

Bilan des plaintes 2016-2017

	Inscription Admission	Classement	Transferts	Services à l'élève	Interventions	Attitude membres du personnel	SDG/SSD	Intimidation	Ressources Matérielles	Transport	Accident - incident	Divers	TOTAL	PROTECTEUR	RÉVISION DÉCISION
ORDRE PRIMAIRE - Tous les RETAC															
TOTAL	184	53	0	61	79	52	9	9	5	21	11	48	532	8	2
%	35%	10%	0%	11%	15%	10%	2%	2%	1%	4%	2%	9%			
ORDRE SECONDAIRE - Tous les RETAC															
TOTAL	42	33	8	30	14	16	0	0	0	10	2	34	189	3	2
%	22%	17%	4%	16%	7%	8%	0%	0%	0%	5%	1%	18%			
TOTAL ÉCOLES - Primaire / Secondaire															
TOTAL	226	86	8	91	93	68	9	9	5	31	13	82	721		
%	31%	12%	1%	13%	13%	9%	1%	1%	1%	4%	2%	11%			
MILIEUX SPÉCIALISÉS EXTERNES															
TOTAL		1											1		
%		100%													
GRAND TOTAL - Écoles et milieux spécialisés externes															
TOTAL	226	87	8	91	93	68	9	9	5	31	13	82	722	11	4
%	31%	12%	1%	13%	13%	9%	1%	1%	1%	4%	2%	11%			
Secteur des adultes															
TOTAL	2			5	6	1		1					15		
%	13%			33%	40%	7%		7%							
POURCENTAGE 2016-2017															
TOTAL	31%	12%	1%	13%	13%	9%	1%	1%	1%	4%	2%	11%	100%		

DÉFINITIONS

Accident/incident : Plainte qui a trait à un accident ou à un incident ayant infligé ou qui aurait pu infliger des blessures physiques à un élève ou à un parent. Font partie de cette catégorie les circonstances de l'événement et les interventions effectuées.

Attitude membre du personnel : Plainte qui concerne la façon d'être et d'agir d'un membre du personnel de l'école, incluant la direction, à l'égard du parent ou de l'élève.

Classement : Plainte en lien avec le service éducatif déterminé par une direction d'établissement, en collaboration ou non avec le Service des ressources éducatives.

Inscription/admission : Plainte relative à l'inscription ou à l'admission d'un élève au sein d'une école de la Commission scolaire. Y sont répertoriées les plaintes en lien avec les choix d'école à la demande du parent, les transferts administratifs, les demandes extraterritoriales et les transferts de dossier entre les écoles et entre les commissions scolaires.

Interventions : Plainte qui a trait aux interventions disciplinaires effectuées par un membre de l'équipe-école. Sont notamment incluses dans cette catégorie les suspensions, les retenues et les réflexions écrites.

Intimidation : Plainte en lien avec tout acte d'intimidation ou de violence tel que défini à l'article 13 (1.1) de la *Loi sur l'instruction publique* ainsi que le traitement réalisé par l'équipe-école à cet égard.

Plainte : Signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou de leurs parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts, ou sur l'application d'un encadrement, d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique. Est également inclut dans ce bilan tout appel au responsable du traitement des plaintes qui propose un soutien dans une démarche de résolution de conflit, et ce, tant pour les élèves et leurs parents que pour la direction d'établissement.

Problèmes divers : Toute plainte qui ne peut être classée dans l'une ou l'autre des catégories ci-haut mentionnées.

Ressources matérielles : Plainte en lien avec l'entretien et l'utilisation des lieux physiques fréquentés par les élèves et dont la Commission scolaire est responsable.

SDG (service de garde)/SSD (service de surveillance des dîneurs) : Plainte relative aux services, aux politiques et aux procédures de ces entités.

Services à l'élève : Plainte relative aux différents services éducatifs et professionnels offerts à l'élève. Font également partie de cette catégorie les plaintes qui surviennent à la suite de l'utilisation du *Service EDA* (élèves en difficulté d'adaptation) au primaire et au secondaire.

Transfert/événement grave : Plainte faisant référence à la procédure du Service des ressources éducatives et intitulée *Demande de transfert d'école suite à un événement grave ou une situation exceptionnelle au secondaire*.

Transport : Plainte relative aux services, aux politiques et aux procédures qui touchent le secteur du transport scolaire.