

Chers parents, tutrices, tuteurs et membres de la communauté scolaire,

Au Conseil scolaire catholique des Grandes Rivières, nous offrons à nos élèves et à leur famille un milieu d'apprentissage accueillant, respectueux et sécuritaire. Dans cet esprit, nous souhaitons vous informer de l'adoption d'une nouvelle directive administrative : **ADM-04 – Traitement des insatisfactions et des plaintes.**

Cette directive vise à encourager une communication ouverte, respectueuse et constructive entre les élèves, les parents, les tutrices, les tuteurs et les membres de la communauté scolaire. L'objectif est d'assurer que toute insatisfaction ou plainte soit entendue, traitée avec diligence et respect.

Voici les principaux éléments de cette directive :

- Le CSCDGR s'engage à traiter toutes les préoccupations de façon équitable et bienveillante.
- Les **insatisfactions** peuvent être exprimées sans demande d'action corrective; elles servent à faire part d'un malaise ou d'un désaccord.
- Les **plaintes** incluent une demande d'intervention ou de changement et sont traitées dans un processus clair et progressif.
- Le traitement des insatisfactions et des plaintes **débuté toujours auprès de la personne la mieux placée pour régler la situation**, afin de favoriser la résolution rapide et directe.
- Si la situation n'est pas résolue, un mécanisme d'escalade est en place pour porter la plainte à l'échelon supérieur, jusqu'à la direction de l'éducation, au besoin.
- Toutes les démarches seront faites dans le respect, avec l'objectif d'améliorer les services offerts à nos élèves et à leur famille.

Pour en savoir plus nous vous invitons à visiter la page [suivante](#) de notre site Web.

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre confiance envers nos écoles. Ensemble, poursuivons notre engagement à offrir un environnement éducatif bienveillant, sécuritaire et inclusif.