

Le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais (CSSPO) reconnaît le droit de chaque élève ou titulaire de l'autorité parentale, s'il est mineur, d'exprimer son insatisfaction au regard des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir, sans crainte de représailles, ainsi que le droit d'obtenir dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés.

**PROCESSUS D'EXAMEN D'UNE PLAINTE (Règlement 04-10-10)**

**Étapes à suivre pour le dépôt d'une plainte**

**1. Première étape – DIRECTION DE L'ÉTABLISSEMENT**

La personne plaignante communique avec la direction de l'établissement (école, centre ou service) concerné pour lui exposer son point de vue, et tenter de trouver une solution. En cas d'insatisfaction ou de différend, l'élève ou le titulaire de l'autorité parentale peut procéder à l'étape 2.

**2. Deuxième étape – RESPONSABLE D'EXAMEN DES PLAINTES (CSSPO)**

La personne plaignante dépose une plainte auprès du CSSPO en complétant le formulaire afin que la personne responsable procède à l'examen de la plainte. Transmettre le formulaire de plainte à : [plaintes@csspo.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@csspo.gouv.qc.ca)

**3. Troisième étape – PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE** (voir rôle du protecteur à la page 3 du formulaire)

Si la personne plaignante est toujours insatisfaite de la décision, elle peut s'adresser au protecteur de l'élève pour l'examen de la plainte.

**Le protecteur de l'élève intervient lorsque les étapes 1 et 2 ont été complétées ou s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que la personne plaignante subisse un préjudice**

**DÉPÔT DE LA PLAINTE AU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES PORTAGES-DE-L'OUTAOUAIS**  
**(Deuxième étape du processus d'examen d'une plainte)**

**IDENTIFICATION DU PLAIGNANT**

Plainte déposée :  En personne  Par courriel  Par télécopieur

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Téléphone Résidence : \_\_\_\_\_ Travail : \_\_\_\_\_ Cellulaire : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Nom de l'élève (si mineur) : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Établissement fréquenté : \_\_\_\_\_

Lien avec l'élève :  Parent  Tuteur  Répondant  Autre (précisez) : \_\_\_\_\_

Signature du plaignant : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**NATURE DE LA PLAINTE**

Cochez la situation qui correspond le mieux à votre situation :

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Intimidation                | <input type="checkbox"/> Transfert d'école/surplus | <input type="checkbox"/> Inscription         |
| <input type="checkbox"/> Décision d'un établissement | <input type="checkbox"/> Service de garde          | <input type="checkbox"/> Membre du personnel |
| <input type="checkbox"/> Transport                   | <input type="checkbox"/> Autres (précisez) : _____ |  |

Décrire brièvement le problème en précisant les faits, les circonstances, les personnes impliquées, la date, le lieu, les préjudices subis, les personnes informées et joindre si nécessaire des preuves, etc. (Utiliser plus d'espaces au besoin).

Date de l'évènement : \_\_\_\_\_

Nom de l'établissement : \_\_\_\_\_

Nom de la personne ou des personnes visées par la plainte : \_\_\_\_\_

**Description des évènements liés à la plainte :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Démarches faites pour régler la situation :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**NATURE DE LA PLAINTE (suite)**

**Correctifs demandés :**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Rôle du protecteur de l'élève**

Le protecteur de l'élève n'est pas un membre du personnel du centre de services scolaire; c'est un intermédiaire neutre qui analyse les plaintes qui lui sont soumises afin de donner son avis au conseil d'administration et lui proposer les recommandations qu'il juge appropriées, le cas échéant. La démarche auprès du protecteur de l'élève et le dossier qui en résulte demeurent sous le sceau de la confidentialité. Le protecteur de l'élève est tenu à l'impartialité, il n'est ni le défendeur du CSSPO, ni l'avocat de la personne qui le consulte.

**Son rôle consiste à :**

- Entendre une personne sur le traitement dont elle a fait l'objet;
- Orienter vers les autorités ou personnes compétentes;
- Agir comme médiateur lorsque la situation le permet et que les parties en cause l'acceptent;
- Traiter les plaintes des personnes qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment toujours lésées.

**Son rôle n'est pas :**

- De remplacer les règlements, ni les politiques du CSSPO;
- De se substituer aux services de l'organisation;
- D'intervenir dans le cadre d'une décision judiciaire ou quasi judiciaire;
- De donner des avis juridiques.

**Ses pouvoirs - Pour traiter efficacement les demandes d'intervention reçues, le protecteur de l'élève peut :**

- Faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la demande;
- Rejeter toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- Refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il croit que son intervention n'est pas utile;
- Se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant subisse un préjudice;
- Avoir accès à toute information qu'il juge nécessaire pour comprendre la situation;
- Informer la personne plaignante et l'administration s'il conclut au non-respect d'une politique;
- Recommander des mesures correctives aux autorités compétentes si la demande est jugée fondée;
- Formuler des propositions visant à améliorer le fonctionnement du CSSPO.