

COMMUNIQUÉ

Pour diffusion immédiate
Nº 04-21-22

Processus de résolution de plaintes au Centre de services scolaire des Draveurs

Gatineau, le 8 octobre 2021 – Le Centre de services scolaire des Draveurs tient à assurer une qualité de service dans l'exécution de sa mission éducative. Par conséquent, il rappelle aux élèves et leurs parents qu'il existe un processus de résolution de plaintes à leur disposition en trois étapes, simple, gratuit et efficace.

Vous êtes insatisfait à l'égard des services éducatifs qui vous sont offerts ou qui sont offerts à votre enfant et vous ne trouvez pas de solution avec l'enseignant? Suite à des démarches au préalable auprès de la direction de l'école, vous ne trouvez toujours pas de solution satisfaisante et vous désirez contester la décision ou la solution proposée par la direction de l'école?

Vous pouvez alors obtenir du soutien ou déposer une plainte auprès du Centre de services scolaire, en suivant les étapes suivantes :

1. Téléphoner au 819 663-9221 poste 12122;
2. Remplir, si besoin avec la personne du service à la clientèle, le [formulaire](#) de plainte disponible en ligne ;
3. Envoyer votre formulaire par courriel à reception@cssd.gouv.qc.ca;
4. Consulter la section cheminement d'une plainte du site Web du CSSD :
www.cssd.gouv.qc.ca/cheminement-plainte

Votre formulaire sera ensuite acheminé à la responsable de l'examen des plaintes aux services juridiques du bureau du secrétariat général du Centre de services scolaire des Draveurs. Vous recevrez une réponse écrite dans les 30 jours ouvrables de la réception de la plainte écrite. Ce délai de 30 jours exclut les deux semaines de fermeture du centre de services scolaire qui ont lieu pendant le congé des Fêtes et pendant les vacances de la construction.

Vous demeurez insatisfait suite à l'examen de votre plainte par la responsable de l'examen des plaintes, vous pouvez dès lors, communiquer pour une dernière révision, avec la Protectrice de l'élève, Me Janik Sunstrum, au 819 209-5719 ou par courriel au protecteur@cssd.gouv.qc.ca.

Le Centre de services scolaire des Draveurs vise l'établissement et le maintien d'un lien de confiance étroit avec les parents et les élèves. À cet égard, il prône l'ouverture et la médiation entre ses intervenants et les élèves ou leurs parents face à toute situation d'insatisfaction, et ce, en tout temps et à toute étape du cheminement critique d'une plainte. Veuillez noter qu'une décision ne peut pas être annulé. Le processus de plainte est un processus administratif de médiation gratuit à votre portée pour résoudre une solution ponctuelle problématique de manière satisfaisante pour toutes les parties impliquées.