



**Collège Notre-Dame**  
*Source d'énergie scolaire*

## DOCUMENT DE RÉFÉRENCE

# PROCESSUS DU TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR L'ÉLÈVE OU LES PARENTS

Dernière mise à jour : 3 novembre 2021

## Rédacteur

Document par le Collège Notre-Dame de Rivière-du-Loup.

Tous droits réservés.

Il est interdit de reproduire, d'enregistrer ou de diffuser, en tout ou en partie, le présent ouvrage par quelque procédé que ce soit, électronique, mécanique, photographique, sonore, magnétique, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'éditeur (Cadre).

# PROCESSUS DU TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR L'ÉLÈVE OU LES PARENTS

## PARTIE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1.1. PRÉAMBULE

La présente politique établit la procédure à suivre par *le Collège Notre-Dame de Rivière-du-Loup* (ci-après l'« Établissement ») pour le traitement des plaintes formulées par l'élève ou les parents.

### 1.2. OBJET

La politique a pour but d'assurer que toute plainte visée par la présente politique soit traitée de façon efficace, avec diligence, impartialité et objectivité, de façon équitable et dans le respect des droits de toutes les personnes concernées par la plainte.

Plus précisément, elle vise à :

- Faciliter le traitement d'une plainte formulée par un élève ou ses parents à l'égard d'une insatisfaction à l'endroit de l'Établissement ou l'un de ses intervenants ;
- Favoriser la recherche d'une solution satisfaisante pour tous, lorsque survient un différend entre un élève ou ses parents d'une part et, d'autre part, un ou des intervenants de l'Établissement ;
- Établir le processus que doivent suivre un élève ou ses parents lorsqu'il n'est pas possible de régler le différend.

### 1.3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à toute plainte formulée par un élève inscrit aux services éducatifs de l'Établissement ou par les parents de cet élève s'il est mineur, le cas échéant.

## 1.4. DÉFINITIONS

### **Intervenant :**

Toute personne ayant un lien par contrat d'emploi ou de services avec l'Établissement, notamment les cadres, les gestionnaires, les enseignants, les employés professionnels et employés de soutien, de même que les employés temporaires. Les bénévoles peuvent également être visés.

### **Élève :**

Un élève fréquentant l'Établissement au regard des services qui lui sont rendus en application de la *Loi sur l'enseignement privé*.

### **Parent :**

Le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève.

### **Plaignant :**

L'élève inscrit à l'Établissement ou les parents de cet élève s'il est mineur, le cas échéant.

### **Plainte :**

Toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un élève ou ses parents à l'égard d'un service qu'il a reçu ou qu'il aurait dû recevoir de l'Établissement.

### **Service :**

Services éducatifs offerts par l'Établissement en vertu de la *Loi sur l'enseignement privé*.

### **Personnes responsables des services**

Mme Mireille Foster, directrice des services et des innovations pédagogiques

M. Carl Dubé, directeur des services aux élèves

## Personne responsable de la politique :

M. Guy April, directeur général

M. Carl Dubé, directeur des services aux élèves en l'absence du directeur général

## **PARTIE 2 : TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR L'ÉLÈVE OU SES PARENTS**

### **2.1. FONCTIONS DE LA PERSONNE RESPONSABLE DE LA POLITIQUE**

L'Établissement nomme la personne responsable pour la gestion de la présente politique, ainsi qu'une personne pouvant la remplacer. La personne responsable doit veiller à la diligence du traitement de la plainte de l'élève ou de ses parents et au respect de la procédure à suivre dans la recherche de solutions pouvant satisfaire toutes les parties. L'Établissement peut faire appel à une ressource externe pour assurer la gestion du traitement des plaintes.

### **2.2. CONFLITS D'INTÉRÊTS**

La personne responsable de la politique doit révéler tout conflit d'intérêts réel ou apparent. En particulier, s'il a, lui ou ses proches, un lien personnel ou d'affaires avec les personnes concernées par l'objet d'une plainte déposée par un élève ou ses parents. En cas de conflit, le dossier est relégué à la personne nommée à titre de remplaçant.

### **2.3. ÉTAPES DU TRAITEMENT DES PLAINTES**

#### **Première étape : communication avec l'intervenant concerné**

Le parent ou l'élève doit tout d'abord s'adresser directement à l'intervenant concerné (enseignants, entraîneurs, etc.) pour lui faire part de sa position et obtenir les éclaircissements ou les correctifs recherchés. Si la situation concerne le transport scolaire, l'élève ou ses parents doivent s'adresser à M. Carl Dubé, directeur des services aux élèves. Une réponse doit être transmise dans un délai de cinq jours depuis la réception de la communication de l'élève ou de ses parents. La personne responsable de la politique doit être avisée de la démarche par le plaignant.

#### **Deuxième étape : communication avec la direction responsable du service**

Si la première démarche auprès de l'intervenant concerné est infructueuse, l'élève ou ses parents peuvent communiquer avec la direction responsable du service par téléphone, par écrit ou convenir d'un rendez-vous. La direction responsable du

service recueille les renseignements nécessaires à l'étude de la plainte, identifie la problématique et travaille à la recherche d'une solution juste et satisfaisante. Elle doit également communiquer la situation à la personne responsable de la politique. La direction peut inviter le plaignant et l'intervenant concerné à assister à une rencontre en sa présence. La direction responsable du service dispose d'un délai de cinq jours pour répondre à la demande de l'élève ou de ses parents.

### **Troisième étape : communication écrite à la direction générale**

Si l'élève ou ses parents demeurent insatisfaits après l'intervention de la direction responsable du service, ils peuvent soumettre sa plainte par écrit à la direction générale de l'Établissement. S'il le désire, la direction générale peut faire appel à un médiateur externe pour assurer le processus. Dans un délai maximal de dix jours de la réception de la plainte, la direction générale rend une décision finale pour accueillir ou rejeter la plainte. Elle informe par écrit le plaignant et la personne responsable de la politique de ses conclusions.

### **Quatrième étape : communication écrite au président du conseil d'administration**

Après avoir pris connaissance de la réponse de la direction générale, l'élève ou ses parents qui demeurent insatisfaits pourront soumettre une plainte écrite au conseil d'administration de l'Établissement. Le conseil d'administration intervient seulement à la fin du processus, après que l'élève ou ses parents aient épuisé les autres recours prévus à la procédure du traitement des plaintes et qu'ils demeurent insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen. En collaboration avec la personne responsable de la politique, le conseil d'administration s'assure que les étapes précédentes ont été respectées. Puis, il traite la plainte soumise et fait enquête. S'il le désire, le conseil d'administration peut faire appel à un médiateur externe pour assurer le processus. Dans un délai de trente jours suivants la réception de la plainte, le conseil d'administration étudie toutes les considérations de la plainte. Il se prononce sur le bienfondé de la plainte et rend une décision à ce sujet. Il ne peut modifier les règlements, politiques ou conventions collectives de l'Établissement. La résolution du conseil d'administration est communiquée au plaignant et à la personne responsable de la politique.

### **Cinquième étape : communication écrite à la direction de l'enseignement privé au ministère de l'Éducation**

Si l'élève ou ses parents demeurent insatisfaits après avoir fait chacune des quatre premières étapes, ils peuvent soumettre leur plainte par écrit à la direction de l'enseignement privé au ministère de l'Éducation. Une copie de l'envoi écrit doit être communiquée à la personne responsable de la politique. Le processus du traitement de la plainte est pris en charge par le ministère de l'Éducation.

## **PARTIE 3 : DISPOSITIONS FINALES**

### **3.1. MESURES DE REPRÉSAILLES**

L'Établissement doit s'assurer qu'aucune mesure de représailles, de quelque nature que ce soit, ne soit exercée contre l'élève ou ses parents ayant exercé les droits prévus par la présente politique.

### **3.2. REDDITION DE COMPTES**

La personne responsable de la politique prépare un rapport des activités en lien avec la présente politique. Elle remet ce rapport au conseil d'administration à la date déterminée par ce dernier.

### **3.3. ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur à compter de la journée qui suit la séance où le conseil d'administration en fait l'adoption. Une publication est envoyée aux parents en guise d'information. Ses dispositions sont d'application immédiate.