



---

## *Procédure de traitement des plaintes à l'école Mont-Royal*

---

### **Dispositions générales**

Un plaignant (élève ou parent) peut porter sa plainte à n'importe quel membre du personnel de l'école.

La plainte peut être formulée par écrit ou oralement.

### **Examen de la plainte**

La personne qui reçoit la plainte a le devoir de l'analyser, de recueillir le plus d'informations possibles et de référer la demande à un membre de la direction s'il n'est pas en mesure de lui-même résoudre le différend.

### **Traitement et conciliation**

Le responsable du traitement s'assure de prendre en compte objectivement tous les éléments de la plainte. Il est possible que des rencontres soient nécessaires et que la cueillette des données se prolonge sur une période de temps.

Dans les 10 jours suivants, le dépôt de la plainte, le responsable de la plainte doit transmettre à l'intéressé (plaignant) le résultat de l'examen et/ou la décision.

Des mesures correctives peuvent être recommandées ou exigées par le responsable de la plainte. Ces mesures correctives doivent être mises en place le plus tôt possible. En cas de problème, le plaignant peut s'adresser au palier d'intervention suivant.

### **Paliers d'intervention pour le traitement des plaintes**

- 1-Membres du personnel (enseignants, PNE, surveillants, TES, etc.)
- 2-Directions adjointes
- 3-Direction de l'école
- 4-Analyste du CSSMB
- 5-Protecteur de l'élève