



Conseil scolaire francophone provincial de Terre-Neuve-et-Labrador (CSFP)

Titre : <i>Traitement des plaintes</i>		
Catégorie : <i>Directive administrative</i>	Série : à venir	Numéro : à venir
Ce document s'adresse aux : <i>membres du personnel du CSFP, bénévoles, stagiaires, élèves, parents ou tuteurs et membres de la communauté</i>	Adoption :	
Responsables de l'application : <i>directions d'écoles, direction des services du CSFP, direction générale et conseil d'administration</i>	Révision : 20 avril 2013	

Le Conseil scolaire francophone provincial, conformément à la politique du CA et aux lois, politiques ou directives provinciales, entend assurer que les membres du personnel et les bénévoles, les élèves, parents ou tuteurs et 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 : **SE RÉFÉRER À LA CONVENTION COLLECTIVE.**
2. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX 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 CSFP 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 du superviseur immédiat de la personne qui fait l'objet de la plainte. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. Le

superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 du superviseur immédiat, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit la direction des services éducatifs, soit la direction des services financiers. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 cinq (5) 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 le plaignant ou la plaignante a épuisé tous les recours à l'interne et prétend qu'une ou des politiques du conseil d'administration ont été mal interprétées à son égard, il ou elle peut faire appel au conseil d'administration.

B) Le personnel non syndiqué

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX 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 CSFP 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 faite par écrit. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. Le superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 du superviseur immédiat, il ou elle peut faire appel auprès de la direction de service concernée, soit auprès de la direction des services éducatifs, soit la direction des services financiers. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 cinq (5) 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 qu'un ou des politiques du conseil d'administration ont été mal interprétées à son égard, il ou elle peut faire appel au conseil d'administration.

Les bénévoles et les stagiaires

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX 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 CSFP 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 faite par écrit. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 des services éducatifs, ou auprès de la direction des services financiers. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe A)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 cinq (5) 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 qu'une ou des politiques du conseil d'administration a été mal interprétée à son égard, il ou elle peut faire appel au conseil d'administration.

C) Les élèves et leurs parents ou tuteurs

1. Plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales : **SE RÉFÉRER AUX LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES**

2. Autres plaintes (insatisfaction des élèves ou parents à l'égard des services de l'école ou du CSFP) :

- i. Le plaignant ou la plaignante exprime d'abord son insatisfaction à **un membre du personnel directement concerné**. Le CSFP 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. Les plaintes qui concernent le transport scolaire doivent être adressées au directeur des finances. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 des finances 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 des services éducatifs ou à la direction du service des finances, pour les plaintes autres que le transport scolaire. Le plaignant ou la plaignante complète le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. Dans ce cas de transport scolaire, si la plaignante ou le plaignant n'est pas satisfait/e du résultat de sa démarche auprès de la direction du service des finances, elle ou il peut faire appel à la direction générale en utilisant le formulaire **Appel à la direction générale (Annexe D)**. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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. Si, suite à ses démarches auprès de la direction des services éducatifs ou du service des finances (dans les autres cas que le transport scolaire), 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 CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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.
- v. Du côté administratif, la décision prise par la direction générale est finale.
- vi. Si le plaignant ou la plaignante a épuisé tous les recours à l'interne et prétend qu'une ou des politiques du conseil d'administration ont été mal interprétées à son égard, il ou elle peut faire appel au conseil d'administration.

D) Les membres de la communauté

1. Plaintes ayant trait aux lois, politiques directives provinciales ou fédérales :
SE RÉFÉRER AUX LOIS, POLITIQUES OU DIRECTIVES.
2. Autres plaintes (insatisfaction des membres de la communauté à l'égard des services du CSFP scolaire) :
 - i. La plainte est remise au membre du personnel du CSFP approprié. Le plaignant ou la plaignante doit compléter le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. Le membre du personnel accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 CSFP concerné, le membre du personnel du CSFP avise la plaignante ou le plaignant de l'identité de son superviseur immédiat et la plaignante ou le plaignant peut faire appel de la décision. Le plaignant ou la plaignante doit compléter le formulaire **Sommaire de la plainte (Annexe C)** disponible sur le site Internet du CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction de service concernée, soit la direction des services éducatifs ou la direction des ressources financières

accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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 CSFP, au secrétariat de l'une des écoles ou à la réception du bureau du CSFP. La direction générale accuse réception auprès du plaignant ou de la plaignante dans un délai de cinq (5) 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. Si le plaignant ou la plaignante a épuisé tous les recours à l'interne et prétend qu'une ou des politiques du conseil d'administration ont été mal interprétées à son égard, il ou elle peut faire appel au conseil d'administration.

Les politiques du conseil d'administration du CSFP sont disponibles à *Politiques* de la section LE CSFP du site Internet du Conseil au www.csfp.nl.ca

Les formulaires mentionnés dans cette directive sont disponibles en ligne au <http://www.csfp.nl.ca/formulaires/>, au secrétariat des écoles du CSFP et au centre administratif du CSFP.