

## UN NOUVEAU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE ET UNE VIDÉO EXPLIQUANT LE PROCESSUS DES PLAINTES EN MILIEU SCOLAIRE

**Amos, le 20 janvier 2021 -- Les six centres de services scolaires de l'Abitibi-Témiscamingue et de la Baie-James annoncent la nomination de monsieur René Forgues à titre de protecteur de l'élève et lancent une vidéo expliquant le processus de plaintes aux parents ainsi qu'aux élèves.**

### **Le protecteur de l'élève, monsieur René Forgues**

Ce diplômé en droit compte sur un solide bagage de 36 années d'expérience à titre de gestionnaire au sein du Centre de réadaptation La Maison ainsi que du Centre Normand. Il possède également une bonne connaissance du réseau scolaire puisqu'il a siégé pendant plus de 10 ans au sein d'un conseil des commissaires.

### **Le rôle du protecteur de l'élève**

Comme prévu à l'étape 2 du processus, le protecteur de l'élève intervient à la demande de l'élève ou de ses parents si ce ou ces derniers(s) sont insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen et ce, après qu'ils aient porté la situation à l'attention du responsable du traitement des plaintes.

Le protecteur de l'élève reçoit la plainte, verbalement ou par écrit, détermine si elle est recevable, puis s'assure que l'élève ou le parent a d'abord tenté de résoudre le différend selon les étapes 1 et 2. Il analyse la plainte, obtient les commentaires des personnes concernées et consulte divers documents. Il peut informer ou conseiller l'élève ou ses parents sur leurs droits et sur les recours possibles, ou les orienter vers les autorités compétentes. Il peut aider les parties à trouver une solution, ou à rétablir la communication entre elles. Si l'intervention du protecteur de l'élève s'avère infructueuse, et que la nature de la plainte le justifie, il transmet au conseil d'administration, au plaignant et aux intéressés son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, propose les correctifs qu'il juge appropriés. Il a un pouvoir de recommandation auprès du conseil d'administration, mais n'a pas de pouvoir décisionnel. Il ne peut prendre des décisions en lieu et place des établissements et services du centre de services scolaire, ni modifier une décision du conseil d'administration sur une demande de révision de décision en application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique. La présidence du conseil d'administration informe par écrit le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.



M. René Forgues, protecteur de l'élève pour les centres de services scolaires de l'Abitibi-Témiscamingue et de la Baie-James.

### **Une vidéo pour expliquer la procédure d'examen des plaintes**

L'objectif de la vidéo vise à démystifier le processus de plainte des centres de services scolaires. En effet, l'expérience des dernières années fait ressortir que le protecteur de l'élève sert de porte d'entrée pour déposer une plainte alors que normalement il devrait intervenir qu'à la toute fin du processus. La vidéo résume le processus en trois étapes. Elle est diffusée sur les sites Web des centres de services scolaires et sera présentée au cours de la prochaine année aux membres des comités de parents.

### **Le processus des plaintes en 3 étapes**

En général après ne pas avoir été en mesure de régler la situation avec le membre du personnel concerné :

- 1) le traitement des plaintes propose de commencer l'intervention auprès de la direction d'établissement pour régler le différend.
- 2) si les deux parties n'arrivent pas à s'entendre, le parent ou l'élève adulte s'adresse à la personne responsable des plaintes au centre de services scolaire.
- 3) finalement, si la personne demeure insatisfaite de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, elle peut s'adresser au protecteur de l'élève.

Le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours suivant la réception de la demande du plaignant, donner au conseil d'administration concerné son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

### **Procédure des plaintes et coordonnées du protecteur de l'élève**

La procédure d'examen des plaintes est disponible sur le site Web de chaque centre de services scolaire ainsi que les coordonnées pour joindre le protecteur de l'élève.

#### **Centre de services scolaire de la Baie-James**

[www.csbj.qc.ca](http://www.csbj.qc.ca), [protecteur\\_eleve@csbaiejames.qc.ca](mailto:protecteur_eleve@csbaiejames.qc.ca) ou au 418 748-7621, poste 2335

#### **Centre de services scolaire Harricana**

[www.csharricana.qc.ca](http://www.csharricana.qc.ca), [protecteur@csharricana.qc.ca](mailto:protecteur@csharricana.qc.ca) ou au 819 732-6561, poste 2345

#### **Centre de services scolaire du Lac-Abitibi**

[www.csdla.qc.ca](http://www.csdla.qc.ca), [protecteur@csdla.qc.ca](mailto:protecteur@csdla.qc.ca) ou au 819 333-5411, poste 2250

#### **Centre de services du Lac-Témiscamingue**

[www.cslt.qc.ca](http://www.cslt.qc.ca), [protecteur\\_eleve@cslt.qc.ca](mailto:protecteur_eleve@cslt.qc.ca) ou au 819 629-2472, poste 9900

#### **Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois**

[www.csob.qc.ca](http://www.csob.qc.ca), [protecteur@csob.qc.ca](mailto:protecteur@csob.qc.ca) ou au 819 824-8111, poste 5999

#### **Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda**

[www.csrn.qc.ca](http://www.csrn.qc.ca), [protecteureleve@csrn.qc.ca](mailto:protecteureleve@csrn.qc.ca) ou au 819 762-8161, poste 2100

- 30 -

Renseignements et source  
Johanne Godbout  
Secrétaire générale CSS Harricana  
819 732-6561 poste 2268