

L'Ile aux Enfants ("L'école")

Procédure de plainte

1. Introduction

Le chef d'établissement et le personnel de l'école travaillent avec l'objectif d'établir des rapports positifs avec tous les parents. Toutefois, l'école a mis en place une procédure qui permet de traiter des éventuelles plaintes des familles. Ce document définit la procédure mise en place en cas de plainte.

Si un parent n'est pas satisfait de l'éducation reçue par son enfant, ou s'il a des inquiétudes par rapport à l'école, il lui est conseillé d'en discuter directement avec l'enseignant de l'enfant.

Dans ce document « un enseignant français » signifie un enseignant de l'AEFE travaillant à l'école.

2. Objectifs

L'école a pour objectif d'être juste, ouverte et honnête dans son traitement de toutes plaintes. L'expression « plainte » signifie la communication d'une insatisfaction d'un problème réel ou perçu. Il se peut, par exemple, qu'un parent (ou un enfant) pense que l'école n'a pas fait quelque chose qu'elle aurait du faire ou a agi injustement ou maladroitement. Nous donnons la même attention à toutes les plaintes et les traitons dans les meilleurs délais. Nous cherchons à résoudre les plaintes à travers le dialogue et la compréhension mutuelle et, dans tous les cas, plaçons les intérêts de l'enfant en priorité. Chaque plainte doit pouvoir être examinée et ensuite traitée de façon satisfaisante.

3. Utilisation de la Procédure

Cette procédure doit être utilisée pour toutes les plaintes sauf :

- Dans le cas de protection de l'enfant (voir procédure dans le règlement sur la protection de l'enfant ;
- Dans le cas d'un renvoi d'enfant (voir procédure dans le règlement sur le comportement et la discipline) ;
- Dans le cas d'une plainte par un membre du personnel de l'école (voir contrat d'emploi)

4. La procédure de plainte

4.1 Un membre du personnel auquel une première plainte est soumise pèsera la nature et le sérieux de la plainte et, sauf si la plainte n'est pas importante et/ou peut être réglée tout de suite, prendra note des détails, y compris la date et l'heure de la plainte. Les parents et les élèves sont encouragés à donner leur identité quand ils font une plainte. Les plaintes anonymes sont extrêmement difficiles (parfois impossible) à poursuivre, car il est difficile dans ces cas de rassembler ou de clarifier les faits.

4.2 Si un parent est préoccupé par l'éducation que l'école dispense, il doit, en premier lieu, en discuter avec l'enseignant de la classe de l'enfant. La plupart des préoccupations

peuvent être résolues de cette manière. Tous les enseignants travaillent sérieusement afin que les enfants s'épanouissent dans l'école et progressent dans leurs apprentissages. Ils souhaitent à tout moment être mis au courant d'un problème afin de pouvoir agir avant que le problème affecte sérieusement les progrès de l'enfant. Dans la mesure du possible, une plainte sera discutée avec compréhension par le membre du personnel concerné.

4.3 Lorsqu'un parent estime qu'une situation n'a pas été résolue en la discutant avec l'enseignant, ou qu'il considère sa préoccupation de nature suffisamment grave, il doit prendre un rendez-vous avec le chef d'établissement pour en discuter avec lui. Le chef d'établissement prendra la plainte au sérieux et enquêtera chaque cas de façon minutieuse. La plupart des plaintes sont généralement résolues à ce stade. Dans tous les cas, l'école s'assure, si possible, qu'aucune plainte n'ait de répercussion sur l'enfant.

Si la plainte n'est pas résolue de façon satisfaisante, le parent sera informé qu'il peut écrire au président du Comité de Gestion dans les 7 jours en expliquant en détail le sujet de la plainte. Ceci ne s'applique pas aux plaintes envers les enseignants français (qui n'inclut pas les aides maternelles) ou le chef d'établissement qui sont traitées dans la clause 4.4 ci-dessous.

Le président du Comité de Gestion, ayant pris conseil, et (si et seulement s'il le juge adéquat) après avoir obtenu plus d'informations des parents, élève ou membre du personnel concerné et ayant discuté du problème avec le plaignant soit en personne soit au téléphone, répondra au plaignant par écrit 20 jours après avoir reçu la plainte.

Si une plainte transmise au président n'apporte pas satisfaction, le plaignant peut, dans les 7 jours suivant la réponse du président, présenter sa plainte aux membres du Comité de Gestion qui la considéreront en réunion du Comité. La demande doit être écrite, adressée au secrétaire du Comité de Gestion et doit expliquer pourquoi le plaignant considère que sa plainte n'a pas été résolue de façon satisfaisante par le président. Le Comité de Gestion considérera la plainte depuis son origine. Dans le cas où l'un des membres du Comité de Gestion, sauf le président, ait participé aux résolutions précédentes, il ou elle ne pourra pas assister au débat du Comité. L'audience aura lieu dans les 28 jours qui suivent la demande adressée au secrétaire. Les parents et/ou l'élève peuvent y assister. Le plaignant peut avoir un représentant présent qui peut prendre la parole pour lui.

La décision du Comité de Gestion sera finale et sera donnée au plaignant dans les 14 jours d'école ouvrables après l'audience.

4.4 Dans le cas d'une plainte contre un enseignant français (et donc pas couvert par la clause 4.3) et/ou contre le chef d'établissement qui n'est pas résolue de façon satisfaisante, et si la plainte touche à l'éducation ou au bien être de l'élève, le parent sera informé qu'il peut écrire au Conseiller Culturel de l'Ambassade de France de Londres, dans les 7 jours en expliquant avec détail le sujet de sa plainte.

Dans les 20 jours suivant réception de la plainte, le Conseiller Culturel, ayant pris conseil et (si et seulement s'il le juge adéquat), après avoir obtenu plus d'information des parents, élève ou membre du personnel concerné et ayant discuté du problème avec le plaignant soit en personne soit au téléphone, répondra au plaignant par écrit. Sa décision sera finale.

5. Confidentialité

Tout document relatif à une plainte (courrier, procès-verbaux, etc....) sera classé et archivé dans la plus stricte confidentialité. Le Comité de Gestion, le chef d'établissement, le plaignant

ainsi que toute personne impliquée dans la procédure de plainte recevra une copie de ces documents.

6. Suivi et contrôle

Le Comité de Gestion effectue un suivi de la procédure de plaintes et s'assure que les plaintes sont correctement traitées. Le chef d'établissement enregistre toutes les plaintes reçues par l'école et la manière dont elles ont été résolues. Le Comité de Gestion examine les registres tous les ans.

Le Comité de Gestion tient compte de tous les changements des règlements ou directives locaux ou nationaux qui affectent le processus de plaintes, et met en oeuvre les adaptations nécessaires à cette procédure. Ce document est accessible à tous les parents, afin qu'ils puissent être correctement informés de la procédure à suivre.

Ce document a été produit pour clarifier le règlement interne de l'école, et en informer les parents ou adultes responsables. Il n'étend ni ne réduit les droits contractuels ou légaux qui régissent les rapports entre l'école et les parents. Son contenu est à utiliser en toute bonne foi, mais n'a pas de valeur juridique. L'école se réserve le droit de faire des changements aux dispositions ci-dessus si elle le considère nécessaire pour raisons légales, administratives ou pédagogiques.

FF

Novembre 07

(« Complaints policy »)