ÉCOLE PRIMAIRE
CARLYLE
ELEMENTARY SCHOOL
ÉCOLE DU MONDE • IB WORLD SCHOOL

Commission scolaire English-Montréal
English Montreal School Board

109 Carlyle Avenue, T.M.R., Québec, H3R 1S8 • T 514.738.1256 • F 514.738.0373 • www.emsb.qc.ca/carlyle

Procédure de traitement des plaintes

Objet

À l'école Carlyle, la direction et le personnel s'engagent à offrir un environnement d'apprentissage sécuritaire, respectueux, inclusif et bienveillant pour tous les élèves ainsi que pour les membres de la communauté scolaire. Nous valorisons la communication ouverte et la résolution collaborative de problèmes et encourageons les parents/tuteurs, les élèves et les membres de la communauté à exprimer leurs préoccupations de manière respectueuse et rapide.

Notre objectif est de résoudre les préoccupations de manière informelle et aussi près que possible de leur source. Lorsque cela n'est pas possible, la procédure de plainte suivante sera appliquée conformément aux directives de la Commission scolaire English-Montréal (CSEM) et à la Loi sur le protecteur national de l'élève.

Définition d'une plainte

Une plainte est une expression formelle d'inquiétude ou d'insatisfaction concernant des services éducatifs qui ont été fournis, sont en cours de prestation, sont attendus, ou qui n'ont pas été fournis alors qu'ils auraient dû l'être. Toutes les plaintes sont traitées de manière équitable, respectueuse et confidentielle, conformément aux procédures de la CSEM et aux lois en vigueur.

Principes directeurs

- Les plaintes doivent être traitées de manière rapide, respectueuse et constructive.
- Dans la mesure du possible, les préoccupations doivent d'abord être résolues directement avec la personne concernée.
- Toute forme de représailles à l'égard d'une personne déposant une plainte de bonne foi est interdite.
- Les plaintes liées à la violence à caractère sexuel peuvent être transmises directement au Protecteur régional de l'élève sans passer par les deux premières étapes du processus.

Procédure de résolution des plaintes

- **Étape 1 – Communiquer avec la personne directement concernée**
  - L'élève ou le parent/tuteur doit d'abord communiquer avec la personne directement concernée ou son supérieur immédiat (ex.: enseignant, membre du personnel de soutien, direction, entraîneur, éducateur en service de garde, etc.).
  - La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit; toutefois, la communication écrite est recommandée.
  - La personne concernée doit répondre dans un délai de 10 jours ouvrables.

- **Étape 2 – Plainte auprès du responsable des plaintes de la CSEM**
  - Si la situation n'est pas résolue à l'étape 1 ou si aucune réponse n'est reçue dans un délai de 10 jours ouvrables, la plainte peut être soumise au responsable des plaintes de la CSEM.
  - Le responsable des plaintes analysera la situation et répondra dans un délai de 15 jours ouvrables.
  - Responsable des plaintes de la CSEM:
    Nathalie Lauzière
    Commission scolaire English-Montréal
    6000, avenue Fielding
    Montréal (Québec) H3X 1T4
    Courriel: nlauziere@emsb.qc.ca
  - Les formulaires de plainte sont disponibles sur le site Web de la CSEM.

- **Étape 3 – Protecteur régional de l'élève**
  - Si le plaignant demeure insatisfait après l'étape 2 ou en l'absence de réponse dans un délai de 15 jours ouvrables, la plainte peut être transmise au Protecteur régional de l'élève.
  - Le Protecteur régional de l'élève est indépendant de la CSEM et accompagne les élèves et les parents dans le traitement des plaintes. Il dispose d'un délai maximal de 20 jours ouvrables pour analyser la plainte et formuler ses conclusions et recommandations.
  - Coordonnées du Protecteur régional de l'élève:
    Téléphone ou texto: 1-833-420-5233
    Courriel: plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca
  - Des informations supplémentaires et les formulaires sont disponibles sur le site Web des services du protecteur de l'élève de la CSEM

Plaintes liées à la violence à caractère sexuel

Les plaintes ou signalements concernant de la violence à caractère sexuel impliquant un élève peuvent être transmis directement au Protecteur régional de l'élève sans passer par les étapes 1 et 2. Ces signalements sont traités de manière confidentielle et prioritaire conformément à la législation provinciale.

Protection contre les représailles

La Loi sur le protecteur national de l'élève protège toute personne qui dépose une plainte ou un signalement de bonne foi contre toute forme de représailles ou de menaces de représailles.

Références

- Loi sur le protecteur national de l'élève (RLRQ, c. P-32.01)
- Procédure de traitement des plaintes de la Commission scolaire English-Montréal
- Règlement no 13 de la CSEM – Procédure d'examen des plaintes relatives aux fonctions de la commission scolaire