

COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Dans tous les cas où la plainte concerne les fonctions de la CSEM et les services fournis dans une école ou un centre, elle doit d'abord être déposée auprès des personnes suivantes, dans cet ordre :

- 1) à la direction de l'école ou du centre;
- 2) à la direction du secteur approprié (niveau primaire, niveau secondaire, éducation des adultes et formation professionnelle) ou à la direction de l'entité administrative ayant fourni le service;
- 3) aux directions générales adjointes ou à la direction générale;
- 4) selon le cas, au conseil des commissaires (comité ad hoc) aux fins de réexamen si la plainte relève de sa compétence ou au protecteur de l'élève dans les autres cas.

Veuillez vous assurer d'avoir toute l'information requise en main et une idée claire de vos attentes.

Si le plaignant est insatisfait du traitement de sa plainte ou du résultat obtenu auprès de la direction générale, il peut acheminer le formulaire d'examen de la plainte dûment rempli au secrétaire général. Il convient de noter que le secrétaire général n'étudie pas la plainte; il s'assure uniquement que le processus est dûment respecté.

PAR COURRIER :

Commission scolaire English-Montréal
6000, avenue Fielding
Montréal (Québec)
H3X 1T4

PAR TÉLÉCOPIEUR : 514 483-7324 ou PAR COURRIEL — Secrétaire générale :

nlauziere@emsb.qc.ca

Sur réception du formulaire d'examen de la plainte dûment rempli, le secrétaire général s'assure que le processus a été suivi et que la plainte concerne les fonctions et les services de la CSEM.

Une fois que toutes les étapes nécessaires auront été complétées, si vous êtes toujours insatisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou de son résultat, vous pourrez la soumettre au protecteur de l'élève, par écrit, dans les 90 jours suivant l'incident en question.

PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le conseil des commissaires désigne une personne pour agir à titre de protecteur de l'élève ainsi qu'un substitut. Lorsque le protecteur de l'élève est absent et ne peut s'acquitter de ses fonctions normales, le substitut assume le rôle de protecteur de l'élève par intérim jusqu'à ce que le protecteur de l'élève reprenne ses fonctions normales.

Le protecteur de l'élève peut se prononcer sur le bien-fondé d'un cas seulement une fois que le plaignant a épuisé tous les recours prévus dans la présente procédure d'examen des plaintes. De plus, le protecteur de l'élève peut uniquement faire des recommandations au conseil des commissaires sur les questions qui lui sont soumises aux fins d'examen.

VEUILLEZ PRENDRE NOTE QUE LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- peut prendre en charge une plainte à n'importe quelle étape du processus s'il considère qu'une intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice;
- doit donner au conseil des commissaires un avis sur le bien-fondé de la plainte et recommander toute mesure corrective appropriée;
- peut, après examen sommaire, rejeter une plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- peut aussi refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention ne serait manifestement pas utile.

POUR DES INFORMATIONS COMPLÈTES SUR LE PROCESSUS

Nous vous invitons à consulter le Règlement n° 8 – *Procédure d'examen des plaintes*.

POUR CONTACTER LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

M^e Isabelle Turgeon
6000, avenue Fielding
Montréal (Québec)
H3X 1T4
N° de téléphone : 514 483-7200, poste 7880
Ligne directe : 514 444-9130
Courriel : studentombudsman@emsb.qc.ca