

**DIRECTIVE ADMINISTRATIVE**

En vigueur le : 12 mai 2000

Domaine : ADMINISTRATION

Révisée le : 6 avril 2005

---

## **TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES D'ÉLÈVES, DE PARENTS ET DES MEMBRES DU PUBLIC**

### **ÉNONCÉ :**

Le Conseil scolaire catholique MonAvenir vise à assurer une communication ouverte et positive entre, d'une part, les parents/tuteurs, les élèves et les membres du public, et d'autre part, les membres du personnel ainsi que les conseillers scolaires du Csc MonAvenir

### **BUT :**

Le but de cette directive administrative est de décrire le processus à suivre pour traiter des insatisfactions et des plaintes et de préciser les attentes du Conseil en ce qui a trait à la communication et la livraison de services. Il importe de noter que, là où il existe déjà des règlements et processus établis dans la loi, ceux-ci ne sont pas sujets à cette directive administrative.

Le Conseil entend assurer:

- que les plaintes anonymes soient rejetées
- que les élèves, leurs parents/ tuteurs ainsi que les membres du public soient traités avec équité, dignité, respect, bienveillance et empressement ;
- que le milieu scolaire offre un degré raisonnable de sécurité aux élèves ;
- que les installations et les équipements assurent un degré raisonnable de sécurité et de confidentialité ;
- que les renseignements sur les élèves, les parents/ tuteurs soient traités de manière confidentielle;
- que les élèves et leurs parents/ tuteurs soient informés des services auxquels ils sont en droit de s'attendre ;
- que les élèves, leurs parents/ tuteurs et les membres du public soient informés du mécanisme d'examen de leur plainte;
- que les plaintes des élèves, des parents/ tuteurs et des membres du public soient traitées rapidement et sans préjudice.

### **Modalités :**

Le Csc MonAvenir communique le processus de traitement des plaintes aux élèves, parents/tuteurs et les membres du public par le biais de ses publications et plateformes électroniques telles que le site Web du Conseil, les sites Web d'écoles, les bulletins mensuels d'information à l'intention des parents publiés par les écoles, les rencontres d'information tenues dans les écoles.

L'accueil et la communication sont des valeurs importantes pour le Csc MonAvenir. Ainsi, il entend offrir, dans un climat de respect, des services de qualité tout en assurant la confidentialité et la sécurité des élèves et de leurs parents/tuteurs.

Toute insatisfaction ou plainte exprimée par des parents/ tuteurs, des élèves ou des membres du public sera traitée avec ouverture et objectivité, sans préjudice à l'égard des personnes concernées et dans le respect des lois, des directives et des normes applicables.

Le Csc MonAvenir privilégie que le traitement des insatisfactions et des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant l'insatisfaction ou la plainte.

Il y a deux processus distincts : le traitement d'une insatisfaction et le traitement d'une plainte.

### **Processus de traitement d'une insatisfaction de la part d'un élève ou d'un parent/tuteur**

Il est préférable que les insatisfactions soient d'abord abordées avec le membre du personnel directement concerné. Par exemple, si l'insatisfaction est reliée à une situation en salle de classe, il est préférable que le parent/tuteur ou l'élève s'adresse d'abord à l'enseignant.

Une fois informé de l'insatisfaction, le membre du personnel concerné doit indiquer au parent ou à l'élève, dans un délai de trois jours scolaires, qu'il a pris connaissance de l'insatisfaction. Par la suite, il doit fournir, lorsque pertinent, les explications nécessaires dans un délai raisonnable en fonction de la nature et de la complexité de la situation.

Si l'insatisfaction persiste ou si la situation vient à exiger des actions correctives, le parent/tuteur ou l'élève peut porter plainte.

### **Processus de traitement d'une plainte de la part d'un élève ou d'un parent/tuteur**

Un parent/tuteur ou un élève dépose une plainte lorsqu'il s'attend à ce qu'une action corrective soit mise en place. Il est souhaitable qu'une plainte soit d'abord déposée auprès du membre du personnel le mieux placé pour intervenir ou régler la situation. Le dépôt de la plainte doit se faire par écrit. Lorsque le parent/tuteur ou l'élève souhaite déposer sa plainte en personne, il est préférable de prendre rendez-vous au préalable.

### Étape 1 : Dépôt d'une plainte au membre du personnel concerné

Le membre du personnel qui reçoit la plainte doit :

- en accuser réception dans un délai maximal de 2 jours scolaires ;
- proposer une action corrective susceptible de satisfaire le plaignant ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes et ce, dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

Si la situation est réglée à la satisfaction des parties, la plainte est considérée résolue et le dossier est clos.

Si le parent/tuteur ou l'élève n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne qui est responsable de traiter la plainte ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à l'échelon administratif supérieur. Par exemple, si le parent/ tuteur ou l'élève a exprimé sa plainte à un membre du personnel de l'école et est insatisfait de sa démarche, il peut la déposer auprès de la direction adjointe/direction de l'école. Le cas échéant, il est préférable que le parent/ tuteur ou l'élève en informe le membre du personnel qui a traité la plainte à la première étape. Ce dernier informera, dans la mesure du possible, son superviseur immédiat si une plainte n'a pas été résolue à la satisfaction du plaignant.

### Étape 2 : Dépôt d'une plainte à la direction adjointe/direction

Dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation), la direction/direction adjointe qui reçoit la plainte :

- doit en accuser réception dans un délai de 2 jours scolaires ;
- doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
- peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
- maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
- communique sa décision aux parties, par écrit ou verbalement, selon le cas.

Si la situation est réglée à la satisfaction des parties, la plainte est considérée résolue et le dossier est clos.

Si le parent/tuteur ou l'élève n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la direction/direction adjointe ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à l'échelon administratif supérieur. Si la plainte a été traitée, à l'étape 2, par la direction adjointe, il s'agit alors de la direction ; si la plainte a été traitée par la direction, il s'agit alors de la surintendance. Le cas échéant, il est préférable que le parent/tuteur ou l'élève en informe la direction adjointe/direction qui a traité la plainte à l'étape 2. La direction adjointe/direction informe, dans la mesure du possible, son superviseur immédiat si une plainte n'a pas été résolue à la satisfaction du plaignant.

### Étape 3 : Dépôt d'une plainte à la surintendance de l'éducation

Dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation), la personne à la surintendance qui reçoit la plainte :

- doit en accuser réception dans un délai de 2 jours scolaires ;
- doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées ;
- peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique ;
- maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision ;
- peut agir comme médiateur si la situation l'exige ou faire appel au service d'une tierce partie ;
- communique sa décision aux parties, par écrit ou verbalement, selon le cas.

Si la situation est réglée à la satisfaction des parties, la plainte est considérée résolue et le dossier est clos.

Si le parent/tuteur ou l'élève n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la surintendance ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à la direction de l'éducation. Le cas échéant, il est préférable que le parent/tuteur ou l'élève en informe la personne à la surintendance qui a traité la plainte à l'étape 3. La surintendance informe, dans la mesure du possible, la direction de l'éducation si une plainte n'a pas été résolue à la satisfaction du plaignant.

### Étape 4 : Dépôt d'une plainte à la direction de l'éducation

Si le parent/tuteur ou l'élève n'est toujours pas satisfait, il peut faire appel de la décision de la surintendance à la direction de l'éducation. Le parent/tuteur ou l'élève devra soumettre par

écrit sa demande d'appel en y incluant les motifs de sa démarche.

À cette étape, la direction de l'éducation jugera s'il est approprié d'intervenir personnellement afin de tenter de régler le différend ou bien de déléguer le dossier à une tierce partie. La direction de l'éducation (ou son délégué) peut aussi référer le dossier à un médiateur externe qui tentera de rapprocher les parties. La direction de l'éducation (ou son délégué) prendra connaissance de tous les éléments du dossier et informera le parent/tuteur ou l'élève si l'appel est recevable ou non. Si l'appel est recevable, le parent/tuteur ou l'élève sera informé du délai auquel il doit s'attendre avant d'avoir une réponse. Dans l'éventualité que la demande n'est pas recevable, il sera informé de la décision. Pour les fins du processus administratif, la décision prise par la direction de l'éducation est finale.

La direction de l'éducation informera les conseillers scolaires de la prise de décision si elle le juge approprié.

### Étape 5 : Dépôt d'une plainte au Conseil

Nonobstant l'étape 4, une plainte peut être faite auprès du Conseil.

#### **Dépôt d'une insatisfaction d'un membre du public**

Il est souhaitable que le membre du public adresse son insatisfaction auprès du membre du personnel le mieux placé pour intervenir.

Une fois informé de l'insatisfaction, le membre du personnel concerné doit indiquer au membre du public, dans un délai de trois jours scolaires (si communiqué par écrit), qu'il a pris connaissance de l'insatisfaction. Par la suite il doit fournir, lorsque pertinent, les explications nécessaires dans un délai raisonnable en fonction de la nature et de la complexité de la situation.

Si l'insatisfaction persiste ou si la situation vient à exiger des actions correctives, le membre du public peut porter plainte.

#### **Dépôt d'une plainte d'un membre du public**

Un membre du public dépose une plainte lorsqu'il s'attend à ce qu'une action corrective soit mise en place. Il est souhaitable qu'une plainte soit d'abord déposée auprès du membre du personnel le mieux placé pour intervenir ou régler la situation. Le dépôt de la plainte doit se faire par écrit. Lorsque le membre du public souhaite déposer sa plainte en personne, il est préférable de prendre rendez-vous au préalable.

Lorsque la plainte est partagée par voie électronique (sites internet, médias sociaux), celle-ci sera remise à la surintendance la mieux placée pour intervenir ou à la direction de l'éducation.

#### **Dépôt d'une plainte ou d'une insatisfaction auprès d'un conseiller scolaire**

Le conseiller scolaire qui reçoit la plainte ou l'insatisfaction doit :

- en accuser réception dans un délai maximal de 5 jours ouvrables ;
- proposer, en collaboration avec la présidence et la direction de l'éducation, une action corrective susceptible de satisfaire le plaignant ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes et ce, dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

Si la situation est réglée à la satisfaction des parties, la plainte ou l'insatisfaction est considérée résolue et le dossier est clos.

Si l'élève, le parent / tuteur ou le membre du public n'est toujours pas satisfait, une plainte écrite peut être acheminée à la présidence du Conseil.

La présidence du Conseil doit :

- en accuser réception dans un délai maximal de 5 jours ouvrables;
- proposer, en collaboration avec la direction de l'éducation, une action corrective susceptible de satisfaire le plaignant ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes et ce, dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

Les membres du personnel ou conseiller scolaire s'assure de documenter les insatisfactions ou les plaintes traitées au cours de l'année scolaire.

### Définitions :

**Une insatisfaction** est un commentaire exprimé, verbalement ou par écrit, par un parent, un élève ou un membre du public à l'égard :

- d'un traitement reçu jugé comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, étant irrespectueux, manquant de bienveillance ou d'empressement ;
- de la qualité des programmes ou d'un service rendu ;
- de toute situation jugée préjudiciable à la sécurité, à la confidentialité et au respect de la vie privée.

*Dans le cas d'une insatisfaction, le parent/l'élève ne demande pas d'action corrective spécifique.*

**Une plainte** est une insatisfaction exprimée, par écrit, par un parent, un élève ou un membre du public à l'égard :

- d'un traitement reçu jugé comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, étant irrespectueux, manquant de bienveillance ou d'empressement ;
- de la qualité des programmes ou d'un service rendu ;
- de toute situation jugée préjudiciable à la sécurité, à la confidentialité et au respect de la vie privée.

*Dans le cas d'une plainte, le parent/l'élève demande des actions correctives pour régler le problème.*