



Date d'approbation : 13 octobre 2018

Date de révision : 22 juin 2024

G007-D1 COMMUNICATION EFFICACE LIÉE AU TRAITEMENT DES PLAINTES - PARENTS

1.0 ÉNONCÉ

L'accueil et la communication sont des valeurs importantes pour le Conseil scolaire de district catholique des Aurores boréales. 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.

Cette directive administrative fournit l'encadrement général pour assurer une communication efficace lors du traitement d'une plainte.

2.0 DÉFINITIONS

2.1 Une **plainte** est une insatisfaction exprimée, verbalement ou par écrit, par un parent à l'égard :

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

Le parent demande des actions correctives pour régler le problème.

2.2 Un parent peut communiquer **une préoccupation** sans demander une action corrective spécifique. Il s'agit de faire connaître la préoccupation dans l'optique d'influencer une future action.

3.0 MODALITÉS D'APPLICATION

Toute plainte ou préoccupation 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. Les plaintes devraient être communiquées et traitées selon le processus suivant :

- 3.1 Il est préférable que les plaintes soient d'abord adressées avec le membre du personnel directement concerné. Par exemple, s'il s'agit d'une situation reliée à la salle de classe, il est préférable que le parent s'adresse d'abord à l'enseignant. La plainte peut se faire par écrit, par téléphone ou en personne.
- 3.2 Le membre du personnel qui reçoit la plainte doit fournir au besoin les explications nécessaires 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 concernées, la plainte est résolue. Si la situation persiste ou si le parent n'est pas satisfait du résultat, il s'adresse à la direction d'école.
- 3.3 La direction d'école qui reçoit la plainte doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir un portrait complet de la situation. La direction prend une décision en s'appuyant sur les politiques du Conseil pertinentes et communique sa décision aux parties. Si la situation est réglée à la satisfaction des parties concernées, la plainte est résolue. Si la situation persiste ou si le parent n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la direction, il se dirige à la surintendance de l'éducation.
- 3.4 La surintendance qui reçoit la plainte doit prendre connaissance des informations fournies par les parties concernées afin d'avoir un portrait complet de la situation. À cette étape et jusqu'à la fermeture du dossier, tous les détails de la plainte doivent être consignés dans le formulaire *G007-F1 Formulaire de suivi des plaintes*. La surintendance prend une décision en s'appuyant sur les politiques du Conseil pertinentes et les lois afférentes et communique sa décision aux parties. Si la situation est réglée à la satisfaction des parties concernées, la plainte est résolue. Si le parent n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la surintendance, il peut se diriger à la direction de l'éducation.
- 3.5 À l'étape de la direction de l'éducation, elle jugera s'il est à propos d'intervenir personnellement ou de choisir de déléguer le dossier à une tierce personne ou un médiateur externe. La décision prise par la direction de l'éducation est finale.
- 3.6 Depuis le 1^{er} septembre 2015, l'Ombudsman de l'Ontario peut recevoir des plaintes à propos des conseils scolaires de la province. Quiconque a un problème non résolu à propos d'un conseil scolaire peut s'adresser à l'Ombudsman. Le Bureau de l'Ombudsman est cependant un lieu de dernier recours. Le processus d'appel prévu dans cette directive administrative doit d'abord être épuisé avant d'avoir recours à l'Ombudsman de l'Ontario.

4.0 PRÉOCCUPATION GÉNÉRALE

- 4.1 Les parents qui ont des préoccupations générales qui ne sont pas liées à un membre du personnel ou une école particulière, peuvent soumettre leurs préoccupations par l'entremise de l'adresse courriel dont le lien figure à la page

d'accueil du site Internet du Conseil. Le Conseil accuse réception de toute correspondance et assure un suivi, le cas échéant.