

La Commission scolaire de langue française



1596, Route 124, Abram-Village
Île-du-Prince-Édouard, C0B 2E0
téléphone : (902) 854-2975
télécopieur : (902) 854-2981
www.edu.pe.ca/cslf

Secteur : RESSOURCES HUMAINES
Politique : RH-410
Entrée en vigueur : le 13 janvier 2010
Date de révision : le 12 janvier 2010

Référence(s) juridique(s) : - *Freedom of Information and Protection of Privacy Act*

Autre(s) référence(s) : - **Politique GOU-243, CSLF : *Traitement des bénéficiaires***

Traitement des plaintes du public

Préambule

En conformité avec la politique de la Commission scolaire de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard qui préconise un traitement de choix à l'endroit de tous les bénéficiaires, et de façon à respecter les lois, directives et règlements provinciaux qui précisent le traitement auquel toute personne est en droit de s'attendre d'un organisme public, la direction générale à l'embauche de la Commission scolaire de langue française veut s'assurer que tant les parents, les bénévoles et les visiteurs que le personnel soient traités avec dignité, équité et humanisme 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 les critères préalablement énumérés, elle peut loger une plainte selon les procédures prévues dans la présente politique,
- la personne qui reçoit une plainte, oralement ou par écrit, recevra les commentaires, suggestions, préoccupations ou inquiétudes qui lui sont adressés de façon juste et constructive dans un contexte de résolution de problèmes voulant, d'une part, améliorer la communication entre les bénéficiaires de l'éducation de langue française et ceux qui sont responsables de la leur offrir et voulant, d'autre part, améliorer le système d'éducation dans son ensemble.

Il est à noter que le mot plainte est utilisé dans un sens large et n'est pas restreint aux seules plaintes graves et officielles.

Lignes directrices :

1. Le processus de traitement de plaintes doit favoriser un climat de communication honnête et respectueux, une attitude d'écoute et de créativité et une relation de respect et de courtoisie réciproque.
2. Dans toutes les situations où une plainte ou une critique est portée à l'attention d'un membre du personnel de la CSLF, une copie de la politique RH-410 sera remise à la personne.
3. Il importe de rassurer la personne qui formule une plainte écrite que sa plainte fera l'objet d'une étude et qu'un suivi sera lui assuré dans les plus brefs délais.
4. Dans les situations où une plainte ou une critique est adressée initialement à un niveau administratif inapproprié, elle sera référée au niveau approprié pour un suivi.

individuellement ou par lettre à la Commission scolaire ou aux conseils d'écoles, elle sera priée de suivre les procédures en place concernant les plaintes et les critiques, de façon à favoriser un climat d'entente mutuelle. Les commissaires et les membres des conseils de parents éviteront de s'engager dans le processus de résolution de conflit en parlant directement aux employés ou aux directions d'école.

6. Toutes les informations reçues entourant une plainte ou une critique seront traitées en confidence par les administrateurs et les membres de la Commission scolaire.
7. Toutes les plaintes doivent être signées par la personne qui initie la plainte ou qui y répond. Il est fortement suggéré d'y inclure les éléments suivants :
 - dans le cas de la lettre de plainte :
 - nom et coordonnées de la personne
 - date
 - rappel des faits (quoi, quand, où...)
 - suggestions pour amélioration lorsque possible,
 - dans le cas de l'accusé de réception :
 - nom et coordonnées de la personne qui a traité la plainte
 - date
 - actions entreprises s'il y a lieu
 - remerciements pour l'intérêt manifesté envers le système d'éducation de langue française.

Procédures :

➤ **1^{re} étape**

Une plainte ou une critique à l'égard d'un employé de la CSLF doit être adressée en première instance à l'employé en question. La direction générale s'attend à ce que la plainte ou la critique soit reçue avec respect et qu'une réponse prompte et appropriée s'ensuive.

➤ **2^e étape**

Si la plainte ou la critique n'est pas résolue, celle-ci peut être portée par l'un ou l'autre parti à l'attention de la direction d'école, ou s'il s'agit d'une plainte envers un employé du bureau de la Commission scolaire, du superviseur immédiat de celui-ci. Cette démarche peut se faire par lettre ou oralement. En toutes circonstances, les deux partis auront droit de se faire entendre. La direction ou le superviseur pourra demander, s'il le juge opportun, que la plainte soit documentée par écrit. Dans ce cas, l'employé recevra une copie de la documentation. Une réponse prompte et appropriée devra faire suite au dépôt de la plainte ou critique.

➤ **3^e étape**

Une plainte ou une critique qui n'est pas résolue au niveau de l'école ou du bureau peut être portée à l'attention de la direction générale au moyen d'une lettre signée par la personne qui dépose ladite plainte. Comme aux deux premières étapes, une réponse prompte et appropriée devra suivre.

➤ **4^e étape**

Si la question n'est pas résolue au niveau de la direction générale, elle peut être portée devant la Commission scolaire au moyen d'une lettre signée.

La Commission scolaire ne recevra aucune plainte qui n'ait pas été explorée à l'avance par les niveaux administratifs appropriés, à moins de circonstances spéciales (par exemple, pour cause criminelle). Toute question traitant de personnel sera abordée à huis clos.

➤ **5^e étape**

La documentation relative à une plainte ou à une critique ne sera placée au dossier d'un employé que si la plainte ou la critique a été jugée fondée.

Les mesures correctives qui ont été identifiées et implantées seront notées au dossier de l'employé.

La personne qui a été l'objet de la plainte ou de la critique pourra inclure une réponse pour inclusion à son dossier.