

# **École Libanaise - Qatar**

## **Politique de gestion des plaintes**

**2019-2020**

## **Introduction**

L'École Libanaise œuvre à offrir à tous ses élèves la meilleure éducation possible. Toutefois, il est compréhensible que griefs puissent naître sur des sujets précis, conduisant à des plaintes.

Ce document présente la politique adoptée par la LSQ lors de la gestion des préoccupations ou plaintes.

## **Objectifs**

En opérant cette politique de gestion des plaintes, nous avons pour but de/d' :

- encourager la résolution des problèmes.
- informer les personnes concernées des progrès réalisés.
- garantir une investigation juste et complète.
- aborder tous les points litigieux et procurer une réponse effective.
- respecter la confidentialité.

## **Différence entre une préoccupation et une plainte**

Une **préoccupation** peut être définie comme étant « un souci, une inquiétude qui absorbe l'esprit et qui requiert d'être apaisée ».

Une **plainte** peut être définie comme étant « l'expression d'un mécontentement pouvant résulter d'une action prise ou d'une inaction ».

L'École Libanaise prend au sérieux toutes les préoccupations et fera tout ce qui est en son pouvoir pour résoudre les problèmes et les plaintes aussitôt que possible et ce, dans l'intérêt commun. De plus, de nombreuses questions peuvent être réglées spontanément, sans avoir besoin de recourir aux étapes formelles de la procédure de gestion des plaintes.

## **Traitement des plaintes**

### **Phase 1 – Phase informelle**

Vous devriez contacter l'école dès les premiers signes de préoccupation. D'abord, partagez votre inquiétude avec l'enseignant le plus à même d'apaiser vos craintes. Vous pouvez ensuite vous adresser au directeur de cycle de votre enfant avant de remplir une demande formelle.

### **Phase 2 – Plainte entendue par le directeur de cycle**

Si vous n'êtes pas complètement satisfaits par les retombées de la première phase, vous pouvez souhaiter remplir une plainte formelle. Cette plainte sera faite par écrit (courrier ou courriel) et envoyée au directeur de cycle (cf. Annexe 1). Vous recevrez un accusé de réception après un jour ouvré. Par la suite, une enquête sera menée et le résultat vous sera communiqué sous 5 jours ouvrés. Il est à noter que le directeur de cycle peut charger un autre membre du personnel de mener l'enquête. Cependant, la décision finale sera prise par le directeur de cycle.

Une fois une décision prise, le directeur de cycle s'assure que vous soyez clairement prévenus des actions engagées.

Si la plainte vise un directeur de cycle, alors l'affaire sera portée directement au proviseur de l'établissement (cf. Phase 3).

### **Phase 3 – Plainte entendue par le proviseur**

Si le plaignant n'est pas complètement satisfait par les retombées de la phase 2, il peut escalader l'affaire en soumettant une plainte formelle écrite et adressée au proviseur. Cette plainte peut être déposée auprès de la secrétaire de direction dans une enveloppe scellée ou envoyée par mail directement au proviseur.

#### **Phase 4 – Plainte entendue par le conseil d’administration**

Les plaintes atteignent rarement cette phase, mais si elles le devaient, vous adresserez votre plainte formelle auprès du conseil d’administration dans les 10 jours suivant la décision prise par l’école. Votre plainte adressée au conseil d’administration se fera auprès du bureau de l’école dans une enveloppe scellée.

Le courrier comprendra les détails de votre plainte ainsi que les raisons pour lesquelles vous n’êtes pas satisfaits par les résultats des phases précédentes.

Le conseil d’administration décidera par la suite, sous 15 jours ouvrés, du moyen de gérer la plainte et vous enverra ses recommandations.

#### **Phase 5 – Plainte entendue par le Ministère de l’Éducation et de l’Éducation Supérieure**

Si toutes nos médiations n’ont pas abouti, vous pouvez vous adresser au Ministère de l’Éducation et de l’Éducation Supérieure via leur système de dépôt de plaintes en ligne :

<https://privateschools.edu.gov.qa/Complaints/Pages/addcomplaints.aspx>

### **Examen des plaintes**

Il est recommandé, à chaque phase, que la personne investiguant les plaintes s'assure de :

- rencontrer toutes les parties concernées.
- découvrir ce qui s'est passé et qui sont les personnes impliquées.
- clarifier la nature de la plainte et ce qui demeure sans réponse.
- rencontrer le plaignant ou le contacter en cas de besoin.
- entendre les suggestions du plaignant dans la résolution du problème.
- conduire les entretiens en gardant l'esprit ouvert et persister dans l'interrogation jusqu'à ce que la situation soit clarifiée.
- garder trace des entretiens.

### **Retrait de plaintes**

Si un plaignant souhaite retirer sa plainte, il lui sera demandé de le signifier par écrit (cf. Annexe 2).

### **Plaignants déraisonnables**

L'École Libanaise s'engage à traiter toutes les plaintes de manière juste et équitable ainsi qu'à assurer un service de haute qualité au regard des plaignants. Cependant, nous n'attendons pas de notre personnel de tolérer des comportements inacceptables et nous prendrons les mesures nécessaires pour protéger notre personnel de comportements abusif, offensif ou menaçant.

Une plainte peut être considérée déraisonnable quand le plaignant :

- refuse de formuler la plainte ou de spécifier le motif de celle-ci ou encore les résultats espérés lors de la formulation de la plainte, malgré les propositions d'assistance.
- refuse de coopérer avec notre système d'examen des plaintes tout en souhaitant la prise de mesures pour résoudre son problème.
- adresse des plaintes injustifiées à propos du personnel qui essaye de résoudre son problème, tout en cherchant à le faire remplacer.
- adresse continuellement la même plainte malgré des enquêtes déjà réalisées ou des mesures déjà prises ou encore adresse une plainte sans fondement.
- refuse de se soumettre aux conclusions de l'investigation alors que celles-ci résultent d'un traitement des plaintes dûment suivi.
- espère une issue irréaliste.

Une plainte peut également être considérée déraisonnable si la personne la soumet, en face-à-face, au téléphone, par écrit ou par voie électronique, de manière :

- malicieuse ;
- agressive ;
- menaçante, intimidante ou violente ;
- abusive, offensive ou discriminatoire ;
- inacceptable à travers les médias sociaux, les sites internet ou la presse.

Les plaignants doivent limiter les communications avec l'école pendant la durée des investigations. Une correspondance répétée (lettre, téléphone, courriel, etc.) peut être contre-productive dans la mesure où elle peut ralentir la phase de résolution. Le directeur de cycle ou le proviseur communiqueront avec les plaignants quand ils le jugeront utiles. Si ce comportement continue, le directeur de cycle demandera au plaignant d'y remédier. Pour les plaignants qui contactent l'école de manière excessive conduisant à une perturbation grave, nous pourrions être amenés à spécifier des moyens de communication et limiter cette dernière grâce à un plan de communication.

En réponse à tout incident violent ou agressif, les mesures prises seront immédiatement rédigées et la police notifiée. Cela peut résulter en l'interdiction d'entrer dans les locaux de l'école.

### **Réseaux sociaux**

Pour que le processus de traitement des plaintes se déroule de manière équitable et rapide, l'école exige des plaignants, à propos de la plainte en cours, la discrétion sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter). Les plaintes sont traitées avec confidentialité et respect pour toutes les parties impliquées, et nous attendons le même traitement confidentiel de la part des plaignants.

**Annexe 1**

**Formulaire de dépôt de plainte**

**Nom :**

**Adresse :**

**Numéro de téléphone :**

**Nom de l'enfant :**

**Détails de la plainte (merci de bien vouloir préciser si vos préoccupations ont été exprimées de manière non formelle, quand et à qui).**

**Avez-vous une proposition de changement ?**

**Merci de bien vouloir joindre un élément de preuve pour appuyer votre plainte (lettres, rapports, etc.).**

**Date :-----**

**Signature :-----**



## Annexe 2

### Formulaire de retrait de plainte

Je, soussigné, \_\_\_\_\_, ne souhaite plus poursuivre le traitement de la plainte déposée contre \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_. Je RETIRE par la présente la plainte soumise précédemment.

**Signature du plaignant :** \_\_\_\_\_ **Date :** \_\_\_\_\_

Annexe 3  
Organigramme des plaintes

