



Objet :	Mécanisme d'examen des plaintes pour les élèves, parents ou tuteurs et membres de la communauté
Directive :	1008 – Administration générale
En vigueur:	Octobre 2007 (ancien DS01)
Révision :	Octobre 2015
Référence :	Politique 3.3 du Conseil d'éducation du DSF-S Lois, politiques ou directives provinciales

BUT

Le District scolaire francophone Sud, conformément à la politique du Conseil d'éducation et aux lois, politiques ou directives provinciales, entend assurer que les élèves, parents ou tuteurs et membres de la communauté seront traités avec dignité, équité, humanisme et dans un environnement qui assure la sécurité et le respect de la vie privée. Par conséquent, si une personne juge qu'elle n'a pas été traitée selon ces critères, elle a accès au mécanisme d'examen des plaintes afin d'assurer que sa plainte reçoit un traitement adéquat, uniforme et ce, dans un délai raisonnable.

PROCESSUS

- A) Les élèves et leurs parents ou tuteurs
- a. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : SE RÉFÉRER AUX LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES
 - b. Autres plaintes (insatisfaction des élèves ou parents à l'égard des services de l'école ou du district) :
 1. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à un membre du personnel directement concerné. Le district privilégie que le traitement des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.
 2. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte, il ou elle peut porter sa plainte à l'attention de la direction de l'école. La plainte peut être exprimée verbalement ou par écrit. Le formulaire *Sommaire de la plainte (Annexe A)* est disponible. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction est

absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

3. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la direction d'école, il ou elle peut faire appel auprès de la directrice générale verbalement ou par écrit. Le formulaire *Appel à la directrice générale (Annexe B)* est disponible. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la directrice générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

B) Les membres de la communauté

- a. Plaintes ayant trait aux lois, politiques directives provinciales ou fédérales :

SE RÉFÉRER AUX LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES

- b. Autres plaintes (insatisfaction des membres de la communauté à l'égard des services du district scolaire) :

1. La plainte est référée au membre du personnel du district approprié verbalement ou par écrit. Le formulaire *Sommaire de la plainte (Annexe A)* est disponible.
2. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le responsable est absent de son travail, le délai de traitement est prolongé. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
3. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès du personnel du district, le membre du personnel du district avise la plaignante ou le plaignant de l'identité de son superviseur immédiat et peut faire appel de sa décision. Si, suite à ce processus, la personne n'est toujours pas satisfaite, il ou elle peut faire appel auprès de la directrice générale verbalement ou par écrit. Le formulaire *Appel à la directrice générale (Annexe B)* est disponible. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le responsable est absent de son travail, le délai de traitement est prolongé. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
4. Du côté administratif, la décision prise par la directrice générale est finale.

Annexe B

Appel à la direction générale

Partie A

Section 1 : Communication de l'appel

Plaignant ou Plaignante : _____

École : _____

Téléphone : _____

Fonction : _____

Section 2 :

Résultat de la plainte
(Annexer copie du résultat)

Section 3 : Expliquez pourquoi vous désirez faire appel à la directrice générale

Section 3 : Signature

Signature du plaignant ou de la plaignante

Date