

Utilisez cet aide-mémoire pour consigner par écrit votre démarche et vous aider dans les étapes du processus d'examen des plaintes.

1. Vous devez d'abord **communiquer directement avec la personne concernée**

Communiquez d'abord directement avec la personne concernée 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.

Nom de l'école ou du centre		
Nom de la personne contactée		
Fonction (enseignant, personnel de soutien, professionnel, autre employé)		
Date	Téléphone <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/> précisez :
Heure	Courriel <input type="checkbox"/>	
Résumé de la discussion		
Solution proposée pour régler le différend		<input type="checkbox"/> non retenue <input type="checkbox"/> sera mise en place le _____ DATE _____

2. Si la première démarche n'apporte pas de solution satisfaisante, **communiquez verbalement ou par écrit avec la direction de l'école, du centre ou du service.**

Nom de l'école, du centre ou du service		
Nom de la personne contactée		
Date	Téléphone <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/> précisez :
Heure	Courriel <input type="checkbox"/>	
Résumé de la discussion		
Solution proposée pour régler le différend		<input type="checkbox"/> non retenue <input type="checkbox"/> sera mise en place le _____ DATE _____

3. Si la situation problématique persiste et que vous souhaitez poursuivre vos démarches, **adressez-vous à la personne responsable de l'examen des plaintes au centre de services scolaire.**

Vous devez fournir vos coordonnées et une description des faits qui justifient votre demande.

J'ai contacté	Personne responsable de l'examen des plaintes <input type="checkbox"/>	
Nom de la personne contactée		
Date	Téléphone <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/> précisez :
Heure	Courriel <input type="checkbox"/>	
Résumé de la discussion		
Solution proposée pour régler le différend		<input type="checkbox"/> non retenue <input type="checkbox"/> sera mise en place le _____ DATE

#### 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 permises 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 d'administration.

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.

#### 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 d'administration 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 d'administration vous informe des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

#### COORDONNÉES

**Personne responsable des plaintes au  
Centre de services scolaire des Sommets**  
819 847-1610 poste 18888

**Secrétariat général**  
449, rue Percy  
Magog (Québec) J1X 1B5  
[sgeneral@cssds.gouv.qc.ca](mailto:sgeneral@cssds.gouv.qc.ca)

**Protecteur de l'élève**  
1-855-350-3162  
[protecteur@cssds.gouv.qc.ca](mailto:protecteur@cssds.gouv.qc.ca)