



Commission scolaire
de la Région-de-Sherbrooke

SG - PR - 1 - 2010

Procédure sur le traitement des plaintes à la CSRS

OBJECTIF : Préciser le rôle et les responsabilités de chacun dans le cadre du traitement des plaintes, afin que le plaignant puisse obtenir le traitement adéquat en fonction de sa situation.

ORIGINE : *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes à la CSRS*

UNITÉ

RESPONSABLE : Service du secrétariat général

Cette procédure a été autorisée par le soussigné et entre en vigueur immédiatement.

Directeur général

Claude St-Cyr

Claude St-Cyr

Date

26 octobre 2010

1.0 PRINCIPE

Le présent document constitue la procédure qui encadre le traitement d'une plainte reçue dans un établissement ou au Centre administratif de la CSRS, de même que son cheminement à la lumière des articles 3.0 et 4.0 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes à la CSRS* ici reproduits :

3.0 Les démarches préalables au dépôt d'une plainte

La première démarche à faire en cas d'insatisfaction relativement à une situation ou une décision est de contacter la personne à l'origine de cette situation ou de cette décision, que cette personne travaille dans un établissement ou un Service de la CSRS. Ce premier contact permettra d'établir un dialogue permettant une compréhension commune des événements, et ce, en vue d'en arriver à une solution.

Si cette première démarche ne permet pas d'en arriver à une solution satisfaisante, le plaignant peut communiquer avec la direction de l'établissement ou du Service concerné, si ce n'est déjà fait, qui examinera avec lui la situation ou la décision prise, afin de proposer des pistes de solutions.

4.0 La plainte auprès du Service du secrétariat général

Si les résultats des démarches préalables ne sont pas satisfaisants, il est alors possible de contacter le Service du secrétariat général de la CSRS, afin de porter plainte. Une personne désignée à cet effet recueillera l'information nécessaire, afin de comprendre la problématique et vérifier les circonstances entourant la situation ou l'équité de la décision rendue, de même que son respect des règles en vigueur.

Lorsqu'une plainte est reçue par téléphone, le Service du secrétariat général offre au plaignant de lui transmettre un document expliquant la procédure de traitement des plaintes à la CSRS.

Lorsqu'une plainte écrite est reçue, le Service du secrétariat général transmet par écrit un accusé réception de la plainte, accompagné d'un document expliquant la procédure de traitement des plaintes à la CSRS.

2.0 LES PLAINTES REÇUES DANS UN ÉTABLISSEMENT

Les établissements reçoivent les plaintes en personne, par téléphone ou par écrit.

Si la plainte est faite par téléphone ou par écrit, un retour d'appel doit être fait dans les 2 jours ouvrables suivants.

Lorsqu'une plainte est reçue dans un établissement de la CSRS, la personne directement concernée par la situation ou la décision (enseignant, intervenant, direction ou autre membre du personnel) est informée sur le champ, afin d'être en mesure de traiter la plainte avec diligence.

Lorsque la direction de l'établissement est saisie d'une plainte qui n'a pu être résolue par un membre de son personnel, elle s'assure qu'un suivi est apporté avec diligence.

3.0 LES PLAINTES REÇUES AU CENTRE ADMINISTRATIF

Le Centre administratif de la CSRS reçoit les plaintes par téléphone ou par écrit en utilisant les coordonnées suivantes :

Service du secrétariat général
Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke
2955, boulevard de l'Université
Sherbrooke (Québec) J1K 2Y3

Téléphone : 819 822-5540
Télécopieur : 819 822-5530
Courriel : sg@csrs.qc.ca

3.1 Plainte reçue par téléphone

Voici les étapes suivies lorsqu'une plainte est reçue par téléphone au Centre administratif :

- la personne à l'accueil prend l'appel et écoute les explications du plaignant pour bien comprendre sa situation;
- elle fournit alors au plaignant les informations d'ordre général qu'elle détient, afin de régler la plainte;
- si la personne à l'accueil n'est pas en mesure de régler la plainte, elle vérifie auprès du plaignant, s'il a parlé avec la personne concernée directement par la situation, qu'il s'agisse d'une personne qui travaille dans un établissement ou un service;
- si la plainte est relative au transport scolaire, elle vérifie si le plaignant a parlé avec le répondant local du transport de son école; cette vérification est faite à partir d'une liste des répondants fournie par le Service des ressources financières et du transport scolaire;
- si le plaignant a déjà parlé avec le répondant local du transport de son école ou, s'il refuse de le faire pour une raison ou une autre, l'appel est transféré à une personne désignée par le Service des ressources financières et du transport scolaire. Un retour d'appel par la personne responsable du dossier doit être fait dans les 2 jours ouvrables suivants;
- si le plaignant n'a pas parlé avec la personne concernée par la situation, on lui fournit alors les coordonnées de cette personne à l'école. S'il s'agit d'un service, l'appel est transféré à une personne désignée par la direction de ce service qui sera en mesure d'identifier vers qui le plaignant doit être dirigé. Un retour d'appel par la personne responsable du dossier doit être fait dans les 2 jours ouvrables suivants;

- si le plaignant a déjà parlé avec la personne concernée de l'école ou du service, ou s'il refuse de le faire pour une raison ou une autre, la personne à l'accueil achemine l'appel à la personne responsable des plaintes au Service du secrétariat général;
- la personne responsable des plaintes au Service du secrétariat général écoute attentivement les explications du plaignant pour bien comprendre sa situation, elle transmet alors un résumé des faits par courriel à la direction de l'école et du service concerné, afin de discuter du suivi à effectuer et des pistes de solutions à proposer, le cas échéant. Un retour d'appel par la personne responsable du dossier doit être fait dans les 2 jours ouvrables suivants;
- si le plaignant est toujours insatisfait des pistes de solution proposées ou du suivi effectué, la personne responsable des plaintes au Service du secrétariat général transmet alors au plaignant une synthèse du *Règlement sur la procédure de traitement des plaintes à la CSRS*, accompagnée du formulaire de *Plainte auprès du Protecteur de l'élève*.

3.2 Plainte reçue par écrit

Voici les étapes suivies lorsqu'une plainte écrite est reçue au Centre administratif :

- Plainte adressée à une personne ou à un service en particulier

La plainte est remise à la personne identifiée ou à la direction du service concernée, qui identifie la problématique, voit à effectuer le suivi et, à proposer des pistes de solutions, le cas échéant;

- Plainte adressée à la CSRS

La plainte adressée à la CSRS est remise à la personne responsable des plaintes au Service du secrétariat général, qui identifie la problématique et en saisit la direction de l'établissement ou du service concerné, afin de discuter du suivi à effectuer et des pistes de solutions à proposer, le cas échéant;

- Mise en demeure

Lorsqu'une mise en demeure est reçue, elle est transmise au secrétaire général, qui identifie la problématique et en saisit la direction de l'établissement ou du service concerné, afin de discuter du suivi à effectuer et des pistes de solutions à proposer, le cas échéant.

- Information sur la procédure d'examen des plaintes

Lorsqu'une plainte écrite ou une mise en demeure est reçue, un accusé de réception est transmis, accompagné d'une synthèse du *Règlement sur la procédure de traitement des plaintes à la CSRS*, accompagnée du formulaire de *Plainte auprès du Protecteur de l'élève*.

3.3 Traitement et suivi des plaintes

Les plaintes reçues au Centre administratif sont traitées dans les meilleurs délais.

Lorsqu'une plainte est reçue dans un service de la CSRS, la personne à l'origine de la situation ou de la décision est informée sur le champ, afin d'être en mesure de traiter la plainte avec diligence.

Lorsque la direction de service est saisie d'une plainte qui n'a pu être résolue par un membre de son personnel, elle s'assure qu'un suivi est apporté avec diligence.

La liste des plaintes portées à l'attention du Service du secrétariat général durant l'année scolaire est remise au directeur général au début de l'année scolaire suivante.