



Approuvée : le 11 février 2025

Révisée (Comité LDC) :

Modifiée :

Page 1 de 4

ÉNONCÉ

Le Conseil scolaire du Grand Nord (le Conseil) s'engage à promouvoir une communication ouverte, positive et respectueuse entre les élèves, les parents/tuteurs/tutrices, les membres du public et le personnel ou les membres du Conseil. Ce protocole s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue des services offerts par le Conseil.

Le Conseil s'engage à assurer:

- Un traitement équitable, respectueux et bienveillant pour tous;
- Une gestion confidentielle des informations personnelles des élèves et de leurs parents/tuteurs/tutrices;
- Une communication claire concernant les services et le processus de gestion des plaintes;
- Une prise en charge rapide et impartiale des insatisfactions et plaintes

*Le Conseil ne donne pas suite à des plaintes anonymes.

OBJECTIF

Ce protocole vise à définir le processus de gestion des insatisfactions et des plaintes, tout en précisant les attentes du Conseil en matière de communication. Il est important de souligner que les règlements et processus déjà établis par la loi ne relèvent pas de cette directive administrative et restent en vigueur.

COMMUNICATION

Le Conseil informe les élèves, parents et membres du public du processus de gestion des insatisfactions et des plaintes via ses publications et plateformes électroniques, notamment :

- Le site Web du Conseil et des écoles;
- Par une communication annuelle dans un bulletin mensuel des écoles;
- Les rencontres d'information organisées dans les écoles.



Approuvée : le 11 février 2025

Révisée (Comité LDC) :

Modifiée :

Page 2 de 4

PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Les insatisfactions doivent être adressées en priorité aux personnes directement concernées.
2. Deux processus distincts sont en place:
 - **Traitement des insatisfactions.**
 - **Traitement des plaintes.**
3. Les échanges doivent se faire dans un climat de respect et de confidentialité, conformément aux lois et règlements.

DÉFINITIONS

- **Insatisfaction:** Une préoccupation exprimée verbalement ou par écrit, sans demande explicite d'action corrective.
- **Plainte:** Une insatisfaction exprimée par écrit, accompagnée d'une demande d'action corrective.

MODALITÉS

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS

Étape 1: Communication avec le membre du personnel concerné

- Les insatisfactions doivent être d'abord discutées avec le membre du personnel directement impliqué.
- Ce dernier doit accuser réception dans un délai de **2 jours scolaires** et fournir des explications ou solutions dans un délai raisonnable.

Étape 2: Si l'insatisfaction persiste

Si la situation reste inchangée, l'élève ou le parent/tuteur/tutrice peut formuler une plainte officielle en suivant le processus décrit ci-dessous.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Étape 1: Dépôt auprès de la direction ou direction adjointe de l'école ou du superviseur immédiat

- La direction/direction adjointe de l'école ou le superviseur immédiat:



Approuvée : le 11 février 2025

Révisée (Comité LDC) :

Modifiée :

Page 3 de 4

- Accuse réception dans un délai maximal de 2 jours scolaires.
- Analyse les informations des deux parties pour avoir une vue d'ensemble.
- Peut demander des informations supplémentaires si nécessaire.
- Dans un délai raisonnable maintient ou modifie la décision précédente et informe les parties verbalement ou par écrit.

Si le plaignant reste insatisfait, la plainte peut être portée à la surintendance de l'éducation.

Étape 2: Dépôt auprès de la surintendance de l'éducation

- La plainte doit être déposée par écrit et doit inclure une description précise des raisons pour lesquelles la réponse n'est pas satisfaisante et des solutions recherchées, le cas échéant.
- La surintendance:
 - Accuse réception dans un délai maximal de 2 jours scolaires.
 - Analyse la situation, demande des informations supplémentaires si nécessaire, et peut agir comme médiateur.
 - Dans un délai raisonnable fournit une décision finale ou fait appel à une tierce partie pour résoudre le conflit. La réponse est communiquée aux parties, par écrit ou verbalement, selon le cas et à la discrétion de la surintendance

Si la situation persiste, la plainte peut être portée à la direction de l'éducation.

Étape 3: Dépôt auprès de la direction de l'éducation

- Le plaignant soumet une demande écrite expliquant les motifs de l'appel.
- La direction de l'éducation:
 - Accuse réception dans un délai maximal de 2 jours scolaires.
 - Évalue si l'intervention est nécessaire et informe les parties dans un délai raisonnable des suites qu'elle entend y donner et, le cas échéant, des motifs justifiant son refus d'y donner suite.



Approuvée : le 11 février 2025

Révisée (Comité LDC) :

Modifiée :

Page 4 de 4

- Évalue si elle doit faire appel à une tierce partie pour résoudre le conflit.
- La décision prise à cette étape est considérée comme finale.
- La direction de l'éducation informera les membres du Conseil de la prise de décision si elle le juge approprié.

Étape 4: Dépôt auprès du Conseil

Nonobstant l'étape 4, une demande peut être faite auprès du Conseil pour examen si les étapes précédentes n'ont pas donné satisfaction. Les parents/tuteurs/tutrices peuvent communiquer, en premier lieu, avec le membre du Conseil de leur région.

Le membre du Conseil:

- Doit accuser réception dans un délai de **5 jours scolaires** et collaborer avec la présidence et la direction de l'éducation pour proposer une solution ou fournir des explications.
- Si aucune résolution n'est obtenue, la plainte peut être portée à la présidence du Conseil.

Dans le cas où la situation touche une décision, une orientation ou un projet du Conseil, les parents/tuteurs/tutrices peuvent faire une présentation devant le Conseil lors d'une de ses réunions ordinaires. La demande pour comparaître devant le Conseil doit être faite par écrit auprès de la direction de l'éducation au moins dix (10) jours ouvrables avant la réunion. La demande doit énoncer ce dont il sera question dans la présentation, le nom de l'organisation ou des personnes intéressées qui seront représentées et le mandat du porte-parole.

MODALITÉS POUR LES MEMBRES DU PUBLIC

Les insatisfactions ou plaintes doivent être déposées auprès du membre du personnel le mieux placé pour intervenir. Si une plainte est formulée via des plateformes électroniques, elle sera acheminée en premier lieu à la direction des communications qui en assurera le suivi auprès de la personne la mieux placée pour traiter l'insatisfaction ou la plainte.