

Procédure administrative :	<i>Plaintes : Membres du personnel</i>	Numéro :	<i>PA – 5.001.1</i>
Catégorie :	<i>Relations publiques</i>	Pages :	<i>5</i>
Approuvée :	<i>le 6 avril 1998</i>	Modifiée :	<i>le 22 juin 2015</i>

1. Préambule

La présente procédure administrative ne vise pas à remplacer les mécanismes de traitement des plaintes définis dans d'autres politiques ou procédures (p. ex., violence, harcèlement, équité salariale) ou encore dans des conventions collectives ou des conditions de travail (p. ex., griefs).

2. Paramètres

2.1 Définition

Aux fins de l'application de la présente procédure administrative, une plainte est une communication orale ou écrite qui exprime une préoccupation ou une insatisfaction ou qui soulève une question concernant la prestation de programmes ou de services, une politique ou une procédure ou encore qui critique une action ou une activité d'un employé d'une école ou du Conseil scolaire.

2.2 Processus de dépôt d'une plainte

L'administration instaure le mécanisme suivant de traitement des plaintes :

a) Étape 1

Afin d'avoir une compréhension commune de la situation et d'en arriver à une solution, l'élève, le parent ou toute autre partie plaignante doit communiquer directement avec la personne concernée : enseignant, intervenant, membre du personnel administratif ou autre.

b) Étape 2

Si le processus prévu à l'étape 1 n'aboutit pas à arriver à une solution satisfaisante, l'élève, le parent ou toute autre partie plaignante doit communiquer avec le directeur d'école ou le responsable du service concerné.

c) Étape 3

Si le processus prévu à l'étape 2 n'aboutit pas à une solution satisfaisante, la partie plaignante peut demander à l'agent de supervision responsable de l'école ou du service concerné ou au délégué du directeur général d'intervenir pour tenter d'en arriver à une solution ou cerner d'autres éléments d'entente.

Ces étapes permettent d'établir un dialogue et de mieux comprendre la situation afin d'y trouver une solution.

Remarque :

Si le processus prévu à l'étape 3 n'aboutit pas à une solution satisfaisante, le directeur général pourrait choisir d'enclencher un processus de règlement de différend pour tenter d'en arriver à une solution ou cerner d'autres éléments d'entente.

2.3 Modalités

- a) L'employé qui reçoit une plainte doit consigner les renseignements pertinents, y compris le nom et le numéro de téléphone (ou l'adresse) du plaignant, la date de la plainte, les dates des incidents, s'il y a lieu, le genre de plainte et les circonstances dans lesquelles se sont produits les faits à l'origine de la plainte.
- b) Si une plainte est reçue par un cadre supérieur (surintendant, directeur général, etc.), celui-ci devra en noter les détails et demander ensuite au superviseur immédiat du service concerné ou au responsable du dossier d'assurer le suivi nécessaire.
- c) Si une plainte est reçue par un conseiller scolaire, celui-ci devra en noter les détails et les acheminer au directeur général ou au président du Conseil pour fins de suivi.
- d) Au cours du traitement de la plainte, il est entendu que le responsable tiendra le plaignant au courant de l'évolution de son dossier.

2.4 Plainte écrite

- a) Selon le cas, la personne qui reçoit une plainte orale peut demander à l'interlocuteur de soumettre sa plainte par écrit en ayant soin de fournir tous les détails nécessaires.
- b) Si le plaignant refuse de soumettre sa plainte par écrit, la personne qui reçoit celle-ci doit néanmoins en assurer un traitement juste, efficace et équitable.
- c) Toute plainte écrite recevra un accusé de réception.

2.5 Plainte anonyme

Aucune plainte anonyme ne sera acceptée ou étudiée.

3. **Plainte déposée par un membre du Conseil scolaire**

- 3.1 Si le directeur général reçoit une plainte d'un membre du Conseil scolaire, il en assurera le suivi auprès du président et en informera le membre ainsi que les autres conseillers scolaires si les deux parties jugent opportun d'agir ainsi.
- 3.2 Si un cadre supérieur reçoit une plainte d'un membre du Conseil scolaire, il en fera part au directeur général qui décidera du suivi à assurer.

4. **Divers**

- 4.1 Un sujet qui n'a pas été abordé par un contribuable ou par un employé mais qui, selon un conseiller, mérite d'être traité, doit être soulevé par ce conseiller auprès du directeur général ou du président du Conseil avant d'être présenté au Conseil scolaire.
- 4.2 Les membres du Conseil scolaire, individuellement ou en groupe, n'ont aucunement le droit d'entreprendre une enquête, d'intenter des poursuites ou de prendre des mesures qui pourraient être interprétées comme émanant du Conseil scolaire, à moins que le Conseil scolaire ne les y ait autorisés expressément.
- 4.3 Tout communiqué émis par le Conseil scolaire à propos d'une plainte sera diffusé conjointement par le président (ou son délégué) et le directeur général (ou son délégué).

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 : P – 5.001 - Plaintes

Formulaire de plaintes

Plainte verbale _____
Suivi verbal _____

Plainte écrite _____
Suivi écrit _____

Nom du plaignant : _____

Coordonnées du plaignant : _____

Date à laquelle la plainte a été reçue : _____

Nature de la plainte (détails) : _____

Suivis : _____

Personnes interviewées : _____

Nature de la communication avec le plaignant (y compris les dates) : _____

Autres : _____
