

TOUTES COMMUNICATIONS doivent être faites par

Courriel : communications@cshbo.qc.ca

Téléphone : 1 888 831-9606 et composez le 9

Télécopieur : 819 449-2636

Processus de traitement d'une plainte

Traitement immédiat et collecte des informations

Lors de la réception d'une insatisfaction, le CSSHBO vérifiera dans un premier temps avec le plaignant s'il a communiqué directement avec l'enseignant ou la personne concernée par la situation qu'il soulève et/ou avec la direction de l'école ou du centre. Dans la négative, le plaignant sera dirigé à la personne concernée.

Si la conversation initiale a eu lieu et que la situation n'a pas été résolue, le CSSHBO documentera la situation au moyen du formulaire « Réception d'une insatisfaction » sur lequel apparaissent les champs suivants :

- La date et l'heure de l'incident;
- La nature de l'insatisfaction;
- Le nom de l'établissement concerné;
- Le nom du personnel (enseignant/autre) contacté;
- Le nom de la direction contacté;
- Le nom du plaignant;
- Les coordonnées du plaignant (téléphone, courriel, cellulaire);
- Le lien avec l'élève ou la situation;
- Type de réception (téléphonique, écrire, en personne);
- Informations détaillées;
- Prénom et nom de la personne qui reçoit l'insatisfaction