



Politique de gestion des plaintes et appels des élèves, parents et tuteurs légaux

Préambule

La présente politique vise à assurer une gestion transparente, équitable et efficace des plaintes et appels émis par les élèves, leurs parents ou tuteurs légaux. Elle établit des procédures claires pour garantir la résolution rapide des litiges et la protection de la confidentialité de toutes les parties concernées.

Cette politique est diffusée à grande échelle via le site du CSMH et mis à la disposition des élèves, parents et tuteurs pour qu'ils jouissent pleinement de leurs droits en milieu scolaire.

Article 1 – Objet

Cette politique a pour objet de :

1. Définir les modalités de traitement des plaintes et appels introduits par les élèves, les parents ou tuteurs légaux.
2. Garantir que les décisions relatives aux plaintes sont prises de manière équitable, diligente et documentée.
3. Assurer l'accessibilité et la communication de la procédure à tous les élèves, parents et tuteurs.

Article 2 – Champ d'application

1. La présente politique s'applique à toutes les plaintes et demandes d'appel relatives aux décisions pédagogiques, administratives ou disciplinaires de l'établissement.
2. Les plaintes peuvent être introduites par :
 - les élèves eux-mêmes ;
 - les parents ou tuteurs légaux des élèves.

Article 3 – Définitions

- **Plainte** : toute insatisfaction ou objection exprimée concernant une décision ou une situation spécifique.
- **Appel** : demande formelle visant à réviser une décision prise par l'établissement.
- **Coordonnateur** : membre du personnel responsable du suivi initial des plaintes et appels.
- **Directeur** : chef d'établissement, responsable de l'examen formel des plaintes et appels.
- **Comité indépendant** : groupe constitué d'administrateurs et d'enseignants non impliqués dans le litige, chargé de statuer sur les plaintes non résolues.

Article 4 – Principes généraux

1. Toute plainte ou appel est traité avec sérieux, impartialité et diligence.
2. La résolution informelle et rapide est privilégiée chaque fois que possible.
3. Toutes les plaintes formelles sont consignées dans un registre officiel avec mention de leur état de traitement.

4. La confidentialité est garantie, sauf obligation légale de divulgation.
5. Les délais sont strictement respectés afin d'assurer une résolution efficace.

Article 5 – Droit d'appel des élèves

1. Les élèves ont le droit de contester toute décision prise à leur égard dans le cadre des activités pédagogiques ou disciplinaires.
2. L'élève peut initier l'appel seul ou être accompagné de ses parents ou tuteurs légaux.
3. La première étape obligatoire pour toute plainte ou appel est la saisine du **Coordonnateur**.

Article 6 – Procédure de traitement des plaintes et appels

Étape 1 : Résolution informelle

1. La plainte ou l'appel doit être présenté en premier lieu au **Coordonnateur**, par écrit, par courriel ou en personne.
2. Le Coordonnateur s'efforce de trouver une solution satisfaisante dans un délai maximal de **5 jours ouvrables**.
3. Toute plainte ou appel est enregistré par écrit, avec mention de la date et du contenu résumé.
4. Si aucune solution n'est trouvée dans le délai imparti, la procédure passe à l'**Étape 2**.

Étape 2 : Résolution formelle

1. La plainte ou l'appel est adressé par écrit au **Directeur**.
2. Le Directeur examine le dossier et, dans un délai de **5 jours ouvrables**, contacte les parties pour discuter de la plainte.
3. Des investigations complémentaires peuvent être menées si nécessaire.
4. Le Directeur rédige un compte rendu écrit des démarches entreprises et communique une **décision motivée** par écrit aux parties concernées.
5. En cas d'insatisfaction, la procédure passe à l'**Étape 3**.

Étape 3 : Audience devant un comité indépendant

1. La plainte ou l'appel est soumis à un **Comité indépendant** composé de membres de l'administration et d'enseignants non impliqués dans le litige.
2. Les élèves et/ou parents peuvent être accompagnés d'une personne de leur choix, à l'exclusion de toute représentation juridique.
3. Lorsque possible, le Comité statue immédiatement ; sinon, il définit les modalités d'une enquête complémentaire.
4. Le Comité rend une décision écrite et motivée dans un délai maximal de **5 jours ouvrables** après l'audience.
5. La décision du Comité est **définitive et sans appel**.

Article 7 – Confidentialité et archivage

1. Toutes les plaintes formelles, correspondances, comptes rendus et décisions sont archivés de manière sécurisée.
2. La divulgation n'est autorisée que lorsque l'institution l'exige.
3. Un registre officiel est tenu à jour pour assurer la traçabilité de toutes les étapes.

Article 8 – Accessibilité de la procédure

1. La présente politique est **communiquée à tous les élèves et tuteurs légaux** via :
 - Le dossier d'admission de l'élève
 - l'espace pédagogique en ligne ;
 - le site web de l'établissement.
2. Elle est présentée lors des séances d'orientation en début d'année scolaire.
3. Une version imprimée peut être demandée auprès du **Coordonnateur**.

Article 9 – Dispositions finales

1. La politique entre en vigueur dès sa publication et s'applique à toutes les plaintes et appels reçus par l'établissement.
2. Elle sera révisée périodiquement pour garantir sa conformité avec les exigences légales et institutionnelles.

Annexe – 1

Annexe - 2

Annexe 1

Procédure de gestion des plaintes et appels des élèves, parents et tuteurs

L'établissement s'engage à traiter toute plainte ou appel de manière équitable, transparente et rapide. La procédure suivante doit être suivie pour toute situation nécessitant intervention ou clarification.

Étapes de traitement d'une plainte ou appel

Étape	Responsable	Action à effectuer	Délai indicatif
1	Coordonnateur	L'élève, le parent ou le tuteur soumet la plainte par écrit via le formulaire officiel .	2 jours ouvrables
2	Coordonnateur / Responsable de la matière	Examen de la plainte, collecte d'informations et clarification auprès des parties concernées.	5 jours ouvrables
3	Directeur / Comité d'évaluation interne	Évaluation finale et prise de décision.	7 jours ouvrables
4	Communication de la décision	Le résultat est communiqué par écrit à l'élève, parent ou tuteur.	Immédiatement après décision
5	Suivi / appel final	Si l'élève ou le parent n'est pas satisfait, un appel peut être soumis au comité de direction .	5 jours ouvrables

Informations importantes

1. **Formulaire officiel** : disponible auprès du bureau du coordonnateur ou en ligne sur le portail de l'établissement.
2. **Confidentialité** : toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle.
3. **Droit de réponse** : l'élève ou le parent a le droit de fournir des informations supplémentaires à tout moment pendant le processus.
4. **Délai global** : la procédure complète ne devrait pas dépasser **3 semaines** à partir de la date de soumission initiale.

Contacts utiles

Fonction	Nom / Bureau	Email / Téléphone
Coordonnateur		
Directeur		
Service d'assistance élèves		

Note : Cette procédure est applicable à toutes les plaintes liées aux enseignements apprentissages, évaluations, au comportement, aux installations ou à tout autre sujet lié à la vie scolaire.

Annexe 2

Formulaire officiel de gestion des plaintes et appels

Établissement : _____

Date de soumission : ____ / ____ / ____

1. Informations sur le plaignant

Nom de l'élève / parent / tuteur _____

Classe : _____

Contact (email / téléphone) _____

2. Nature de la plainte / appel

Type de plainte Cochez si applicable

Évaluation / Note ☐

Comportement / Discipline ☐

Infrastructures / Installations ☐

Autres (préciser) ☐ _____

Description détaillée de la plainte / appel :

3. Actions demandées par le plaignant

Actions souhaitées ☐

Réexamen de la décision ☐

Rencontre avec le personnel concerné ☐

Autre (préciser) ☐ _____

4. Suivi de la plainte / appel (à remplir par l'établissement)

Étape :

Responsable :

Date :

Observation / Décision :

Soumission Coordonnateur ____ / ____ / ____ _____

Examen initial Coordonnateur / Responsable de matière ____ / ____ / ____ _____

Décision finale Directeur / Comité ____ / ____ / ____ _____

Communication au plaignant Coordonnateur ____ / ____ / ____ _____

Appel (si applicable) Comité de direction ____ / ____ / ____ _____

Signature du plaignant : _____

Signature du coordonnateur / responsable : _____