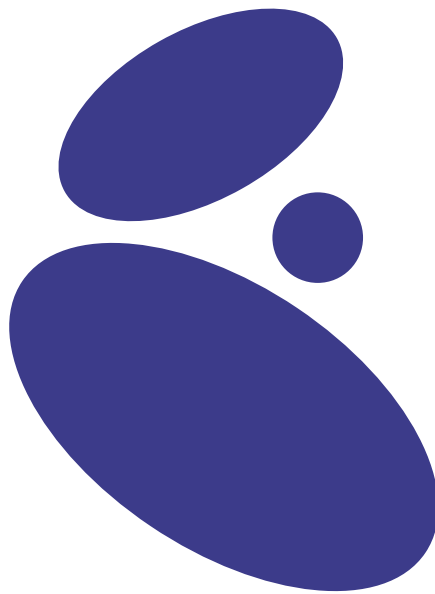




À pas
de géant
Giant
Steps

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

ÉCOLE À PAS DE GÉANT

2026-2027

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBJECTIF

La présente politique vise à définir une procédure claire et efficace pour le traitement des plaintes formulées par les élèves, les parents, les membres du personnel et toute autre partie prenante de l'École À pas de géant. Il assure une résolution juste et équitable des différends tout en respectant les principes de transparence, de confidentialité et d'amélioration continue.

Cette démarche s'inscrit dans les procédures prévues par le ministère de l'Éducation, conformément à la *Loi sur l'enseignement privé* et la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

2. CHAMP D'APPLICATION

Ce protocole s'applique à toutes les plaintes relatives au fonctionnement de l'école, aux services offerts, aux comportements du personnel ou des élèves, ainsi qu'à toute autre situation jugée insatisfaisante par un membre de la communauté scolaire.

3. PRINCIPES DIRECTEURS

- Respect et bienveillance : Toutes les plaintes sont traitées avec respect et dans un esprit de collaboration.
- Confidentialité : L'identité des personnes impliquées et le contenu de la plainte demeurent confidentiels.
- Traitement rapide : Les plaintes sont examinées dans les meilleurs délais.
- Impartialité : Un traitement objectif et équitable est assuré pour toutes les parties concernées.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

4.1. Dépôt de la plainte

Toute personne souhaitant formuler une plainte doit suivre ces étapes :

1. Exprimer la plainte de manière informelle directement à la personne concernée, si approprié et possible (enseignant, éducateur, assistant, membre du personnel, coordonnateur).
2. Si la situation n'est pas résolue, adresser la plainte par écrit au personnel responsable (enseignant, spécialiste, direction, etc.).
3. Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, transmettre une plainte formelle à la direction de l'école (personne responsable du traitement des plaintes)
4. Si la situation persiste, le plaignant peut transmettre sa plainte au Protecteur national de l'élève à partir des coordonnées suivantes :

[Formulaire de plainte en ligne](#)

Téléphone ou SMS: 1 833 420-5233

Courriel: plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

4.2. Analyse et suivi de la plainte

1. La direction accuse réception de la plainte dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables.
2. Une enquête peut être menée afin de recueillir les informations nécessaires.
3. La direction organise une rencontre avec les parties concernées pour trouver une solution (plan d'action, aménagement, réorganisation, etc.).
4. Une analyse des versions des faits et des pièces justificatives est effectuée. Au besoin, des clarifications peuvent être requises par la direction.
5. Une réponse officielle est communiquée à la personne ayant formulé la plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

4.3. Recours en cas de non-satisfaction

1. Si la réponse de la direction ne satisfait pas le plaignant, celui-ci peut adresser sa plainte à la direction générale de l'École.
2. Si la situation demeure irrésolue, la plainte peut être transmise à un médiateur externe ou au conseil d'administration.
3. Si la situation persiste, le plaignant peut transmettre sa plainte au Protecteur national de l'élève aux coordonnées mentionnées ci-haut.

4.4. MISE À JOUR ET AMÉLIORATION CONTINUE

4. Ce protocole est révisé annuellement afin d'assurer son efficacité et d'apporter les améliorations nécessaires pour garantir un climat scolaire respectueux et harmonieux.

Approuvée par le Conseil d'administration, le 17 juin 2026.