



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

**C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION
SCOLAIRE**

C.4 PLAINTES

Émission : 24 octobre 2023

Révision :

Le Conseil scolaire Centre-Nord (CSCN) est engagé à offrir une éducation francophone de qualité à ses élèves. Lors du dépôt d'une plainte, les parents et les élèves doivent avoir accès à des mécanismes d'examen de celle-ci, sans risques de représailles. La présente procédure établit ces mécanismes.

APPLICATION

1. Cette procédure administrative s'applique à tous les parents, les élèves et les membres de la communauté qui déposent une plainte auprès du CSCN.
2. Cette procédure s'applique aux plaintes qui ne sont pas couvertes par autres procédures du CSCN ou par d'autres cadres légaux et réglementaires.
3. Cette procédure s'applique aux employés du CSCN qui répondent à des plaintes des parents, des élèves ou des membres de la communauté.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

4. Le CSCN résout les plaintes d'une manière collaborative qui respecte les différences et avec l'objectif de maintenir des relations de travail ouvertes et efficaces entre les parents, les élèves et les employés du CSCN.
5. Le CSCN croit que les meilleures solutions viennent lorsque les parties impliquées travaillent ensemble.
6. L'approche de résolution de conflits du CSCN est une approche ouverte, équitable et collaborative qui comprend le partage d'information avec tous les participants afin de faciliter la résolution de problème.



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION SCOLAIRE	C.4 PLAINTES
------------------------------------------------------	---------------------

7. La meilleure façon de résoudre les plaintes est de se rapprocher le plus possible de la source de celle-ci. À cet effet, les individus doivent premièrement soulever leurs plaintes auprès de l'individu à qui incombe la responsabilité de la décision.
8. Les préoccupations de la personne portant la plainte seront traitées avec respect tout en préservant l'intégrité du système scolaire.
9. Les plaintes doivent être formulées de manière respectueuse, à un moment et dans un lieu approprié et ne doivent pas être formulés :
 - a. en présence d'élèves;
 - b. pendant le temps d'enseignement; ou
 - c. en présence des collègues d'un employé.
10. Une plainte déposée de façon anonyme est difficile à traiter, notamment lorsqu'il y a absence de renseignements. Les personnes qui déposent une plainte sont encouragées à s'identifier afin de permettre au CSCN d'effectuer les suivis qui s'imposent pour traiter de l'objet de la plainte. Une plainte anonyme pourrait ne pas être traitée par le CSCN.

PROCÉDURES

11. Un employé du CSCN qui reçoit une plainte d'un parent, d'un élève ou d'un membre de la communauté informe la personne du processus de plainte de CSCN.
12. Tous les efforts doivent être faits pour résoudre la plainte dès la première étape du processus.
13. Chaque étape de la procédure est accomplie en temps utile.

Plainte non liée à une école :

14. Si la plainte est liée au transport scolaire, la plainte doit se être déposée auprès de la coordinatrice du transport.



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

**C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION
SCOLAIRE**

C.4 PLAINTES

15. Si la plainte n'est pas liée à l'école ou au transport scolaire, la plainte doit être déposée par écrit, en remplissant le formulaire de plainte.

Étape un :

16. Lorsqu'un parent, un élève ou un membre de la communauté a une plainte à déposer, la première étape consiste à soulever la question avec l'employé de qui relève la décision.

17. Le(s) employé(s) impliqué(s) dans la décision rencontrera(ont) la personne portant la plainte.

18. La rencontre décrite à l'article 17 doit être axée sur la résolution du problème.

Étape deux :

19. Si une solution n'est pas trouvée avec l'employé, la personne qui a déposé la plainte peut s'adresser à la direction d'école.

20. La direction d'école et les employés concernés rencontreront l'individu pour discuter de la plainte.

21. La direction d'école et les employés concernés travailleront avec l'individu pour trouver une solution.

Étape trois :

22. Si la question n'est pas résolue au niveau deux, la personne peut adresser sa plainte à la direction des affaires corporatives par écrit, en remplissant le formulaire de plainte.

23. La documentation écrite doit préciser :

- a. la nature de la plainte ; et
- b. les mesures prises, aux deux niveaux précédents, pour résoudre l'affaire directement avec le(s) employé(s) concerné(s).



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION SCOLAIRE	C.4 PLAINTES
------------------------------------------------------	---------------------

24. Une personne responsable sera désignée par la direction des affaires corporatives et cette personne peut rencontrer directement l'individu pour s'assurer de la gestion de la plainte.
25. Le responsable désigné examine la plainte et peut :
- a. faire la collecte d'informations; et
 - b. impliquer d'autres membres de l'administration du CSCN, le cas échéant.
26. Lorsque la plainte concerne le programme d'enseignement de l'élève, le programme se poursuit tel que planifié jusqu'à ce que l'examen de la plainte soit terminé.
27. Le responsable désigné communiquera sa décision par écrit sur la plainte en temps utile.

Étape quatre :

28. Si la plainte n'est pas résolue au niveau trois, la personne peut demander à la direction générale du CSCN d'examiner la plainte.
29. La demande doit être adressée par écrit à la direction générale et doit comprendre les éléments suivants :
- a. une description de la nature de la plainte;
 - b. les mesures prises pour résoudre le problème; et
 - c. les raisons de la demande de révision du processus par la direction générale.
30. La direction générale peut rencontrer, le cas échéant, la personne qui dépose la plainte pour s'assurer que la question est entendue.
31. La direction générale communique sa décision par écrit en temps utile.



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

**C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION
SCOLAIRE**

C.4 PLAINTES

Appels

32. Les décisions de la direction générale sont finales et sans appel à moins que des processus d'appels soient établis dans d'autres politiques ou procédures administratives du CSCN.

33. Les décisions quant à la suspension et expulsion des élèves se font conformément à la procédure administrative à ce sujet.

Confidentialité

34. Une plainte doit être traitée de manière confidentielle.

35. Le cas échéant, les informations relatives à la plainte et l'identité de la personne qui a déposé la plainte seront divulguées :

- a. à la (aux) personne(s) nommée(s) dans la plainte;
- b. aux personnes qui doivent être contactées pour obtenir des informations au sujet de la plainte;
- c. aux personnes qui ont besoin d'être informées de la plainte dans le cadre de leurs fonctions; et
- d. aux personnes qui répondent à la préoccupation ou à la plainte.

MESURES EN CAS DE NON-CONFORMITÉ

36. Tous les employés du CSCN sont responsables de connaître, comprendre et se conformer à cette procédure administrative.

37. Un employé qui contrevient aux modalités de la présente procédure administrative peut faire l'objet de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation d'emploi.

INFORMATIONS CONNEXES:

Loi sur l'éducation (Education Act, SA 2012 c E-0.3.)

Politique 2.1 – Délégation à la direction générale



PROCÉDURE ADMINISTRATIVE

C –PROGRAMMATION ET ORGANISATION SCOLAIRE	C.4 PLAINTES
------------------------------------------------------	---------------------

Politique 3.3 – Traitement des parents et des élèves

Procédure administrative B.2 – Harcèlement, discrimination et violence et traitement des plaintes

Procédure administrative I9060 et I9060PA – Suspension et expulsion de l'élève

Formulaire de plainte