ADM-04 :	**Traitement des insatisfactions et des plaintes des élèves, parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté**	**EN VIGUEUR : 2024-12-10** **RÉVISÉE LE :**

OBJET

La présente directive administrative est présentée conformément à la métadirective ADM-01 – *Élaboration, révision et adoption d'une directive administrative* et découle de la limite opérationnelle de la direction de l'éducation 3.3 – *Traitement des parents, tutrices, tuteurs et des élèves* et, à ce titre, fait l'objet d'un rapport annuel de monitoring.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette politique, le Conseil scolaire catholique des Grandes Rivières (le CSCDGR) entend s'assurer :

- Que les élèves et leurs parents, tutrices, tuteurs et les membres de la communauté soient traités avec dignité, dans le respect et la bienveillance, de façon équitable et avec empressement;
- que l'école offre des installations et de l'équipement qui assurent la sécurité des élèves;
- que l'école offre des installations qui permettent d'assurer la confidentialité et la protection de la vie privée en traitant, entre autres, de manière confidentielle, les renseignements des élèves et de leurs parents, tutrices, tuteurs;
- que les parents, tutrices, tuteurs et les élèves soient informés des services auxquels ils sont en droit de s'attendre;
- que les élèves et leurs parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté soient informés du mécanisme d'examen de leur plainte dans le cas où la présente directive administrative n'aurait pas été respectée à leur endroit;
- que les plaintes des élèves, des parents et des membres de la communauté soient traitées rapidement et sans conséquence.

Le CSCDGR privilégie une communication ouverte et dynamique avec les élèves, les parents, tutrices, tuteurs, et les membres de la communauté afin de favoriser des relations positives, d'enrichir les expériences de chacun et de créer des partenariats qui, avant tout, seront bénéfiques à l'épanouissement des élèves.

La présente directive administrative encadre la communication en matière d'insatisfaction à l'égard des services offerts par le CSCDGR à sa communauté scolaire, et ce, dans un objectif de résoudre de façon constructive toute situation qui mérite une attention particulière et dont l'objectif vise l'amélioration des services offerts par le CSCDGR et ses écoles.

DESTINATAIRES

La présente directive administrative s'adresse aux élèves, parents, tutrices, tuteurs, et membres de la communauté du CSCDGR.

DÉFINITIONS

« **Insatisfaction** » se définit comme un commentaire exprimé verbalement ou par écrit, par un élève, parent, tutrice, tuteur ou un membre de la communauté à l'égard :

- D'un traitement reçu jugé comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, 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.

L'élève, le parent, tutrice, tuteur, le membre de la communauté ne demande pas d'action corrective particulière.

« **Plainte** » se définit comme une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit, par un élève, parent, tutrice, tuteur ou un membre de la communauté à l'égard :

- D'un traitement reçu jugé comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, 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.

L'élève, le parent, tutrice, tuteur, le membre de la communauté demande une action corrective pour régler la situation.

MODALITÉS D'APPLICATION

1. Le CSCDGR communique le processus de traitement des plaintes aux élèves, aux parents, tutrices et tuteurs et membres de la communauté par l'entremise de ses publications et plateformes électroniques telles que le site Web du CSCDGR et des écoles, les bulletins d'information à l'intention des parents publiés par les écoles et lors des rencontres d'information tenues par les écoles.
2. L'accueil et la communication font partie des valeurs préconisées au sein du CSCDGR. 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, tutrices et tuteurs. Toute insatisfaction ou plainte exprimée par des élèves, parents, tutrices, tuteurs ou membre de la communauté sera traitée avec ouverture et objectivité, sans conséquence à l'égard des personnes concernées et dans le respect des lois, des directives et des normes applicables.

Le CSCDGR privilégie la démarque qui fait en sorte 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.

PROCESSUS

Deux processus distincts sont en place pour traiter une insatisfaction ou une plainte.

Processus de traitement d'une insatisfaction

a. Les insatisfactions doivent préférablement être d'abord abordées avec le membre du personnel directement concerné. Par exemple, si l'insatisfaction est reliée à une situation en salle de classe, le parent, la tutrice, le tuteur ou l'élève discute de la situation en premier lieu avec l'enseignante, l'enseignant ou le membre du personnel concerné.

b. Une fois informé de l'insatisfaction, le membre du personnel concerné doit indiquer à l'élève, au parent, tutrice, tuteur ou membre de la communauté, dans un délai de deux (2) 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, l'élève, le parent, tutrice, tuteur ou le membre de la communauté peut déposer une plainte.

Processus de traitement d'une plainte

a. Un élève, un parent, tutrice, tuteur ou un membre de la communauté dépose une plainte lorsqu'il s'attend à ce qu'une action corrective soit mise en place. Il est préférable qu'une plainte soit d'abord déposée auprès du membre du personnel le mieux placé pour intervenir ou pour régler la situation.

b. Le dépôt de la plainte peut se faire par écrit, par téléphone ou en personne. Lorsque l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur ou le membre de la communauté souhaite déposer une plainte en personne, il est recommandé de prendre rendez-vous au préalable.

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

Le membre du personnel chargé de traiter la plainte doit :

a. En accuser réception dans un délai maximal de deux (2) jours scolaires.

b. Proposer une action corrective susceptible de satisfaire la plaignante ou le plaignant ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes et ce, dans un délai raisonnable selon la nature et la complexité de la situation.

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

c. Si l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne qui est responsable du traitement de la plainte ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à l'échelon administratif supérieur.

d. Si l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté a fait part de sa plainte à un membre du personnel et est insatisfait de la démarche, il peut la déposer auprès de la direction de l'école ou du service concerné. Le cas échéant, il

est préférable que l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté en informe la personne qui a traité la plainte à la première étape de son intention de poursuivre la démarche. Le membre du personnel informera, dans la mesure du possible, sa superviseure immédiate ou son superviseur immédiat si une plainte n'a pas été résolue à la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

ÉTAPE 2 : Dépôt d'une plainte à la direction de l'école

Dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation), la direction d'école chargée de traiter la plainte :

a. Doit en accuser réception dans un délai de deux (2) jours scolaires.

b. Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'obtenir un portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées.

c. Peut demander des renseignements additionnels à chacune des parties.

d. Maintient la position prise à l'étape précédente ou opte pour une position différente.

e. Communique sa décision aux parties impliquées, par écrit ou verbalement, selon le cas.

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

f. Si l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la direction de l'école ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à l'échelon administratif supérieur, soit l'agente ou l'agent de supervision responsable de l'école.

g. Le cas échéant, il est préférable que l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté en informe la direction d'école qui a traité la plainte à l'étape 2 de son intention de poursuivre la démarche.

h. La direction de l'école informe, dans la mesure du possible, l'agente, l'agent de supervision responsable si la plainte n'a pas été résolue à la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

ÉTAPE 3 : Dépôt d'une plainte à l'agente, l'agent de supervision ou la direction de service

Dans un délai raisonnable (selon la nature et la complexité de la situation), l'agente ou l'agent de supervision ou la direction de service chargée de traiter la plainte :

a. Doit en accuser réception dans un délai de deux (2) jours scolaires.

b. Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'obtenir un portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées.

c. Peut demander des renseignements additionnels à chacune des parties.

d. Maintient la position prise à l'étape précédente ou opte pour une position différente.

e. Peut agir comme médiateur si la situation l'exige ou faire appel au service d'une tierce partie.

f. Communique sa décision aux parties impliquées, par écrit ou verbalement, selon le cas.

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

g. Si l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de l'agente, l'agent de supervision ou la direction de service responsable ou si la situation persiste, il ou elle peut porter plainte à l'échelon administratif supérieur, soit la direction de l'éducation et secrétaire-trésorier.

h. Le cas échéant, il est préférable que l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur ou le membre de la communauté en informe l'agente, l'agent de supervision ou la direction de service qui a traité la plainte de son intention de poursuivre la démarche. Ceux-ci informent, dans la mesure du possible, leur superviseure immédiate ou leur superviseur immédiat si la plainte n'a pas été résolue à la satisfaction de la plaignante ou du plaignant.

ÉTAPE 4: Dépôt d'une plainte à la direction de l'éducation et secrétaire-trésorier

a. Si l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur ou le membre de la communauté n'est toujours pas satisfait, il peut faire appel de la décision de l'agente, de l'agent de supervision ou de la direction de service.

b. L'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté doit 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 à propos d'intervenir afin de tenter de régler le différend ou bien de déléguer le dossier à une tierce partie.

c. La direction de l'éducation ou sa déléguée, son délégué peut aussi confier le dossier à un médiateur externe qui tentera de rapprocher les parties.

d. La direction de l'éducation ou sa déléguée, son délégué prendra connaissance de tous les éléments du dossier et informera l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté si l'appel est recevable ou non.

e. Si l'appel est recevable, l'élève, le parent, la tutrice, le tuteur, le membre de la communauté sera informé du délai auquel il doit s'attendre avant d'avoir une réponse. Si la demande n'est pas recevable, il sera informé de la décision. Aux fins du processus administratif, la décision prise par la direction de l'éducation est finale.

Documentation des plaintes

Afin de colliger les données requises pour l'élaboration du rapport de monitoring déposé annuellement au Conseil élu, les agentes, agents de supervision et directions de service sont responsables de documenter les plaintes écrites traitées au cours d'une année scolaire.

Le rapport de monitoring fera état des éléments suivants :

a. Le nombre de plaintes verbales et écrites répertoriées au Bureau de la direction de l'éducation jugées réglées ou non de manière satisfaisante.
b. Les sondages de satisfaction des parents et d'opinion des élèves.
c. Les appels à une suspension.

Ces données font partie du processus d'évaluation du rendement de la direction de l'éducation et peuvent faire l'objet de résultats visant l'amélioration de la performance du CSCDGR.

RÉFÉRENCES ET FONDEMENTS LÉGISLATIFS

- Sans objet.

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE ASSOCIÉE

- ADE-05 : Communication du CSCDGR avec les élèves, leurs parents, tutrices, tuteurs et la communauté scolaire

ANNEXE

- Formulaire électronique de plainte formelle