




COMMISSION SCOLAIRE DES SOMMETS  
[www.csdessommets.qc.ca](http://www.csdessommets.qc.ca)

Procédure d'examen des

# PLAINTES

formulées par les élèves  
ou leurs parents



**Conformément à la Loi sur l'instruction publique, la Commission scolaire des Sommets s'est dotée d'un Règlement sur la procédure d'examen des plaintes et sur le protecteur de l'élève. Ce règlement encadre les plaintes que peuvent adresser les élèves et les parents.**

**Les étapes du processus d'examen des plaintes doivent être suivies dans l'ordre indiqué.**

## Étape 1 **Communication avec la personne concernée**

Communiquez d'abord directement avec la personne concernée (enseignant, surveillant, animateur, professionnel, autre employé) pour lui exposer votre point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente. Vous pouvez le faire par écrit, par un appel téléphonique ou lors d'une rencontre.

## Étape 2 **Communication avec la direction de l'école, du centre ou du service**

Si votre insatisfaction persiste, communiquez avec la direction de l'école, du centre ou du service. Si vous le jugez nécessaire, demandez un rendez-vous pour exposer le problème et échanger des explications complémentaires.

## Étape 3 **Communication avec la personne responsable de l'examen des plaintes à la commission scolaire**

Si le problème ne trouve toujours pas de solution satisfaisante et que vous souhaitez poursuivre vos démarches, adressez-vous à la personne responsable de l'examen des plaintes à la commission scolaire.

La responsable de l'examen des plaintes tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante. La responsable traitera la plainte aussitôt que possible et au plus tard dans un délai de 10 jours ouvrables.

## Étape 4 **Processus de révision**

Si votre plainte vise une décision concernant un élève, au sens des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, que vous avez suivi les trois étapes précédentes et qu'elles n'ont pas permis de répondre à vos attentes, vous pouvez vous adresser au Service du secrétariat général pour présenter une demande de révision de la décision au conseil des commissaires.

Après cette étape, si vous n'avez toujours pas trouvé de solution satisfaisante au problème, vous pouvez communiquer directement avec le protecteur de l'élève.

## Étape 5 **Protecteur de l'élève**

En dernier recours, vous pouvez adresser votre plainte par écrit au protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève s'assure d'abord que les étapes 1 à 4 ont été suivies, puis, il entend et traite votre plainte. Il doit, dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre demande, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de votre plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Sans retard, le conseil des commissaires vous informe des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

**Les coordonnées du protecteur de l'élève sont disponibles sur le site Web de la commission scolaire :**  
[www.csdessommets.qc.ca](http://www.csdessommets.qc.ca)