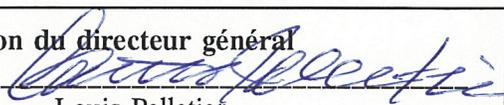


RECUEIL DE GESTION	<input type="radio"/> POLITIQUE	CODE SG-99.01
	<input checked="" type="radio"/> PROCÉDURE	DATE 1 ^{er} décembre 1999
	<input type="radio"/> RÈGLEMENT	Page 1 de 2
TITRE:	Procédure de gestion des plaintes	
SUJET:		
RÉFÉRENCE:		
ORIGINE:	Secrétariat général	
Recommandation du directeur de service Signature		Approbation du directeur général Signature 
	Réjean Carle	Louis Pelletier
Entrée en vigueur: Le 1 ^{er} décembre 1999	Numéro de résolution ou référence 99-CC-186	
Ce document remplace le document codé #		Daté le:

☛ Pour éviter d'alourdir le texte, nous utilisons le genre masculin avec une valeur neutre.

1. GESTION DES PLAINTES

- 1.1 La CSHBO considère que l'attention qu'elle porte aux communications avec la population de son territoire concourt à la qualité des services qu'elle entend assurer.
- 1.2 Il est important que chaque membre du personnel accorde une attention particulière à toute intervention avec les clientèles, notamment en ce qui a trait à l'expression d'une insatisfaction ou d'une plainte.
- 1.3 La commission scolaire reconnaît à tous les élèves et à tous les parents le droit d'être traités avec respect et dignité par tout son personnel.
- 1.4 La commission scolaire s'attend également à ce que son personnel soit traité avec respect et dignité par les élèves et les parents.
- 1.5 La direction de l'unité administrative devrait être informée de la plainte concernant les personnes sous sa responsabilité et diriger le plaignant vers la personne la plus apte à y répondre.

RECUEIL DE GESTION 	<input type="radio"/> POLITIQUE	CODE SG-99.01
	<input checked="" type="radio"/> PROCÉDURE	DATE 1 ^{er} décembre 1999
	<input type="radio"/> RÈGLEMENT	Page 2 de 2
TITRE: Procédure de gestion des plaintes		

- 1.6 Toute plainte devra, à priori, être considérée comme sérieuse et faire l'objet d'une recherche quant à son fondement. Cette étape suppose une contribution du plaignant pour la recherche d'une solution, sauf dans les cas des plaintes assimilables à une agression.
- 1.7 Toute plainte devra faire l'objet d'une rétroaction auprès du plaignant, soit pour la régler ou soit pour l'informer du suivi. La direction de l'unité jugera de la pertinence ou non du consigner par écrit le traitement d'une plainte orale; tel écrit sera transmis à la direction générale, de même que toute plainte écrite. Si le plaignant juge qu'il n'a pas eu satisfaction malgré ses interventions, la direction de l'unité l'informerá de son droit de recours, notamment:
- 1° la transmission de sa plainte écrite à la direction générale;
 - 2° le droit de demander une révision d'une décision suivant la procédure prévue.
- La direction remet alors copie de ladite procédure au parent ou à l'élève concerné.
- 1.8 Le directeur général soumettra, annuellement, pour information, un rapport succinct au conseil des commissaires sur le nombre et la nature des plaintes écrites qui auront été reçues et traitées.

Commission scolaire des Hauts-Bois de l'Outaouais

Procédure de gestion des plaintes

