

 <p>Cree School Board Commission scolaire crie</p>	<h2>Procédure d'examen des plaintes d'élèves et de parents</h2>
	<p>Service responsable : Secrétaire général Date en vigueur : 21 avril 2021 Approuvée par : Résolutions no° CC 2019-145, CC 2021-032 and CC 2021-041</p>

La Commission scolaire crie est déterminée à établir des relations solides et positives avec les élèves, les parents et la communauté et reconnaît que, parfois, la prestation de ses services peut soulever des préoccupations. Par conséquent, la Commission juge nécessaire d'établir une procédure pour traiter les plaintes des élèves et de leurs parents afin de s'assurer que les préoccupations soient portées à l'attention de l'organisation et traitées de façon appropriée, claire, juste et efficace.

1) Principes

1.1. Les plaintes, les questions ou les préoccupations doivent être traitées de manière à promouvoir le respect mutuel, et la procédure utilisée dans de telles situations devrait s'assurer que :

- les plaintes se règlent, dans la mesure du possible, par les personnes impliquées dans la situation problématique;
- les plaintes soient examinées et résolues rapidement;
- le traitement des plaintes soit fait de manière courtoise et constructive et les personnes impliquées ou contre qui les plaintes sont faites ont l'occasion de répondre.

Plainte

1.2. Une plainte est définie comme toute insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard de l'application de politiques, de procédures, de programmes, de services ou d'actions de la Commission. Les plaintes reposent, par exemple, sur une politique qui n'a pas été suivie, sur une décision jugée discriminatoire.

La voie normale pour régler une plainte passe du plaignant à l'employé concerné, au superviseur immédiat de l'employé, puis à un échelon supérieur.

Diverses étapes sont offertes pour régler une situation. Dans la mesure du possible et le cas échéant, les parties concernées par une plainte sont encouragées à régler la plainte dès que possible.

2) Demande

2.1. La présente politique s'applique aux plaintes des élèves relevant de la Commission ou ayant droit à certains services de la Commission à l'exclusion des situations suivantes :

- une plainte de nature disciplinaire concernant la conduite d'un membre du personnel de la Commission. Une telle plainte doit être soumise au Service des ressources humaines et traitée conformément aux lois et conventions collectives qui s'appliquent;
- une plainte de harcèlement, dans quel cas la *Politique contre le harcèlement* de la CSC s'applique;
- une épreuve du Ministère de l'éducation et de la CSC, dans quel cas les politiques de la CSC relatives à l'évaluation s'appliquent.

3) Définitions

3.1. Dans la présente politique, on entend par :

- a) **Plaignant** : un élève de la Commission scolaire ou un parent d'élève;
- b) **Plainte** : toute insatisfaction transmise à la Commission par un ou plusieurs élèves ou leurs parents à l'égard des services offerts ou reçus;
- c) **Protecteur** : personne nommée par la Commission pour aider à résoudre les plaintes le plus efficacement possible en poursuivant ce qui est juste; elle agit de manière impartiale, confidentielle et indépendante;
- d) **Parent** : une personne titulaire de l'autorité parentale ou la personne ayant la garde de l'élève (tuteur);
- e) **Élève** : une personne ayant le droit de :
 - recevoir des services d'enseignement fournis par la Commission dans le secteur des jeunes en vertu de la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis ainsi que dans les secteurs de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle;
 - s'inscrire à un programme du département de développement professionnel (formation des maîtres);
 - bénéficier du programme de parrainage du Service aux étudiants du postsecondaire ou du programme d'aide à l'éducation de la CSC.

4) Procédure

4.1. Le plaignant doit suivre les étapes suivantes :

[Employé
concerné](#)

Étape 1 : Examiner le problème avec l'employé concerné dès que possible après l'événement ou la décision qui est la source de l'insatisfaction.

[Superviseur
immédiat](#)

Étape 2 : Si le problème persiste, le plaignant peut présenter une plainte au superviseur immédiat de l'employé. La plainte doit être présentée par écrit, mais la personne qui reçoit la plainte peut aider le plaignant à remplir le formulaire. Le superviseur examine le fondement de la plainte et informe immédiatement les RH si la plainte porte sur une conduite inappropriée d'un membre du personnel assujetti à des mesures disciplinaires. Si ce n'est pas le cas, il :

- a) entend les parties concernées par l'événement ou la décision et il peut faire appel à des ressources supplémentaires si nécessaire;
- b) rend une décision dans les 30 jours de la réception de la plainte, à moins qu'un délai plus long ne soit justifié, comme par exemple pendant les vacances d'été ou lorsqu'une enquête est requise, et
- c) communique sa décision au plaignant et en transmet une copie au secrétaire général, et
- d) informe le plaignant que s'il n'est pas satisfait du résultat, il peut en appeler au prochain échelon (c.-à-d. au directeur des opérations scolaires pour une décision d'un directeur d'école, au directeur adjoint pour une décision d'un directeur, etc.).

[Prochain échelon](#)

Étape 3 : Si la démarche ne donne pas satisfaction au plaignant, il peut soumettre le problème par écrit au prochain échelon (du superviseur immédiat). La procédure qui suit s'applique :

- a) un accusé de réception est envoyé dans les 5 jours ouvrables;
- b) vérification à l'effet que :
 - la procédure établie aux étapes 1 et 2 a été suivie, sauf en raison de circonstances valables;
 - les parties concernées sont informées qu'une plainte a été déposée;
- c) l'objet de la plainte sera examiné et une décision sera prise à savoir si :
 - la plainte sera renvoyée à l'étape 2 pour réexamen, ou
 - la décision prise à l'étape 2 sera maintenue, infirmée ou traitée de manière particulière;
- d) à l'étape 3, la plainte doit être traitée dans les 30 jours de sa réception, sauf si un délai plus long est justifié, comme par exemple pendant les vacances d'été ou lorsqu'une enquête est requise;

- e) le plaignant en sera informé par lettre, et une copie transmise au secrétaire général.

Protecteur

Étape 4 : Si la démarche suivie à l'étape 3 ne donne pas satisfaction au plaignant, il peut alors faire part de ses préoccupations au protecteur de la CSC dans les 30 jours de la dernière décision dont il a été informé. Le protecteur examine la plainte et veille à ce qu'elle réponde aux conditions établies dans la présente politique avant d'aller plus loin.

Le protecteur :

- a) n'intervient qu'après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus dans la procédure d'examen des plaintes, sauf dans les cas décrits à l'article 4.2;
- b) peut refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible;
- c) peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la Commission dont il juge l'aide nécessaire; toutefois, il est entendu que le protecteur n'a aucune autorité sur le personnel de la Commission;
- d) lorsqu'il est d'avis que la plainte devrait être maintenue, il présente ses recommandations au Conseil des commissaires. Cette démarche devrait normalement être effectuée dans les 60 jours de la réception de la plainte.

Le protecteur doit présenter un rapport annuel indiquant le nombre de plaintes reçues et leur nature, les mesures correctives recommandées, et toute action prise. Le rapport peut inclure toute recommandation que le protecteur juge appropriée en ce qui concerne les mesures nécessaires pour prévenir et mettre fin à l'intimidation et à la violence.

Exception

4.2. Dans certaines situations, en raison de circonstances graves possiblement en cause, les étapes ci-dessus peuvent être contournées à la faveur d'un échange direct avec le protecteur, notamment en considérant ce qui suit :

- la gravité, la complexité ou l'urgence de la plainte;
- la plainte soulève des préoccupations au sujet de la santé et sécurité des gens;
- les effets et impacts sur la personne qui fait la plainte;
- les risques pouvant découler d'un retard dans la résolution de la plainte;
- la résolution exige la participation d'autres organisations ou parties prenantes.

5) Information et dossiers

5.1. Les plaignants seront informés :

- de la procédure de traitement des plaintes de la CSC;
- des motifs à l'appui de la décision et des possibilités de recours ou de révision.

Confidentialité

5.2. La Commission protégera l'identité des personnes qui font des plaintes lorsque cela est faisable et approprié. Les renseignements personnels qui identifient les personnes ne seront divulgués ou utilisés par la Commission que conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels et aux obligations de confidentialité pertinentes.

Réception des plaintes

5.3. À moins que la plainte n'ait été résolue au début, la personne qui reçoit la plainte la consigne ainsi que les renseignements à l'appui qui documentent :

- les coordonnées de la personne qui a déposé la plainte;
- les préoccupations soulevées par la personne qui dépose une plainte ainsi que le résultat attendu;
- toute autre information pertinente.

Ces informations sont transmises au secrétaire général.

Recours et révision

5.4. Seront consignés par écrit :

- la façon dont les plaintes ont été traitées;
- le résultat des plaintes (y compris si elles ou une partie de celles-ci sont fondées, les recommandations formulées pour traiter les problèmes identifiés et les décisions prises au sujet des recommandations), et
- toutes les mesures en cours qui nécessitent un suivi.

De plus, le secrétaire général consigne :

- le nombre de plaintes reçues;
- le résultat des plaintes, y compris les questions résolues en première ligne;
- les questions découlant des plaintes.

6) Dispositions finales

Plaintes anonymes, fausses ou malicieuses

6.1. La Commission n'accepte pas les plaintes anonymes ou déposées sous un pseudonyme, à moins de croire qu'une telle plainte fait référence à une affaire illégale, abusive ou de protection de la jeunesse, ou est autrement considérée comme étant une question de droit dans quel cas elles sont renvoyées à l'autorité appropriée, comme la police ou le directeur de la protection de la jeunesse.

Les plaintes fausses ou malicieuses peuvent nuire à la réputation ou être injustes envers les personnes concernées. Par conséquent, des actions appropriées seront prises à l'égard de toute personne qui présente de telles plaintes.

- [Représailles](#) **6.2.** Les répondants qui exercent des représailles contre des élèves ou d'autres personnes qui ont déposé une plainte peuvent être assujettis à des mesures disciplinaires.
- [Dernier recours](#) **6.3.** Une fois qu'une plainte déposée a été traitée conformément à la présente politique, il n'y a plus de recours pour la même plainte et décision subséquente.
- [Conflit d'intérêts](#) **6.4.** Dans les cas où un gestionnaire qui assume un rôle défini dans la présente politique semble être dans une situation de conflit d'intérêts en raison des parties concernées, son supérieur immédiat assume ce rôle.

7) Application de la présente politique

- [Dispositions antérieures](#) **7.1.** La présente politique remplace toute autre politique de la Commission relative à ce sujet, respectant toutefois, le cas échéant, les politiques du Conseil des commissaires, s'il y a lieu.
- [Version officielle](#) **7.2.** Le secrétaire général conserve la version officielle de la présente politique.
- [Responsabilité](#) **7.3.** Toute personne visée par la présente politique doit en respecter l'ensemble des dispositions. Chaque gestionnaire de la Commission est responsable de l'application et du respect de l'ensemble des dispositions de la présente politique.
- Le secrétaire général est la personne responsable de fournir un soutien à l'interprétation de la présente politique et de veiller à sa mise à jour, s'il y a lieu, en consultation avec le Conseil des commissaires.



Cree School Board
Commission scolaire crie

FORMULAIRE DE PLAINTE

Présenté par : _____

Coordonnées de l'élève

Prénom et nom : _____

Adresse : _____

Numéro de téléphone : _____ Adresse de courriel : _____

Niveau de l'élève : Primaire Secondaire Adultes/Professionnelle Postsecondaire
Département de développement professionnel (*formation des maîtres*)

Nom de l'école/du centre de la CSC : _____

Dans la communauté Hors communauté

Résumé de la SITUATION/DÉCISION (utiliser des feuilles supplémentaires si nécessaire)

Objet de la plainte :

MESURES PRISES POUR RÉSOUDRE LA SITUATION

1)

2)

(ajouter toute autre mesure)

Énumérer les membres du personnel de la CSC qui ont été consultés au sujet de la plainte, leurs réponses et les dates

RÉSULTATS ATTENDUS

N'hésitez pas à joindre des informations supplémentaires concernant cette plainte, aux fins de référence.

Déclaration

Je déclare par la présente que les faits énoncés dans ce formulaire de plainte sont, à ma connaissance, véridiques et exacts. J'autorise la Commission scolaire à faire des demandes de renseignements au personnel de l'école, du centre ou des services, au besoin, pour évaluer la situation. J'accepte que cette plainte puisse être communiquée à des personnes en autorité au sein de la Commission.

Je comprends en outre que toute fausse déclaration faite dans le présent formulaire fera l'objet de sanctions ou de mesures appropriées.

Signature de l'élève : _____

Signature des parents *(si l'élève est mineur)*: _____

Date : _____

À L'USAGE DE LA CSC SEULEMENT

Reçu par : _____

Mesure prise : _____

Signature : _____

