District scolaire francophone Nord-Est – Un nouveau sens à la réussite!	**DISTRICT SCOLAIRE FRANCOPHONE NORD-EST** **DIRECTIVES ADMINISTRATIVES**
OBJET : Mécanisme de traitement des plaintes	**DIRECTIVE 1027**

APPLICATION

La directive s'adresse aux élèves, aux parents/tuteurs, au personnel, aux bénévoles, aux stagiaires, et aux membres de la communauté du District scolaire francophone Nord-Est incluant les services de la petite enfance ainsi qu'aux gestionnaires du District scolaire pour la mise en œuvre de cette directive.

BUT

La présente directive a pour but d'établir un processus de gestion des plaintes afin de garantir la protection des personnes en cause et de leur assurer un traitement équitable.

PRÉAMBULE

Le District scolaire, conformément aux lois, politiques et directives provinciales, veut s'assurer que les enfants, les élèves, les parents/tuteurs, les membres du personnel, les bénévoles, les stagiaires, et les membres de la communauté sont traités avec dignité et équité dans un environnement qui assure la sécurité et le respect de la vie privée.

Le District scolaire privilégie d'abord l'échange entre les personnes directement concernées par la situation déclenchant la plainte. Si les parties s'entendent et que le différend est réglé à la satisfaction du plaignant, on considère que la plainte n'a plus sa raison d'être et que le dossier est clos.

DÉFINITIONS

Plainte : *l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction non résolue exprimée oralement ou par écrit par une personne, à l'égard d'un employé, d'un bénévole ou d'un service reçu, exigeant un suivi de la part d'un responsable.*

Un ***membre de la communauté*** *au titre de cette directive n'est pas un employé du DSFNE, il est un citoyen ou groupe s'intéressant de près ou de loin à la vie et au développement de la région et des valeurs du District. Un membre de la communauté peut être amené à utiliser les services et/ou les infrastructures du DSFNE.*

Jours ouvrables *signifie jours d'enseignement.*

DÉMARCHES DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

A. LES ENFANTS, LES ÉLÈVES ET LES PARENTS/TUTEURS (incluant LES SERVICES DE LA PETITE ENFANCE)

1. Pour les plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales, les enfants, les élèves et les parents/tuteurs doivent se référer aux procédures établies dans les lois, politiques ou directives.

2. Pour les plaintes ayant trait à l'insatisfaction des enfants, des élèves et des parents/tuteurs à l'égard des services de l'école ou du District scolaire, le plaignant doit suivre le processus suivant :

   i. Le plaignant insatisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte (la direction d'école), peut porter sa plainte ***au niveau du District scolaire*** et elle sera acheminée ***au responsable ou à la direction de secteur concerné***. Pour ce faire, le plaignant privilégie de remplir l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » (section 1) disponible sur le site Internet du District scolaire, au secrétariat de l'une des écoles, à la réception de l'un des centres d'appui ou au bureau du District scolaire. Il peut également adresser sa plainte par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca, par lettre ou encore communiquer par téléphone au numéro (506) 394-3400 ou numéro sans frais 1-833-283-7363. La direction ou le responsable du secteur concerné par la plainte accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une

plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction ou le responsable du secteur concerné est absent de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en sera alors informé.

ii. Le plaignant insatisfait du résultat de sa démarche auprès du responsable du secteur concerné peut faire appel auprès de ***la direction du secteur concerné***. Le plaignant complète la section 3 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et la fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction du secteur concerné accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de secteur concerné est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé. Si cette plainte a déjà été analysée par une direction de secteur à l'étape précédente, elle doit être transférée directement à la direction générale en remplissant la section 5 de l'Annexe A.

iii. En cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant peut faire appel auprès de la ***direction générale*** en complétant la section 5 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et le fait parvenir au bureau du District par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction générale accuse réception auprès du plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant en est alors informé.

iv. Finalement, si le plaignant n'est pas satisfait du dénouement de sa plainte auprès des différents paliers, il peut faire appel auprès du ***Conseil d'éducation du District*** en complétant la section 7 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et le fait parvenir au bureau du District par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. L'appel au ***Conseil d'éducation du District*** n'est effectué que dans les cas spécifiques d'une plainte portant sur :

- Le placement d'un élève
- La suspension d'un élève

- Le refus de permettre l'accès au dossier d'un élève

Dans ce cas et selon l'article 41(2) de la Loi sur l'Éducation, si la direction générale reçoit une demande d'appel à transmettre au Conseil d'éducation, il doit :

a) Ordonner que l'appel soit entendu par le comité d'appel de l'école, ou
b) Renvoyer l'affaire au Conseil d'éducation du District afin que ce dernier convoque le comité d'appel du District.

Si le Conseil d'éducation convoque le comité d'appel du District, la décision prise **est sans appel** (*art. 43(7) de la Loi sur l'Éducation 2001-49*) et **confidentielle**.

Toutes ces étapes doivent être suivies dans l'ordre. Une réponse écrite est fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

B. EMPLOYÉS

1. Pour une plainte ayant trait à l'interprétation ou à la violation de tout article de la convention collective, **l'employé syndiqué** communique avec le secteur des ressources humaines du District scolaire.

2. Pour les plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales, **l'employé** se réfère aux procédures établies dans les lois, politiques ou directives.

3. Pour toutes les autres plaintes, l'employé doit suivre le processus suivant :
   i. Le plaignant non satisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte peut porter sa plainte à l'attention de ***son superviseur immédiat***. Le plaignant privilégie de remplir l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » (section 1) disponible sur le site Internet du District scolaire, au secrétariat de l'une des écoles, à la réception de l'un des centres d'appui ou au bureau du District scolaire. Il peut également adresser sa plainte de vive voix, par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca, par lettre ou par téléphone au numéro (506) 394-3400 ou au numéro sans frais 1-833-283-7363. Le superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant dans

un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le superviseur immédiat est absent de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé.

ii. Le plaignant insatisfait du résultat de sa démarche auprès de son superviseur immédiat peut faire appel auprès ***du secteur des ressources humaines qui pourrait l'acheminer à la direction du secteur concerné.*** Le plaignant complète la section 3 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et la fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. Le secteur des ressources humaines accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé.

iii. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant peut faire appel à la ***direction générale*** en complétant la section 5 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et le fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction générale accuse réception auprès du plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant en est alors informé par écrit.

Toutes ces étapes doivent être suivie dans l'ordre. Une réponse écrite est fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

C. LES STAGIAIRES ET LES BÉNÉVOLES

1. Pour les plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales, le bénévole ou le stagiaire se réfère aux procédures établies dans les lois, politiques ou directives.

2. Pour les plaintes ayant trait au traitement préférentiel, ou toutes autres plaintes, le bénévole ou le stagiaire doit suivre le processus suivant:

   i. Le plaignant non satisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée par la plainte peut porter sa plainte à l'attention de ***sa personne ressource***. Pour ce faire, le plaignant privilégie de remplir l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » (section 1) disponible sur le site Internet du District scolaire, au secrétariat de l'une des écoles, à la réception de l'un des centres d'appui ou au bureau du District scolaire. Il peut également adresser sa plainte par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca, par lettre ou encore communiquer par téléphone au numéro (506) 394-3400 ou numéro sans frais 1-833-283-7363. Le superviseur immédiat accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque le superviseur immédiat est absent de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé.

   ii. Le plaignant insatisfait du résultat de sa démarche auprès de sa personne ressource peut faire appel auprès de la ***direction de secteur concernée***. Le plaignant doit compléter la section 3 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et la fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction de service concernée accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de service concernée est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé.

   iii. Finalement, en cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant peut faire appel à la ***direction générale*** en complétant la section 5 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et la fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction générale accuse réception auprès du plaignant dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail,

le délai de traitement est prolongé. Le plaignant est alors informé par écrit.

iv. La décision prise par la direction générale est finale.

Toutes ces étapes doivent être suivies dans l'ordre. Une réponse écrite est fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

D. LES MEMBRES DE LA COMMUNAUTÉ

1. Pour les plaintes ayant trait à des lois, politiques ou directives provinciales ou fédérales, les membres de la communauté se réfèrent aux procédures établies dans les lois, politiques ou directives.

2. Pour les plaintes ayant trait à l'insatisfaction des membres de la communauté à l'égard des services du District scolaire, et de ses écoles, le plaignant doit suivre le processus suivant:

   i. Si le plaignant est insatisfait du résultat de sa démarche auprès de la personne directement concernée, il peut faire appel auprès de la ***direction du secteur concerné***. Le plaignant complète la section 3 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et le fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction du secteur concerné accuse réception auprès du plaignant dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables. Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction de secteur concerné est absente de son travail, le délai de traitement peut être prolongé. Le plaignant en est alors informé.

   ii. En cas d'insatisfaction à la suite de ces démarches, le plaignant peut faire appel à la ***direction générale*** en complétant la section 5 de l'Annexe A « Formulaire de dépôt de plainte » et le fait parvenir au bureau du District scolaire par courriel à l'adresse dsfne.plaintes@nbed.nb.ca ou par lettre. La direction générale accuse réception auprès du plaignant dans un délai de cinq (5) ouvrables. Le résultat de l'examen de la plainte est communiqué au plaignant dans un délai de quinze (15) jours ouvrables.

Lorsqu'une plainte nécessite une expertise ou lorsque la direction générale est absente de son travail, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant en est alors informé.

iii. La décision prise par la direction générale est finale.

Toutes ces étapes doivent être suivies dans l'ordre. Une réponse écrite est fournie à la suite d'une plainte formulée par écrit.

ANNEXE

Annexe A – Formulaire de dépôt de plainte

1027- Annexe A-Formulaire de dépôt de plainte mai25.pdf

RÉFÉRENCES

Loi sur l'Éducation E-1.12 .pdf
Politique 701 « Politique pour la protection des élèves » Politique 701
Politique 703 « Milieu propice à l'apprentissage et au travail » Politique 703 - Milieu propice à l'apprentissage et au travail
Directive AD2913 « Milieu de travail respectueux » AD-2913 Milieu de travail respectueux
Politique 322 « Inclusion scolaire » 322F.pdf
« Loi sur les véhicules à moteur » M-17.pdf

Convention entre la Fédération des enseignants du Nouveau-Brunswick et le Conseil de gestion du Nouveau-Brunswick.
Entente collective-Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 1253 (2011-2014)
Entente collective-Syndicat canadien de la fonction publique, section locale 2745 (2010-2013)
Convention de L'Alliance De La Fonction Publique
Convention des SESPPNB
Directives encadrant la gestion du personnel non syndiqué