

POLITIQUE DE GESTION DES RÉCLAMATIONS

INFORMATIONS SUR LA POLITIQUE	
Responsable de la politique	Proviseure
Public concerné	Membre du personnel – Parents – Élèves
Dernière mise à jour	2023
Date de la prochaine révision	2028

Révision et modification de la politique

L'École Libanaise du Qatar se réserve le droit de réviser, de modifier ou de mettre à jour cette politique à tout moment afin d'assurer sa conformité avec les besoins de l'école, les réglementations applicables, les exigences d'accréditation et les meilleures pratiques pédagogiques. Toute révision approuvée prend effet à compter de sa date de publication, sauf indication contraire.

1. INTRODUCTION

L'École Libanaise œuvre à offrir à tous ses élèves la meilleure éducation possible. Toutefois, il est compréhensible que des 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.

2. BUT ET OBJECTIFS

En opérant cette politique de gestion des plaintes, cette politique a 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.

3. DIFFERENCE ENTRE UNE PREOCCUPATION 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'une insatisfaction ou d'un mécontentement à propos d'une situation ou d'un incident ». Elle implique généralement que le plaignant estime que quelque chose n'a pas fonctionné ou n'a pas répondu à ses attentes.

Il est dans l'intérêt de tous que les préoccupations et les plaintes soient résolues le plus tôt possible. De nombreux problèmes peuvent être résolus de manière informelle, sans qu'il soit nécessaire de recourir aux étapes formelles de la procédure de plainte.

En cas d'inquiétude, un courriel doit être envoyé au personnel de l'école en charge de l'affaire en question, et la personne soulevant l'inquiétude doit s'attendre à ce que la mesure appropriée soit prise dans les 48 heures, conformément aux politiques de l'école.

4. PROCEDURE FORMELLE

A. Présentation du formulaire de plainte

Les parents sont tenus de remplir le Formulaire de plainte prévu à cet effet en fournissant des informations détaillées sur la nature du problème, y compris les dates pertinentes, les parties impliquées et tout document à l'appui. Les parents devront envoyer le formulaire de plainte à l'adresse suivante : complaint@lsq.sch.qa

B. Accusé de réception

Dès réception de la plainte, le comité des plaintes de l'école enverra un courriel aux parents, accusant réception de la plainte.

C. Enquête et suivi

Le comité des plaintes se réunira pour recueillir tous les détails nécessaires afin de faciliter le processus de résolution.

D. Réunion de résolution

La commission des plaintes s'efforcera de résoudre le problème en collaboration avec le parent. Cette réunion aura lieu au plus tard le troisième jour suivant la date de réception de la plainte.

E. Mesures et notification de clôture

Le comité documentera les mesures prises pour répondre à la plainte dans le même formulaire que celui utilisé pour la soumission de la plainte.

L'école informera les parents de la clôture de la plainte en leur envoyant un message.

F. Rapport au Ministère (le cas échéant)

Si la plainte n'est pas classée, l'école enverra un rapport au ministère, accompagné de toutes les preuves.

Retrait d'une plainte

Si un plaignant souhaite retirer sa plainte, il lui sera demandé de confirmer le retrait par écrit - voir l'annexe 1.

5. PLAIGNANTS DERAISONNABLES

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 (non valide) 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.

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.

6. RESEAUX 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, X, etc.). 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 RETRAIT DE PLAINTE

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 :** _____