

Processus administratif de règlements des différends ou des litiges

1. Procédure

- 1.1. Lorsqu'une personne souhaite exprimer une insatisfaction sur une situation, elle s'adresse d'abord (*habituellement*) à la personne directement concernée pour tenter de résoudre la situation avec elle.
- 1.2. Si la démarche précédente ne permet pas de résoudre la situation d'une façon jugée satisfaisante, la personne peut formuler une plainte au supérieur hiérarchique de la personne concernée.
 - Si la personne concernée est membre du personnel d'une école ou d'un centre de formation, le plaignant s'adresse au directeur ou à la directrice de l'établissement.
 - Si la personne concernée est membre d'un service de la commission scolaire, le plaignant s'adresse au directeur ou à la directrice du service dans lequel la personne est affectée.
 - Si la personne concernée est un directeur ou une directrice d'établissement ou un directeur ou une directrice d'un service de la commission scolaire, le plaignant s'adresse au directeur général ou à la directrice générale de la commission scolaire.
 - Si la personne concernée est le directeur ou la directrice générale, le plaignant s'adresse au président ou à la présidente du conseil des commissaires.
- 1.3. Lorsqu'un parent ou un citoyen s'adresse à un membre du conseil des commissaires, à un membre du conseil d'établissement ou à un membre du comité de parents pour présenter une plainte, ce dernier demande à ce parent ou à ce citoyen d'acheminer sa plainte au supérieur hiérarchique de la personne concernée tel que prévu en 1.2.
- 1.4. Le supérieur hiérarchique étudie, le plus rapidement possible, la situation faisant l'objet de la plainte, décide des mesures à prendre s'il y a lieu et informe le plaignant de sa démarche. Au besoin, le supérieur hiérarchique pourra demander que la plainte soit formulée par écrit.

- 1.5. Si le plaignant est insatisfait du résultat des démarches entreprises par le supérieur hiérarchique, ce dernier l'informe de la possibilité de s'adresser au secrétaire général de la commission scolaire pour se prévaloir de la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.
- 1.6. Toute personne qui présente une plainte doit s'identifier clairement pour que sa plainte soit considérée. Les appels téléphoniques et lettres anonymes sont considérés comme non recevables.
- 1.7. Toute plainte ayant pour objet une allégation d'abus physique ou une allégation d'abus sexuel est traitée de façon immédiate conformément aux procédures convenues entre les ministères concernés, et cela, même si la personne qui porte plainte désire garder l'anonymat.
- 1.8. Les plaintes sont traitées dans un contexte assurant la protection de la réputation des personnes et des renseignements nominatifs qui les concernent.