

École secondaire Mosaïque



Une école du monde du
Baccalauréat International

Politique de traitement des plaintes



Date de révision :
décembre 2023



Programme
du diplôme



À l'École secondaire Mosaïque, l'importance est mise sur la qualité de l'expérience de nos élèves et ce, peu importe leurs expériences passées. Dans cet esprit, la procédure de traitement des plaintes reflète le respect de la transparence, de la communication et de la résolution constructive des préoccupations.

Si un(e) élève ou tuteur légal est insatisfait de la manière dont le programme du Baccalauréat International est administré à l'École secondaire Mosaïque, il ou elle peut avoir recours au processus de traitement des plaintes suivant :

Dans le cas où la plainte vient d'un(e) élève ou tuteur légal et vise la mise en œuvre de la programmation de l'IB à l'École secondaire Mosaïque ou l'enseignement :

1. L'individu s'adresse au membre du personnel enseignant concerné afin de communiquer sa préoccupation. Il est préférable que cette communication se fasse par écrit.
2. Si le membre du personnel enseignant n'est pas en mesure de résoudre l'enjeu de la plainte, il ou elle s'adresse à la personne chargée de la coordination du programme de l'IB et, au besoin, à un membre de la direction scolaire pour de l'appui dans la résolution de la situation, qui rencontreront le membre du personnel enseignant concerné par la plainte.
3. Si la situation est encore irrésolue suite à l'étape 2, toutes les parties se rencontreront, incluant, sans se limiter à l'élève, les tuteurs légaux, le membre du personnel enseignant concerné par la plainte, la personne chargée de la coordination du programme de l'IB et un membre de la direction scolaire afin de dresser un plan d'action pour traiter la ou les causes de la plainte. Ce plan devra convenir à toutes les parties concernées.

Dans le cas où la plainte vient d'un(e) élève ou tuteur légal et concerne une décision prise par l'établissement relativement au programme de l'IB :

1. L'individu s'adresse à la personne chargée de la coordination du programme de l'IB pour communiquer sa plainte. Il est préférable que cette communication se fasse par écrit.
2. La personne chargée de la coordination du programme de l'IB rencontre la direction scolaire pour résoudre la situation.
3. Si la situation est encore irrésolue suite à l'étape 2, toutes les parties se rencontreront, incluant sans se limiter à l'élève ou les élèves, les tuteurs légaux, la personne chargée de la coordination du programme de l'IB et un membre de la direction scolaire afin de dresser un plan d'action pour traiter la ou les causes de la plainte. Ce plan devra convenir à toutes les parties concernées.

Dans le cas où la plainte déposée concerne directement la personne chargée de la coordination du programme de l'IB, la plainte sera acheminée vers la direction scolaire, qui se chargera de résoudre la situation, en rencontrant les parties concernées selon les besoins.



Dans tous les cas, la plainte et les étapes de résolution subséquentes seront documentées dans TIENET et communiquées aux parties concernées. Si la plainte ne peut pas être résolue au sein de l'établissement, elle sera acheminée vers la direction régionale du regroupement métro du conseil scolaire, qui décidera des étapes subséquentes.