

Traitement des insatisfactions et règlement des différends

RÉSOLUTION : CE
Date d'adoption : 19 mai 2017
En vigueur : 19 mai 2017
À réviser avant :

OBJET

La présente directive administrative vise à assurer une communication ouverte, dynamique et positive entre les parents/tuteurs et les apprenants et les membres du personnel du CEPEO. Elle s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue des services offerts par le CEPEO, mais également d'imputabilité.

La présente directive administrative découle des obligations qui incombent à la direction de l'éducation et secrétaire-trésorière en vertu de la politique ADC12 relativement aux insatisfactions communiquées au CEPEO par toute personne envers une décision administrative prise à leur égard, à l'égard d'un membre de leur famille ou d'un groupe dont il font partie.

La présente directive administrative encadre le processus de réception, de traitement et de règlement de situations où une personne communique au CEPEO une insatisfaction envers :

- Une décision, une recommandation, une action accomplie ou une omission, notamment quant à l'application des politiques et directives administratives, à la mise en œuvre des normes ISO14001 et du programme écoresponsable, etc.;
- Un traitement perçu comme étant inéquitable, portant atteinte à la dignité, irrespectueux, manquant de bienveillance ou de célérité;
- La qualité des programmes ou d'un service rendu;
- Toute situation perçue comme étant préjudiciable à la sécurité, à la confidentialité, à l'équité et au respect de la vie privée;
- Tout autre problème non résolu.

L'insatisfaction est une allégation à l'effet que le CEPEO n'a pas respecté ses obligations ou ses engagements. Elle peut prendre la forme d'une contestation quant au bien-fondé d'une décision, d'une norme ou d'une orientation du CEPEO. L'insatisfaction peut également exprimer une demande de mesure corrective.

Pour toute plainte concernant la conduite d'un membre du personnel, veuillez vous référer à la politique *PER31_Traitement des plaintes reçues à l'égard des membres du personnel*, ainsi qu'à la directive administrative *PER31-DA_Traitement des plaintes reçues à l'égard des membres du personnel*.

CHAMP D'APPLICATION

Cette directive administrative s'applique notamment aux personnes suivantes :

- a) Les apprenants;
- b) Les parents, tuteurs, tutrices;
- c) Les membres de la famille d'un apprenant;
- d) Les membres du personnel.

PROCESSUS

Traitement des insatisfactions et règlement des différends

L'accueil et la communication sont des valeurs importantes pour le CEPEO, qui désire offrir des services de qualité dans un climat de respect. Toute insatisfaction exprimée en application de cette directive sera traitée avec objectivité et sensibilité, sans représailles à l'égard des personnes concernées et dans le respect des lois, des directives et des normes applicables.

Normalement, les avis d'insatisfactions anonymes ne feront pas l'objet de traitement par le CEPEO à moins qu'une loi, une politique ou une directive nécessite une enquête.

Le CEPEO privilégie que les situations faisant l'objet d'une insatisfaction soient résolues entre les personnes directement impliquées, lorsque possible. Toute insatisfaction devrait d'abord être soulevée auprès du membre du personnel directement visé par l'avis d'insatisfaction.

Les insatisfactions devraient être communiquées et seront traitées selon le processus suivant, selon les circonstances applicables :

Étape 1 : Avis d'insatisfaction auprès du membre du personnel concerné

- 1.1 À la première étape du processus, il est possible de communiquer son insatisfaction au membre du personnel impliqué afin de lui demander de corriger la situation ou de fournir des explications, le cas échéant;
- 1.2 Le membre du personnel impliqué doit accuser réception de l'Avis d'insatisfaction dans les meilleurs délais, idéalement dans les trois (3) jours ouvrables;
- 1.3 Le membre du personnel impliqué doit alors fournir les explications pertinentes ou proposer une mesure corrective dans un délai raisonnable, en fonction de la nature et de la complexité de la situation;
- 1.4 En cas d'insatisfaction suite aux explications fournies ou de la mesure corrective proposée, ou si le problème persiste, il est possible de présenter l'Avis d'insatisfaction à l'échelon administratif supérieur tel que prévu à l'Étape 2;
- 1.5 Lorsqu'il n'est pas possible de communiquer d'abord avec le membre du personnel impliqué, il est possible de recourir immédiatement à l'Étape 2.

Étape 2 : Avis d'insatisfaction à la direction de l'école ou la direction d'un service

- 2.1 Si un problème persiste avec un membre du personnel, un Avis d'insatisfaction peut être déposé par écrit auprès de la direction d'école ou d'un service visé par l'entremise du formulaire situé en annexe;
- 2.2 L'Avis d'insatisfaction écrit doit inclure une description de la décision jugée insatisfaisante, y compris les dates et les noms des personnes impliquées et des témoins, ainsi que les mesures prises à ce jour et les solutions recherchées, le cas échéant;
- 2.3 La direction accuse réception dans les meilleurs délais, idéalement dans les trois (3) jours ouvrables;
- 2.4 La direction fournit un Avis d'insatisfaction aux membres du personnel impliqués et leur donne l'occasion de répondre et de fournir leur version des faits;
- 2.5 La direction prend connaissance des informations et des explications fournies par les parties, ainsi que des mesures correctives appliquées ou des solutions proposées;

Traitement des insatisfactions et règlement des différends

- 2.6 La direction peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- 2.7 Dans les meilleurs délais, la direction rend une décision dans le but de régler le différend. Cette décision est communiquée aux parties, par écrit ou verbalement, selon le cas et à la discrétion de la direction;
- 2.8 En cas d'insatisfaction, un appel peut être interjeté à l'échelon administratif supérieur tel que prévu à l'Étape 3, et ce, dans les 30 jours suivant la date à laquelle la décision a été communiquée;
- 2.9 Si l'insatisfaction est à l'égard d'une décision prise par la direction de l'école ou la direction d'un service du CEPEO, il est tout de même recommandé de l'adresser directement à cette personne, mais il est également possible de recourir directement à l'Étape 3.

Étape 3 : Avis d'insatisfaction à la surintendance de l'éducation ou des affaires, selon le cas

- 3.1 En cas d'insatisfaction envers la décision prise par une direction ou les moyens pris pour corriger la situation, il est possible de s'adresser par écrit à la surintendance de l'éducation ou à la surintendance des affaires;
- 3.2 L'Avis d'insatisfaction écrit doit inclure une description précise de la décision jugée; insatisfaisante, y compris les dates et les noms des personnes impliquées et des témoins, ainsi que des mesures déjà prises et des solutions recherchées, le cas échéant;
- 3.3 La surintendance accuse réception dans les meilleurs délais, idéalement dans les cinq (5) jours ouvrables;
- 3.4 La surintendance prend connaissance des informations fournies par les parties, des mesures correctives appliquées ou des solutions proposées;
- 3.5 La surintendance peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- 3.6 Dans les meilleurs délais, la surintendance rend une décision dans le but de régler le différend. Cette décision est communiquée aux parties, par écrit ou verbalement, selon le cas et à la discrétion de la surintendance;
- 3.7 La surintendance peut faciliter la médiation interne si la situation le demande ou elle peut faire appel au service d'une tierce partie afin d'enquêter ou de tenter de régler le différend;
- 3.8 En cas d'insatisfaction envers la décision, un appel peut être interjeté à l'échelon administratif supérieur en application de l'Étape 4, et ce, dans les 20 jours suivant la date à laquelle la décision a été communiquée;
- 3.9 Si l'insatisfaction est en lien avec une surintendance du CEPEO, il est possible de passer immédiatement à l'Étape 4 du processus.

Étape 4 : Appel de la décision à la direction de l'éducation En cas d'insatisfaction envers la décision prise par la surintendance en application de l'Étape 3, il est possible de présenter l'Avis d'insatisfaction à la direction de l'éducation;

Traitement des insatisfactions et règlement des différends

- 4.2 Toute demande adressée à la direction de l'éducation devra être présentée par écrit en y incluant les motifs de la demande;
- 4.3 La direction de l'éducation ou son délégué accuse réception dans les meilleurs délais, idéalement dans les cinq (5) jours ouvrables de l'appel;
- 4.4 À cette étape, la direction de l'éducation ou son délégué jugera s'il est approprié d'intervenir personnellement afin d'enquêter ou de tenter de régler le différend ou bien de déléguer le dossier à une tierce personne externe. À son entière discrétion, la direction de l'éducation ou son délégué peut choisir de transmettre le dossier à un médiateur externe ou à un enquêteur externe;
- 4.5 Dans les meilleurs délais, la direction de l'éducation ou son délégué prendra connaissance de tous les éléments du dossier et décidera si l'Avis d'insatisfaction est recevable et déterminera les correctifs ou les mesures de redressement applicables;
- 4.6 La décision rendue par la direction de l'éducation est finale.