

TRAITEMENT DES PLAINTES

MÉCONTENTEMENT d'un ou plusieurs élèves / parents

SUR :

- un service donné, offert, reçu
- une politique, procédure, directive, etc.
- une pratique

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES (art. 220.2 LIP)

Réception de la plainte par un **RESPONSABLE** du traitement des plaintes

ANALYSTES (3)

- Recevabilité
- Enquête et vérifications
- Traitement
- Conciliation

SI ÉCHEC du traitement de la plainte ou aucune suite satisfaisante

PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE



TRAITEMENT DES PLAINTES



PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

- Réception de la plainte
- Recevabilité
- Décision d'intervenir ou non
- Enquête
- Médiation
- Recommandations

**RAPPORT AU CONSEIL
CES COMMISSAIRES**

**CONSEIL DES COMMISSAIRES INFORME
des suites données**

- Le Protecteur de l'élève
- Le Plaignant
- Le Responsable de l'examen
- L'Intéressé