

TRAITEMENT DES PLAINTES

LE PROTECTEUR 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 et de l'Enseignement supérieur (MEES) de retenir les services d'un protecteur de l'élève, nous avons 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 avec les services éducatifs offerts à l'élève dans l'établissement qu'il fréquente. Depuis le 1^{er} juillet 2017, le processus s'applique également à un enfant scolarisé à la maison ou à ses parents au regard des services que lui rend la commission scolaire.

Ce que vous devez faire si vous vivez une insatisfaction en lien avec le service offert à l'élève :

- la première démarche consiste à discuter de la situation avec le membre du personnel concerné;
- 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 au Service de traitement des plaintes (Secrétariat général) en téléphonant au 418 834-2484.
- si, après avoir contacté le Service de traitement des plaintes, les discussions tenues ne permettent pas de trouver un terrain d'entente, vous pouvez communiquer avec le protecteur de l'élève.

Protecteur de l'élève

Si l'élève adulte ou le parent d'un élève mineur le souhaite, il peut à tout moment interpeller la protectrice de l'élève, Mme Dominique Paillé. La protectrice de l'élève n'est pas une employée de la commission scolaire, elle relève du conseil des commissaires; son rapport le cas échéant et ses recommandations sont soumis au conseil pour décision finale. Dans le cadre de son mandat, la protectrice 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@cnavigateurs.qc.ca
- 418 839-0500 poste 51010
- 1860, 1^{re} Rue, Lévis (Québec) G6W 5M6

Vous pouvez également consulter le site csdn.qc.ca sous l'onglet « Services à la clientèle ».

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

