



Gestion des plaintes

1.0 BUT

Assurer une gestion rapide et efficace des plaintes.

2.0 VISÉES

Le conseil d'administration 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 membre du personnel de l'école, d'un élève ou d'un contribuable 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.

3.0 FONDEMENT

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

CONSIDÉRANT QUE le directeur général rend compte de sa gestion au conseil d'administration ou, selon le cas, au comité exécutif.

CONSIDÉRANT QUE le personnel requis pour le fonctionnement de l'École secondaire François-Bourrin exerce ses fonctions sous l'autorité du directeur général;

CONSIDÉRANT QUE sous l'autorité du conseil d'administration, le directeur général s'assure de la qualité des services dispensés à l'école. Le directeur général assure la direction pédagogique et administrative de l'école et s'assure de l'application des décisions du conseil d'administration et des autres dispositions qui régissent l'école.

CONSIDÉRANT QUE le directeur général gère le personnel de l'école [...]

4.0 PRINCIPE

Le conseil d'administration reconnaît à chaque membre du personnel, à chaque élève, à ses parents ou au titulaire de l'autorité parentale, s'il est mineur, et à tout contribuable, 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.

5.0 CHEMINEMENT ET PROCÉDURES

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite au directeur général.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible à l'école. Le directeur général 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.

La plainte est examinée avec diligence et, le cas échéant, la personne concernée est avisée promptly 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; le directeur général fait rapport des plaintes reçues et du suivi apporté au conseil d'administration de l'école.

Annuellement, une copie de cette politique est remise à : l'Association de parents, au comité des relations de travail (CRT), l'Association des enseignants et l'Association du personnel de soutien.

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

6.0 RÉVISION D'UNE DÉCISION

La personne qui estime qu'une plainte n'a pas été traitée convenablement par le directeur général, peut faire appel au conseil d'administration de l'école.

Dans les cas d'une demande de révision d'une décision touchant personnellement un ou une élève, un membre du personnel, le plaignant doit être informé de la politique spécifique adoptée par le conseil d'administration.

7.0 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur la journée qui suit son adoption par le conseil d'administration de l'École secondaire François-Bourrin.



FORMULAIRE DE PLAINTE

PRINCIPE

Le conseil d'administration reconnaît à chaque membre du personnel, à chaque élève, à ses parents ou au titulaire de l'autorité parentale, s'il est mineur, et à tout contribuable, 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.

NATURE DE LA PLAINTE

Décrire brièvement le problème en précisant les faits, les circonstances, les personnes impliquées, la date, le lieu, les préjudices subis, etc. :

Recommandation souhaitée : _____

Date : _____ Signature : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Suivi apporté : _____



CHEMINEMENT ET PROCÉDURES

Toute plainte concernant la qualité d'un service rendu ou attendu doit être faite au directeur général.

La plainte est normalement faite par écrit en utilisant le formulaire disponible à l'école. 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 convenablement par le directeur général, peut faire appel au conseil d'administration de l'école.