



GUIDE DE SOLUTION DES DIFFÉRENDS

À CHAQUE DIFFÉREND, SA SOLUTION !

Idéalement, un différend devrait se régler par les personnes impliquées ou le supérieur immédiat concerné. Des démarches respectueuses, diligentes et équitables permettront une solution juste et rapide.

BIEN SUIVRE LES ÉTAPES ... POUR TROUVER RAPIDEMENT UNE SOLUTION

1. Comprendre la situation

Je recueille tous les renseignements, le plus objectivement possible, particulièrement auprès de mon enfant au besoin, afin de bien comprendre l'ensemble de la situation et d'être en mesure de bien l'expliquer.

2. Je communique avec l'enseignant ou la personne concernée, afin de discuter et trouver une solution.

Pour ce faire, je communique avec le secrétariat de l'établissement, afin de prendre rendez-vous avant de m'y présenter.

Je peux trouver les coordonnées de l'établissement, à l'adresse : www.cssvt.gouv.qc.ca

3. Je communique avec la direction de l'établissement.

Si ma communication avec l'enseignant ou la personne concernée n'a pu résoudre le différend, il est fort probable que mon insatisfaction concerne une politique de l'établissement. Je communique alors avec la direction de l'établissement, par téléphone, afin de lui exposer la situation et le cas échéant, de prendre rendez-vous. Nous pourrions ensemble discuter de la situation.

4. Je communique avec le responsable de l'examen des plaintes

Si mon différend n'est toujours pas résolu ou si la situation m'apparaît toujours mal fondée au regard des règles et normes applicables, je peux alors faire connaître ma situation au responsable de l'examen des plaintes.

Celui-ci tentera de solutionner avec les personnes concernées la situation. Il me guidera également vers les services ou les démarches appropriées, le cas échéant.

Pour joindre le responsable de l'examen des plaintes :

M^e Luc Langevin, directeur des
Services du secrétariat général et des communications
450 225-2788 ou 1 877 225-2788 poste 6314
info@csvt.qc.ca

5. Demande de révision d'une décision

Une décision qui concerne un élève peut faire l'objet d'une révision auprès du conseil d'administration du centre de services scolaire. Une demande de révision doit être adressée aux Services du secrétariat général et des communications. Ces services me prêteront assistance lors de la formulation de ma demande et dans son cheminement.

6. Le protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes. Toutefois, le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Le protecteur de l'élève fait enquête lorsqu'il le juge nécessaire, évalue le bien-fondé de la plainte, donne les informations pertinentes, peut présider à une médiation s'il le juge approprié et que les parties y consentent et il transmet ses recommandations au conseil des commissaires s'il y lieu.

Pour joindre le protecteur de l'élève :

M. Yves Marcotte
450 225-2788 poste 6303
protecteur@csvt.qc.ca

Pour consulter le règlement sur le traitement des plaintes, visitez le lien suivant : <http://www.cssvt.gouv.qc.ca/internet/polit-reglement/plaintes.pdf>

Centre de services
scolaire de la
Vallée-des-Tisserands

Québec 