

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/csrf

Secteur : RESSOURCES HUMAINES
Politique : RH-411
Entrée en vigueur : le 13 janvier 2010
Date de révision : le 12 janvier 2010

Référence(s) juridique(s) :

Autre(s) référence(s) :
- Politique P-2, CSLF : *Plainte des employés*
- Politique GOU-244, CSLF : *Relations avec le personnel*
- Politique RH-410, CSLF : *Traitement des plaintes du public*

Traitement des plaintes des élèves et du personnel

Préambule

La Commission scolaire de langue française de l'Île-du-Prince-Édouard préconise un traitement marqué de dignité, d'équité et d'humanisme à l'égard des élèves et du personnel de la même façon qu'elle le fait pour l'ensemble des membres de la communauté scolaire.

Dans le cas où un élève ou un membre du personnel juge qu'il n'a pas été traité selon ces critères, la Commission scolaire l'invite à partager son inquiétude ou son insatisfaction avec la personne désignée de sorte que son reproche reçoive un traitement adéquat, uniforme et ce, dans un délai raisonnable.

Lignes directrices :

1. Toute plainte ayant trait à des lois, règlements ou politiques provinciales ou fédérales sera traitée selon les dispositions prévues dans la loi, le règlement ou la politique en cause.
2. Toute plainte concernant une insatisfaction ou une inquiétude doit d'abord être exprimée au membre du personnel directement concerné. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant, la plainte n'a plus sa raison d'être et le dossier est clos.
3. Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche, il peut porter sa plainte à l'attention de la direction d'école, de façon verbale ou par écrit. Le résultat de l'examen de la plainte doit être communiqué au plaignant dans un délai de deux semaines.
4. Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de sa démarche auprès de la direction d'école, il peut faire appel à la direction générale, verbalement ou par écrit. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant dans un délai de deux semaines.
5. Dans l'un comme dans l'autres cas (items 3 et 4), lorsque l'examen de la plainte nécessite une expertise, ou lorsque la direction d'école ou la direction générale est absente, le délai de traitement peut être prolongé et le plaignant doit en être informé.
6. Une réponse écrite doit être fournie à toute plainte.
7. Toute plainte, quelle que soit la personne à qui elle est adressée, doit être traitée en toute confiance.
8. Le processus de traitement de plainte doit se dérouler dans un climat de communication honnête et respectueux. On s'attend à ce que les deux partis désirent vraiment trouver une solution qui a le mérite d'être équitable, impartiale et sans parti pris.