

## FORMULAIRE DE PLAINTE

**Sélectionnez la nature de la plainte :**

- À l'égard d'un service offert par un établissement
- À l'égard d'une décision rendue par un établissement

### → **ÉTAPE 1** – Tenter de résoudre le différend avec l'intervenant au dossier

Le plaignant doit d'abord communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant concerné par le service ou la décision.

**Nom de la personne contactée :** \_\_\_\_\_

- Verbalement
- Par écrit (veuillez joindre toute correspondance relative à la présente plainte)

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

**Résultat obtenu :**

### → **ÉTAPE 2** – Formuler une plainte à la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée

Le plaignant doit ensuite communiquer verbalement ou par écrit avec la direction de l'établissement ou de l'unité administrative concernée.

**Nom de la personne contactée :** \_\_\_\_\_

- Verbalement
- Par écrit (veuillez joindre toute correspondance relative à la présente plainte)

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

**Résultat obtenu :**

*Si vous avez complété les étapes 1 et 2 ci-dessus, et que votre insatisfaction persiste, vous pouvez **remplir le formulaire de l'étape 3** à la page suivante.*

*À défaut, on vous demandera obligatoirement de compléter les étapes 1 et 2.*

→ **ÉTAPE 3 – Formuler une plainte au Secrétariat général du Centre de services scolaire en remplissant le formulaire ci-dessous.**

**Identification du plaignant:**

- Parent
- Tuteur légal
- Élève
- Autre (ex : citoyen), précisez : \_\_\_\_\_

**Nom complet du plaignant :** \_\_\_\_\_

**Téléphone (jour) :** \_\_\_\_\_

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

**Nom complet de l'élève mineur, s'il y a lieu :** \_\_\_\_\_

**Établissement fréquenté :** \_\_\_\_\_

**Niveau scolaire / Nom du programme :** \_\_\_\_\_

**Motif de la plainte :** \_\_\_\_\_

**Description de la plainte :**

**Vos attentes face à la situation :**

J'autorise le personnel du Secrétariat général à prendre connaissance de tous les documents et renseignements me concernant requis à l'étude de ma plainte. Je reconnais que, lors de l'envoi du formulaire de façon électronique, mon nom écrit dans le champ prévu à cet effet ci-dessous équivaut à ma signature.

**Signature :** \_\_\_\_\_

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

Transmettre le formulaire  
au Secrétariat général

## → ÉTAPE 4 – Demander une révision

Si l'insatisfaction persiste suite à l'analyse du Secrétariat général, le plaignant peut demander une révision à la direction générale :

### a) DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UN SERVICE :

À la direction générale du Centre de service scolaire de la Capitale. Pour ce faire, cochez l'énoncé suivant, puis cliquez sur le bouton ci-dessous :

**Je confirme avoir complété les étapes 1 à 3** du processus de plainte à l'égard d'un service rendu et m'en déclare toujours insatisfait. Je m'engage à transmettre avec ma demande de révision toute correspondance susceptible de renseigner la Direction générale sur l'objet de ma plainte.

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

Transmettre le formulaire  
à la Direction générale

- OU -

### b) DANS LE CAS D'UNE PLAINTÉ À L'ÉGARD D'UNE DÉCISION RENDUE :

Au comité d'étude d'une demande de révision. Le dossier sera alors étudié par un comité d'étude qui, après avoir rencontré toutes les parties concernées, fera une recommandation au conseil d'administration. Le conseil d'administration a ainsi le pouvoir d'infirmer, de confirmer ou de modifier, en tout ou en partie, la décision prise initialement. Pour ce faire, cochez l'énoncé suivant, puis cliquez sur le bouton ci-dessous :

**Je confirme avoir complété les étapes 1 à 3** du processus de plainte à l'égard d'une décision rendue et m'en déclare toujours insatisfait. Je m'engage à transmettre avec ma demande de révision toute correspondance susceptible de renseigner le comité de révision sur l'objet de ma plainte.

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

Transmettre le formulaire au comité d'étude  
d'une demande de révision

## → ÉTAPE 5 – Acheminer la plainte au protecteur de l'élève

Si l'insatisfaction persiste, le plaignant peut déposer une plainte verbale ou écrite à la protectrice de l'élève du Centre de services scolaire. Pour ce faire, nous vous invitons à contacter Madame France Deschênes, protectrice de l'élève.

Par téléphone au : 418 686-4040, poste 2121

Ou par courriel en transmettant le présent formulaire en cochant l'énoncé suivant, puis en cliquant sur le bouton ci-dessous :

- Je confirme avoir complété les étapes 1 à 4** du processus de plainte et m'en déclare toujours insatisfait. Je m'engage à transmettre avec ma demande de révision toute correspondance susceptible de renseigner la protectrice de l'élève sur l'objet de ma plainte.

Transmettre le formulaire  
à la protectrice de l'élève