

DIRECTIVE : Traitement des insatisfactions et des plaintes des parents et des élèves

SECTION : Général

Adoptée : 2011/02/26
 Décision : CA/21/00-01
 Révision: CA/07/12-13

Le Conseil des écoles catholiques du Centre-Est garantit, dans la conduite de toutes ses opérations, un environnement imprégné des valeurs catholiques et d'un sentiment d'appartenance à la francophonie.

OBJET

La présente directive administrative découle de la mise en œuvre de la politique 3.3 portant sur le traitement des parents 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 des écoles catholiques du Centre-Est (CECCE) entend s'assurer :

- que les élèves et leurs parents ou tuteurs 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 l'on traite de manière confidentielle les renseignements sur les élèves, les parents ou tuteurs ;
- que les élèves et leurs parents ou tuteurs soient informés des services auxquels ils sont en droit de s'attendre ;
- que les élèves et leurs parents ou tuteurs soient informés du mécanisme d'examen de leur plainte dans le cas où ils pensent que la politique 3.3 – Traitement des parents et des élèves n'a pas été respectée à leur endroit ;
- que les plaintes des élèves et des parents soient traitées rapidement et sans préjudice ;

La présente directive vise à assurer une communication ouverte dynamique et positive entre, d'une part, les parents/tuteurs et les élèves et, d'autre part, les membres du personnel du CECCE et s'inscrit dans le cadre d'amélioration continue du Conseil et de ses écoles.

DESTINATAIRES

La présente directive s'adresse :

- aux élèves ainsi qu'aux parents et tuteurs des élèves du CECCE
- à tous les membres du personnel du CECCE

DÉFINITIONS

Une insatisfaction est un commentaire exprimé, verbalement ou par écrit, par un parent ou un élève 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.

Le parent/l'élève ne demande pas d'action corrective spécifique.

Une plainte est une insatisfaction exprimée, verbalement ou par écrit, par un parent ou un élève 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.

Le parent/l'élève demande des actions correctives pour régler le problème.

MODALITÉ

Le CECCE communique le processus de traitement des plaintes aux élèves, aux parents et aux tuteurs 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.

PROCESSUS

L'accueil et la communication sont des valeurs importantes pour le CECCE. 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 ou des élèves 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 CECCE 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

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 ou l'enseignante.

Une fois informé de l'insatisfaction, le membre du personnel concerné doit indiquer au parent ou 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

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 préférable 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 peut se faire par écrit, par téléphone ou en personne. Lorsque le parent 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 chargé de traiter la plainte doit :

- en accuser réception dans un délai maximal de 3 jours scolaires ;
- 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 (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

Si la situation est réglée à la satisfaction des parties, on considère que la plainte est résolue et que 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 ou de la plaignante.

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 chargée de traiter la plainte :

- doit en accuser réception dans un délai de 3 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, on considère que la plainte est résolue et que 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 ou de la plaignante.

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 chargée de traiter la plainte :

- doit en accuser réception dans un délai de 3 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 le demande 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, on considère que la plainte est résolue et que 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 ou de la plaignante.

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 à propos 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.

Documentation des plaintes

Afin de colliger l'information requise pour le rapport de monitoring annuel présenté aux conseillers et conseillères scolaires, la direction de l'éducation, les personnes à la surintendance et les directions d'écoles doivent s'assurer de documenter les plaintes écrites traitées au cours de l'année scolaire.

LIENS - Directive administrative associée

GEN-03 – Accès à l'information – général
GEN-12 – Communication au CECCE – général
RH-07 - Conflits d'intérêts et confidentialité