

## AIDE-MÉMOIRE (Étapes)

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

#### Définition d'une plainte

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par le plaignant à l'égard d'un service qu'il a reçu ou aurait dû recevoir de la commission scolaire ou de ses établissements.

#### 1<sup>re</sup> étape : Communiquer avec la direction d'établissement

L'élève ou son parent adresse la plainte à la direction d'établissement. Si la plainte ne peut ultimement trouver de solution dans l'établissement, le plaignant adresse sa plainte au directeur de service concerné (direction des services éducatifs ou direction des ressources matérielles, en lien avec le transport scolaire).

#### 2<sup>e</sup> étape : Communiquer avec la direction des Services éducatifs ([dse@csrl.net](mailto:dse@csrl.net)), 418 534-3003, poste 6014 ou à la direction des ressources matérielles, en lien avec le transport scolaire ([drm@csrl.net](mailto:drm@csrl.net)), 418 534-3003, poste 6008

Le plaignant doit avoir communiqué préalablement avec la direction d'établissement. Si la plainte ne peut ultimement trouver de solution suite à l'intervention de la direction des services, le plaignant adresse sa plainte au secrétaire général.

#### 3<sup>e</sup> étape : Communiquer avec le secrétaire général qui est responsable des plaintes ([sg@csrl.net](mailto:sg@csrl.net)), 418 534-3003, poste 6008

Le plaignant doit avoir communiqué préalablement avec la direction d'établissement et/ou la direction de service. Si la plainte ne peut être résolue à sa satisfaction par le secrétaire général, le plaignant adresse sa plainte au protecteur de l'élève.

#### 4<sup>e</sup> étape : Communiquer avec le protecteur de l'élève ([blprotecteureleve@gmail.com](mailto:blprotecteureleve@gmail.com)), 418 392-3221

Le protecteur de l'élève peut recevoir la plainte si le plaignant est insatisfait du résultat des autres étapes ou se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.