



Commission scolaire des  
**Rives-du-Saguenay**

Partenaire  
*de la réussite!*

# Procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents



Ce document vise à vous informer sur la procédure d'examen et de gestion des plaintes à l'endroit de la Commission scolaire des Rives-du-Saguenay, d'un de ses établissements, services ou membres de son personnel, en vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (L.I.P.). Elle découle de l'adoption par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire et ce, conformément à l'article 457.3 de la L.I.P.

### Qu'est-ce qu'une plainte?

Toute insatisfaction exprimée par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la Commission scolaire ou de ses établissements.

### Qui peut présenter une plainte?

Un parent ou un élève majeur a le droit, et même le devoir, d'exprimer ses commentaires ou de porter plainte. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

### Quel est le rôle du protecteur de l'élève?

Il s'agit d'une personne nommée par le conseil des commissaires qui intervient lorsqu'un plaignant est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen.

### Assistance

À la demande du plaignant, le responsable du cheminement des plaintes lui prête assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.



# COMMENT FORMULER UNE PLAINTE ?

## Procédure d'examen des plaintes

### ÉTAPE 1

#### Direction d'établissement

Toute plainte d'un élève majeur ou d'un parent concernant un membre du personnel ou un service à l'élève doit être référée à la direction de l'établissement.

### ÉTAPE 2

#### Responsable du cheminement des plaintes

Si la situation problématique persiste, le plaignant s'adresse au responsable du cheminement des plaintes de la Commission scolaire aux coordonnées suivantes :

#### Responsable du cheminement des plaintes

Commission scolaire des Rives-du-Saguenay  
Service du secrétariat général  
36, Jacques-Cartier Est  
Chicoutimi (Québec) G7H 1W2

Téléphone : 418 698-5000, poste 5424

Télécopieur : 418 698-2540

Courriel : [sec.general@csrsaguenay.qc.ca](mailto:sec.general@csrsaguenay.qc.ca)

### ÉTAPE 3

#### Protecteur de l'élève ou révision d'une décision concernant un service donné à un élève

Le protecteur de l'élève reçoit et examine une plainte lorsque le plaignant est insatisfait de son traitement par le responsable de l'examen des plaintes ou du résultat obtenu. 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 le plaignant a épuisé les autres recours de la procédure d'examen des plaintes, tel que prévu au règlement.

Dans les 30 jours de la demande du plaignant ou de l'intervention du protecteur de l'élève, ce dernier donne, par écrit, 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.

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 un préjudice.

**Monsieur Marc Pomerleau**  
Protecteur de l'élève à la  
Commission scolaire des Rives-du-Saguenay

Sans frais : 1 866 557-3307

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



Trouvez l'information concernant  
la révision d'une décision à la page suivante >

## Révision d'une décision concernant un élève ou un service donné à un élève

Tel que prévu par les articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique (LIP), la demande de révision d'une décision permet 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 Rives-du-Saguenay, d'en appeler de la décision le concernant. Ce recours est administratif et n'a pas de caractère judiciaire.

Avant de formuler une demande de révision d'une décision concernant un élève, le plaignant doit effectuer les démarches préalables prévues aux étapes 1 et 2 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

### Procédure

La demande de révision doit être transmise par écrit au secrétaire général et exposer brièvement les motifs sur lesquels elle s'appuie.

La demande de révision est par la suite acheminée au conseil des commissaires.

Le conseil des commissaires décide s'il y aura formation d'un comité de révision.

Les observations et recommandations du comité de révision sont ensuite présentées au conseil des commissaires qui rend alors une décision finale.



Commission scolaire des  
**Rives-du-Saguenay**

Partenaire  
*de la réussite!*

