

# Politique de traitement des plaintes

ÉCOLE LES MÉLÈZES



**Les Mèlèzes**  
ÉCOLE INTERNATIONALE

Mise à jour  
7 décembre 2022



# Politique de traitement des plaintes

Dans notre belle organisation de Les Mélézes, la communication et l'intégrité sont des éléments incontournables afin d'assurer le bien-être de tous et chacun. En ce sens, nos tout-petits, nos élèves, nos parents et notre personnel sont invités à partager leurs opinions et leurs interrogations.

Dans le cas d'un parent ou d'un élève qui ne s'avérerait pas satisfait de la mise en œuvre des actions déployées dans le cadre du programme de l'IB, nous l'invitons à entreprendre le processus de traitement des plaintes suivant :

## Phase 1

Initier une discussion avec un membre du personnel concerné : titulaire de classe, spécialiste, coordonnatrice du programme, afin de voir si on peut résoudre le conflit ou l'incompréhension menant à une plainte;

## Phase 2

Si la situation demeurerait conflictuelle suite à la phase 1 ou si l'élément de plainte persistait, une rencontre avec le personnel aura lieu afin de traiter l'élément de la plainte : élève et/ou parents ou tuteurs impliqués, titulaire ou spécialiste, direction générale, coordonnatrice du programme de l'IB.

Lors de cette rencontre, un plan d'action pourrait être formulé afin de traiter l'élément de la plainte. L'objectif étant d'obtenir une entente consensuelle.

## Phase 3

Si l'élément de la plainte persiste après la phase 2 et que le plan d'action proposé ne répond pas au besoin cité, tenant compte de la nature de la plainte et du plan de match déterminé afin de traiter l'élément, par les gens concernés, une des actions suivantes pourrait avoir lieu :

- Rencontre de mise au point envers un membre du personnel, le cas échéant;
- Rencontre avec un membre du Conseil d'administration du sous-comité pédagogique et stratégique;

Cette présente politique est déposée sur le site web de l'école.

Document révisé le 7 décembre 2022