

CHRONIQUE CSDN

DES NOUVELLES DE VOTRE COMMISSION SCOLAIRE

LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE, À VOTRE SERVICE !

La Commission scolaire des Navigateurs (CSDN) est soucieuse du service à la clientèle et du traitement des plaintes. Outre l'obligation qui nous est faite par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport d'engager une protectrice de l'élève, la CSDN a mis en place un processus de traitement des plaintes pour l'élève adulte ou pour les parents d'un élève mineur. Ce processus prévoit différentes étapes à suivre pour obtenir satisfaction lorsqu'une situation problématique est vécue en classe, au service de garde, dans le transport scolaire ou en lien avec les services éducatifs offerts à l'élève dans l'établissement qu'il fréquente.

Ce que vous devez faire

La première démarche consiste à discuter de la situation avec le membre du personnel visé par la plainte. Si, à la suite de vos échanges, vous n'arrivez pas à trouver une solution satisfaisante, vous pouvez en discuter avec le supérieur de cette personne. Si malgré ces deux démarches, vous demeurez insatisfait, vous pouvez alors soumettre votre demande à la responsable de l'examen des plaintes à la commission scolaire en communiquant avec le Secrétariat général au 418 839-0500 poste 55015 ou à sg@csnavigateurs.qc.ca. Enfin, si les discussions avec la secrétaire générale, Mme Guylaine Giguère, ne permettent pas de trouver un terrain d'entente, vous pourrez alors demander au conseil des commissaires de réviser la décision prise par un établissement, un service ou un employé de la commission scolaire ou communiquer avec la protectrice de l'élève, **Mme Odette Lessard**. Elle a été désignée à titre de protectrice de l'élève pour les trois prochaines années par le conseil des commissaires lors de la séance du 25 juin 2013 et est en poste

depuis le 16 août dernier. Elle détient de l'expérience en enseignement, en gestion des services éducatifs, du transport scolaire et des services de garde. La protectrice de l'élève n'est pas une employée de la commission scolaire, elle relève du conseil des commissaires; son rapport et ses recommandations sont toujours soumis à ce dernier pour décision finale. Dans le cadre de son mandat, elle détient toute l'indépendance et l'objectivité nécessaires pour traiter votre plainte. Elle peut recevoir votre demande par courriel, par téléphone ou par la poste. Voici ses coordonnées : protecteur.eleve@csnavigateurs.qc.ca, 418 839-0500 poste 51010 et 1860, 1^{re} Rue, Saint-Romuald (Qc) G6W 5M6. Nous vous invitons à consulter le site Internet sous « Services à la clientèle » ou la brochure *Destination Réussite 2013-2014*, distribuée à toutes les familles, afin de trouver aux pages 60 et 61 ses coordonnées et tous les renseignements en lien avec les plaintes.

Au cours de ces étapes, l'intérêt de l'élève, sa réussite et sa sécurité demeurent au cœur de nos préoccupations. Nous sommes sensibles à ses besoins et tentons toujours de trouver une solution satisfaisante. Ainsi, si vous vivez une situation difficile, n'hésitez pas ! Nous serons à votre écoute et nous souhaitons travailler en collaboration avec la famille.

Esther Lemieux
Directrice générale

