

Politique : *Plaintes*

Numéro : *P – 5.001*

Catégorie : *Relations publiques*

Pages : *2*

Approuvée : *le 6 avril 1998*

Modifiée : *le 22 juin 2015*

1. Préambule

Le Conseil scolaire catholique Providence est responsable de la prestation des programmes et des services éducatifs destinés aux élèves catholiques d'expression française vivant sur son territoire. Le Conseil scolaire et ses employés mettent l'accent sur la réussite des élèves et privilégient par conséquent leurs relations avec les divers intervenants. Il peut arriver qu'un élève, un parent, un employé ou un membre de la collectivité élargie veuille faire part d'une préoccupation, d'une insatisfaction ou d'une question concernant la fourniture de ces programmes et services ou touchant une politique ou une procédure d'une école ou du Conseil. Il est donc essentiel que le Conseil scolaire assure un processus juste et transparent grâce auquel le personnel responsable pourra traiter les plaintes de façon appropriée dans des délais raisonnables.

Lors du traitement de plaintes, le Conseil scolaire s'attend à ce que les employés prônent une écoute active et favorisent un dialogue avec le plaignant.

2. Énoncé

- 2.1 **Attendu que** le Conseil scolaire catholique Providence cherche à cultiver un milieu de vie inspiré du modèle de Jésus-Christ où le respect, l'accueil et le pardon colorent et imprègnent l'ensemble des relations humaines;
- 2.2 **Attendu que** le Conseil scolaire s'attend à ce que ses employés soient attentifs aux demandes et aux besoins des élèves, des parents et de la collectivité élargie afin de créer une ambiance de collaboration qui favorisera la réussite de chaque élève;
- 2.3 **Attendu que** le Conseil scolaire prône un processus de communication afin d'arriver à cerner des solutions possibles aux préoccupations exprimées ou aux questions soulevées;

2.4 **Attendu que** le Conseil scolaire préconise un traitement équitable, efficace et juste envers tous;

il est décidé que le Conseil scolaire élaborera un mécanisme clair pour uniformiser le processus de traitement des plaintes.

Dans ce document, ainsi que dans toutes les politiques du Conseil, un genre inclut l'autre, tout comme le singulier englobe le pluriel lorsque le contexte l'exige.

*Renvoi : PA – 5.001.1 – Plaintes : Membres du personnel
PA – 5.001.2 – Plaintes : Traitement des insatisfactions
et des plaintes des parents et des élèves*