, poste 23539  
Courriel : sg@cssamares.qc.ca

Commission scolaire des Samares  
Service du secrétariat général et des communications  
4671, rue Principale  
Saint-Félix-de-Valois (Québec) J0K 2M0

ÉTAPE 4

#### LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque la personne qui porte plainte est insatisfaite de son traitement par la personne responsable de l'examen des plaintes ou du résultat de cet examen. Il statue sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose au conseil des commissaires les correctifs qu'il juge appropriés.

Le protecteur de l'élève intervient après que la plaignante ou le plaignant a épuisé les recours prévus par la procédure d'examen des plaintes (étapes 1, 2 et 3). L'élève ou le parent de l'élève ne peut pas avoir recours aux services du protecteur de l'élève si le processus de l'examen des plaintes est en cours. Bref, la personne insatisfaite ne peut pas cumuler les recours.

Toutefois, 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 personne ne subisse un préjudice.

Coordonnées pour joindre le protecteur de l'élève de la Commission scolaire des Samares :

Madame Alice Bélanger  
Téléphone : 450 758-3671 (boîte vocale)  
Courriel : protecteureleve@cssamares.qc.ca

ÉTAPE 5

#### LA RÉVISION DE DÉCISION (COMITÉ D'ANALYSE)

Si vous avez épuisé les moyens d'obtenir satisfaction (les étapes 1, 2, 3 et 4) et que vous désirez contester la décision, vous pouvez procéder à une demande de révision de décision conformément à l'article 9 de la Loi sur l'instruction publique. L'élève visé par une décision du conseil des commissaires, du comité exécutif, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire, ou les parents de cet élève, peut demander au conseil des commissaires de réviser cette décision. La demande doit être formulée par écrit par l'élève ou ses parents et présentée à la secrétaire générale de la Commission scolaire.

Le comité d'analyse écoutera et questionnera, au besoin, les parties concernées afin d'avoir le meilleur portrait de la situation et du contexte. Il formulera par la suite une recommandation dans le meilleur intérêt de l'élève. Le comité d'analyse est composé de commissaires, de commissaires-parents, de la secrétaire générale et d'une personne-ressource en lien avec la nature de la décision.

Comme prévu aux articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, la demande de révision d'une décision présentée à un élève majeur, ou aux parents d'un élève mineur, qui se croit lésé dans ses droits par une décision d'un titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la Commission scolaire des Samares, d'en appeler de la décision le concernant. Ce recours est administratif et n'a pas de caractère judiciaire.