

DIRECTIVE DU DISTRICT SCOLAIRE 9



OBJET: Mécanisme d'examen des plaintes pour le personnel, les bénévoles, les stagiaires, les élèves, les parents ou les tuteurs et les membres de la communauté	NO: 3025
	PAGE: 1 DE: 7
RÉFÉRENCE: Politiques 3.1 et 3.2 du Conseil d'éducation du District scolaire 9 Ententes collectives – FÉNB, SCFP local 1253, SCFP local 2745 Lois, politiques 701, 703 ou directives provinciales AD 2913	ENTRÉE EN VIGUEUR: SEPTEMBRE 2010
Liens : À l'usage du personnel, des stagiaires et des bénévoles (Annexe A) À l'usage du personnel, des stagiaires et des bénévoles - Appel à la direction générale (Annexe B) À l'usage de la clientèle (Annexe C) À l'usage de la clientèle – Appel à la direction générale (Annexe D)	

OBJECTIF

Le District scolaire 9 de la Péninsule acadienne, conformément à la politique du Conseil d'éducation et aux lois, politiques ou directives provinciales, entend assurer que les membres du personnel et les bénévoles, les stagiaires, les élèves, les parents ou tuteurs et les membres de la communauté seront traités avec dignité, équité, humanisme et 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 ces critères, elle a accès au mécanisme d'examen des plaintes afin d'assurer que sa plainte reçoit un traitement adéquat, uniforme et ce, dans un délai raisonnable, en respectant la ligne de communication, par exemple en s'informant auprès de la personne concernée, puis de la direction de l'école ou du superviseur immédiat, éventuellement auprès d'une direction de service et finalement de la direction générale.

PROCESSUS

A) Le personnel syndiqué

1. Plaintes ayant trait à l'interprétation ou à la violation de tout article de la convention collective : **COMMUNIQUER AVEC LE SECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES.**
2. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX PROCÉDURES ÉTABLIES DANS LES LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES.**
3. Plaintes ayant trait au traitement préférentiel ou autres plaintes
 - i. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à **un membre du personnel directement concerné**. Le district privilégie que le traitement des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.
 - ii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte, il ou elle peut porter sa plainte à l'attention de son superviseur immédiat. Le plaignant ou la plaignante complète les **sections I, II et III** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. Le superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le superviseur immédiat est absent de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
 - iii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de son superviseur immédiat, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit la direction de l'Éducation, soit la direction des ressources humaines ou soit la direction des services administratifs et financiers. Le plaignant ou la plaignante complète la **section V** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** et fait parvenir le sommaire au complet au bureau du district. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
 - iv. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant ou la plaignante peut faire appel à la direction générale en complétant le formulaire **Appel à la direction générale (Annexe B)**. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte

nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

B) Le personnel non syndiqué

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX PROCÉDURES ÉTABLIES DANS LES LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES.**
2. Plaintes ayant trait au traitement préférentiel ou autres plaintes
 - i. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à **un membre du personnel directement concerné**. Le district privilégie que le traitement des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.
 - ii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte, il ou elle peut porter sa plainte à l'attention de son superviseur immédiat. La plainte doit être par écrit. Le plaignant ou la plaignante complète les **sections I, II et III** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. Le superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le superviseur immédiat est absent de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
 - iii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de son superviseur immédiat, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit auprès de la direction de l'Éducation, soit la direction des ressources humaines ou soit la direction des services administratifs et financiers. Le plaignant ou la plaignante complète la **section V** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** et fait parvenir le sommaire au complet au bureau du district. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

- iv. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant ou la plaignante peut faire appel à la direction générale en complétant le formulaire **Appel à la direction générale (Annexe B)**. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
- v. Si en matière de suspension ou de congédiement, le plaignant ou la plaignante a épuisé tous ses recours à l'interne et prétend que la politique du Conseil a été mal interprétée à son égard, il ou elle peut faire appel au Conseil d'éducation.

C) Les bénévoles et les stagiaires

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales :
SE RÉFÉRER AUX PROCÉDURES ÉTABLIES DANS LES LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES
2. Plaintes ayant trait au traitement préférentiel ou autres plaintes
 - i. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à **un membre du personnel directement concerné**. Le district privilégie que le traitement des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.
 - ii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte, il ou elle peut porter sa plainte à l'attention de la direction de l'école. La plainte doit être par écrit. Le plaignant ou la plaignante complète les **sections I, II et III** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. La direction accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
 - iii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la direction d'école, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit auprès de la direction de l'Éducation, soit la direction des ressources humaines ou auprès de la direction des services administratifs. Le plaignant ou la plaignante complète la **section V** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** et fait parvenir le sommaire au complet au bureau du district. La direction de service concernée accuse

réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

iv. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant ou la plaignante peut faire appel à la direction générale en complétant la **section V** du formulaire **Appel à la direction générale (Annexe B)**. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

v. Si la plaignante ou le plaignant est remercié de ses services et a épuisé tous ses recours à l'interne et prétend que la politique du Conseil a été mal interprétée à son égard, il ou elle peut faire appel au Conseil d'éducation.

D) Les élèves et leurs parents ou tuteurs

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX PROCÉDURES ÉTABLIES DANS LES LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES**
2. Autres plaintes (insatisfaction des élèves ou parents à l'égard des services de l'école ou du district) :
 - i. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à **un membre du personnel directement concerné**. Le district privilégie que le traitement des plaintes se fasse d'abord entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les partis s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant ou de la plaignante, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.
 - ii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte, il ou elle peut porter sa plainte à l'attention de la direction de l'école ou auprès de la responsable du transport pour les plaintes reliées au transport scolaire. Le plaignant ou la plaignante complète les **sections I, II et III** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. La direction ou la responsable du transport accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction ou la responsable du transport est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la

plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

- iii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès de la direction d'école ou auprès de la responsable du transport, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit auprès de la direction de l'Éducation, auprès de la direction des ressources humaines ou auprès de la direction des services administratifs et financiers. (en particulier, mais non exclusivement, le transport scolaire). Le plaignant ou la plaignante complète la **section V** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** et fait parvenir le sommaire au complet au bureau du district. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
- iv. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant ou la plaignante peut faire appel à la direction générale en complétant le formulaire **Appel à la direction générale (Annexe D)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.
- v Du côté administratif, la décision prise par la direction générale est finale.

E) Les membres de la communauté

1. Plaintes ayant trait aux lois, politiques directives provinciales ou fédérales :
SE RÉFÉRER AUX PROCÉDURES ÉTABLIES DANS LES LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES.
2. Autres plaintes (insatisfaction des membres de la communauté à l'égard des services du district scolaire) :
 - i. La plainte est référée au membre du personnel du district approprié. Le plaignant ou la plaignante doit compléter les **sections I, II et III** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. Le responsable accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le responsable est absent de son travail, le délai de traitement est prolongé. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

- ii. Si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait / satisfaite du résultat de sa démarche auprès du personnel du district concerné, le membre du personnel du district avise la plaignante ou le plaignant de l'identité de son superviseur immédiat et peut faire appel de sa décision. Le plaignant ou la plaignante doit compléter la **section V** du formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** et faire parvenir le sommaire au complet au bureau du district. La direction de service concernée, soit la direction de l'Éducation, la direction des ressources humaines ou la direction des services administratifs et financiers accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant ou la plaignante est alors informé / informée. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

- iii. Si, suite à ce processus, le plaignant ou la plaignante n'est toujours pas satisfait / satisfaite, il ou elle peut faire appel auprès de la direction générale. Le plaignant ou la plaignante doit compléter le formulaire **Appel à la direction générale (Annexe D)** disponible sur le site Internet du district, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du district. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de 2 jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte sera communiqué au plaignant ou à la plaignante dans un délai de 2 semaines. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le responsable est absent de son travail, le délai de traitement est prolongé. Une réponse écrite sera fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

- iv Du côté administratif, la décision prise par la direction générale est finale.