



DES NOUVELLES DE VOTRE COMMISSION SCOLAIRE

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) d'engager 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

- 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 madame Claire Gagnon, directrice des Services éducatifs, à sg@csnavigateurs.qc.ca.
- Si les discussions avec la directrice des Services éducatifs ne permettent pas de

trouver un terrain d'entente, vous pourrez communiquer avec le protecteur de l'élève.

Protecteur de l'élève

Désigné au titre de protecteur de l'élève, M. Jean Beauchesne n'est pas un employé de la commission scolaire, il relève du conseil des commissaires; son rapport et ses recommandations sont toujours soumis au conseil pour décision finale. Dans le cadre de son mandat, monsieur Beauchesne détient toute l'indépendance et l'objectivité nécessaires pour traiter votre plainte. Il 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
- 1860, 1^{re} Rue, Lévis (Qc) 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

