

|                              |
|------------------------------|
| <b>CODE D'IDENTIFICATION</b> |
|------------------------------|

|                  |
|------------------|
| <b>POL08-031</b> |
|------------------|

**TITRE :            POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

| <b>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</b> | <b>AUTORISATION REQUISE</b> | <b>RESPONSABLE DU SUIVI</b>     |
|---------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 22 mai 2008                     | Administrateur              | Service des ressources humaines |

**FEUILLE DE ROUTE**

|                             | <b>DATE</b> | <b>AUTORISATION</b> |
|-----------------------------|-------------|---------------------|
| <b>ADOPTION</b>             | 22 mai 2008 | Ordonnance 08-031   |
| <b>DERNIÈRE MISE À JOUR</b> |             |                     |

## Table des matières

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1. BUT .....                      | 1 |
| 2. VISÉES.....                    | 1 |
| 3. FONDEMENT .....                | 1 |
| 4. PRINCIPE.....                  | 1 |
| 5. CHEMINEMENT ET PROCÉDURES..... | 1 |
| 6. RÉVISION D'UNE DÉCISION .....  | 2 |
| ANNEXE A .....                    | 3 |
| CHEMINEMENT ET PROCÉDURES.....    | 4 |

## 1. BUT

Assurer une gestion rapide et efficace des plaintes.

## 2. VISÉES

La Commission scolaire du Littoral veut, par cette politique, instaurer une gestion efficace et rapide des plaintes et assurer des services de qualité par l'identification des insatisfactions d'un parent, d'un élève ou d'un citoyen pour des services reçus ou attendus et par l'application des correctifs appropriés.

La présente politique ne limite en rien et ne peut être substituée aux articles 26 à 35 de la Loi sur l'instruction publique.

## 3. FONDEMENT

La Loi sur l'instruction publique précise les responsabilités et l'imputabilité des responsables des établissements.

**Article 260** Le personnel requis pour le fonctionnement de la Commission scolaire exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur général de la Commission scolaire.

Le personnel affecté à une école exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur de l'école et le personnel affecté à un centre d'éducation des adultes exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur du centre.

**Article 96.12** Sous l'autorité du directeur général de la Commission scolaire, le directeur de l'école s'assure de la qualité des services éducatifs dispensés à l'école.

Il assure la direction pédagogique et administrative de l'école et s'assure de l'application des décisions du conseil d'établissement et des autres dispositions qui régissent l'école.

**Article 96.21** Le directeur de l'école gère le personnel de l'école [...].

**Article 110.9** Sous l'autorité du directeur général de la Commission scolaire, le directeur du centre s'assure de la qualité des services éducatifs dispensés au centre.

Il assure la direction pédagogique et administrative du centre et s'assure de l'application des décisions du conseil d'établissement et des autres dispositions qui régissent le centre.

## 4. PRINCIPE

La Commission reconnaît à chaque élève, à ses parents ou au titulaire de l'autorité parentale, s'il est mineur, et à tout citoyen d'avoir le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir, sans crainte de représailles ainsi que le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, s'il y a lieu.

## 5. CHEMINEMENT ET PROCÉDURES

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite à la direction de l'école ou à la direction du centre si elle concerne le personnel de l'école ou du centre, ou à l'administrateur<sup>1</sup>, si elle concerne le personnel du centre administratif, une direction d'école ou une direction de centre.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible dans les établissements. La direction de l'école ou du centre ou l'administrateur doit noter et prendre également en considération la plainte qui est faite verbalement par une personne qui **s'identifie**.

Une plainte venant d'une personne qui refuse de s'identifier peut, selon sa nature, être prise en considération.

Un accusé de réception est expédié à l'auteur d'une plainte écrite dans les 10 jours suivants sa réception.

Une copie de la plainte écrite est expédiée à l'administrateur de la Commission scolaire.

La plainte est examinée avec diligence et, le cas échéant, la personne concernée est avisée promptement et de la manière appropriée, des correctifs qui seront effectués.

Toute plainte pouvant être associée au nom d'un plaignant est un renseignement nominatif et elle est soumise aux restrictions d'accès prévues dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Les dossiers de plaintes sont conservés durant cinq ans; la direction de l'école ou du centre fait rapport à l'administrateur des plaintes reçues et du suivi apporté.

Toute personne peut obtenir l'aide du secrétaire général pour la préparation de sa plainte.

Annuellement, une copie de cette politique est remise à la présidence des conseils d'établissement et du comité de parents.

L'administrateur est responsable de l'application de la présente politique et peut, au besoin, édicter des procédures qui en faciliteront l'application.

## **6. RÉVISION D'UNE DÉCISION**

La personne qui estime qu'une plainte n'a pas été traitée par la direction de l'école ou par la direction du centre peut faire appel à l'administrateur.

<sup>1</sup>Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte

# ANNEXE A

## FORMULAIRE DE PLAINTE

| SECTION I : DESCRIPTION DE LA PLAINTE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|
| <p><b>PRINCIPE</b></p> <p>La Commission reconnaît à chaque élève, à ses parents ou au titulaire de l'autorité parentale, s'il est mineur, et à tout citoyen, le droit d'exprimer son insatisfaction en regard des services qu'il a reçus ou qu'il aurait dû recevoir, sans crainte de représailles ainsi que le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, s'il y a lieu.</p> <p><b>NATURE DE LA PLAINTE</b></p> <p>Décrire brièvement le problème en précisant les faits, les circonstances, les personnes impliquées, la date, le lieu, les préjudices subis, etc. (Veuillez joindre des pages supplémentaires au besoin):</p> |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
| SECTION II : Quel est le résultat souhaité?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                   |               |
| _____<br>Signature                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   | _____<br>Date |
| Adresse et code postale:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |               |
| Tél . (résidence) :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tél . (travail) : | Cellulaire:   |
| Courriel:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |               |
| Date de réception de la plainte :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |               |



## CHEMINEMENT ET PROCÉDURES

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite à la direction de l'école ou à la direction du centre si elle concerne le personnel de l'école ou du centre, ou à l'administrateur<sup>1</sup>, si elle concerne le personnel du centre administratif, une direction d'école ou une direction de centre.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible dans les établissements. Un accusé de réception est expédié à l'auteur d'une plainte écrite.

Toute plainte pouvant être associée au nom d'un plaignant est un renseignement nominatif et elle est soumise aux restrictions d'accès prévues dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

La personne qui estime qu'une plainte n'a pas été traitée par la direction de l'école ou par la direction du centre peut faire appel à l'administrateur.

Toute personne peut obtenir l'aide du secrétaire général pour la préparation de sa plainte.

<sup>1</sup>Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.