

Peu importe le recours choisi, tous les dossiers d'élève sont traités de façon confidentielle. Le plaignant peut demander assistance et être accompagné tout au long de sa démarche.

Lorsque les dossiers sont présentés au conseil d'administration, ils le sont à huis clos, c'est-à-dire aux membres du conseil et au personnel du centre de services scolaire concernés seulement, sans la présence du public.

Le présent guide est une synthèse des moyens d'intervention pour solutionner les situations problématiques ou litigieuses. Nous vous invitons à consulter les documents officiels pour plus de précisions :

- Règlement sur la procédure d'examen des plaintes;*
- Formulaire de plainte;*
- Politique sur la formulation d'une demande de révision d'une décision.*

Vous pouvez les obtenir :

- En ligne** : Sur notre site internet (www.csphares.qc.ca) Onglet « Parents et Élèves » et ensuite, en cliquant sur « Plaintes/Protecteur de l'élève;
- Par téléphone** : En contactant le Secrétariat général au 418 723-5927, poste 1014;
- En personne** : En vous rendant au secrétariat de tous nos

Responsable de l'examen des plaintes

Secrétariat général
Centre de services scolaire des Phares
435, avenue Rouleau
Rimouski (Québec) G5L 8V4

Téléphone : 418 723-5927, poste 1014
Télécopieur : 418 724-3350
Courriel : plaintes@csphares.qc.ca

Protecteur de l'élève

Madame Adrienne N'gue
Centre de services scolaire des Phares
435, avenue Rouleau

Téléphone : 418 723-5927, poste 1017
Télécopieur : 418 724-3350

Guide d'accompagnement pour les parents et les élèves lors :

- d'une demande de révision de décision
- du dépôt d'une plainte

La *Loi sur l'instruction publique* prévoit différents moyens d'intervention pour les parents et les élèves qui vivent des insatisfactions notamment à l'égard d'un service reçu.

Le présent guide d'accompagnement a donc pour but d'informer les parents et les élèves des démarches à suivre et des recours possibles lorsqu'ils se trouvent dans une situation problématique ou litigieuse.

Avant d'entreprendre l'un des recours prévus à la loi, les démarches préalables suivantes devraient toujours être privilégiées et réalisées.

Étape 1—Cueillette de l'information

Avant d'amorcer votre démarche, assurez-vous de recueillir toute l'information pertinente, particulièrement auprès de votre enfant si vous êtes parents, afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et être en mesure de bien l'expliquer.

Nous vous suggérons, si possible, de consigner ces informations par écrit.

Étape 2— Communication avec l'enseignant ou l'intervenant concerné

Communiquez avec l'enseignant ou l'intervenant concerné afin de discuter de la situation problématique avec lui.

Nous vous invitons à prendre rendez-vous avant de vous présenter à l'établissement ou au Centre administratif du Centre de services scolaire des Phares. Vous aurez ainsi un temps spécialement réservé pour vous.

Étape 3—Référence à la direction de l'établissement ou des services concernés du centre de services scolaire

Si la problématique n'a pu être solutionnée à l'étape précédente, communiquez alors avec la direction de l'établissement ou des services concernés du centre de services scolaire.

Nous vous invitons à communiquer par téléphone afin d'exposer la situation et, le cas échéant, à prendre rendez-vous.

Étape 4—Référence au secrétariat général

Si les démarches prévues aux étapes 2 et 3 n'ont pas permis de mettre fin à l'insatisfaction, la direction d'établissement ou de services vous dirigera vers le secrétariat général qui vous informera des recours que vous pouvez exercer.

⇒ Si l'insatisfaction découle d'une décision (à titre d'exemple le classement d'un élève), le plaignant pourra choisir entre deux recours pour traiter son dossier soit :

- 1) Formuler une demande de révision en vertu des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*;
- 2) Soumettre une plainte formelle qui sera analysée d'abord selon le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* par le responsable de l'examen des plaintes et, s'il n'y a toujours pas de règlement, par le protecteur de l'élève.

⇒ Si l'insatisfaction ne découle pas d'une décision, le plaignant pourra soumettre sa plainte formelle selon le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*.

Demande de révision

Si le plaignant choisit de faire une demande de révision suivant les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, il devra transmettre sa demande par écrit au secrétariat général et exposer brièvement les motifs sur lesquels il s'appuie.

La demande de révision sera analysée par un comité d'analyse, conformément à la *Politique sur la formulation d'une demande de révision d'une décision*. Le comité présente ensuite au conseil d'administration, l'exposé de ses constatations et, s'il y a lieu, ses recommandations.

Le conseil d'administration rend ensuite sa décision finale, après avoir rencontré le plaignant s'il le désire. Le secrétariat général assure le suivi auprès du plaignant.

Dépôt d'une plainte selon le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*

Responsable de l'examen des plaintes

Si le plaignant décide de porter plainte selon le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes*, le responsable de l'examen des plaintes s'assurera que les étapes précédentes ont été réalisées et il procédera à l'examen de la plainte. La plainte peut être verbale ou écrite.

Un processus de règlement à l'amiable pourra être également proposé. Le responsable se prononcera sur le bien-fondé ou non de la plainte et pourra proposer des mesures correctives s'il y a lieu.

Si le plaignant demeure insatisfait de la décision ou du traitement de sa plainte, il pourra alors s'adresser au protecteur de l'élève.

Protecteur de l'élève

Lorsque le protecteur de l'élève est saisi d'une plainte, il doit s'assurer que les étapes précédentes ont été réalisées et qu'elles se sont avérées insatisfaisantes. Le protecteur procède alors à l'analyse de la plainte.

Dans les 30 jours de la demande du plaignant, le protecteur statue sur le bien-fondé ou non de la plainte et peut proposer au conseil d'administration, les correctifs qu'il juge appropriés. Il en informe le plaignant et les personnes concernées.

Conseil d'administration

Le conseil

