



Directive administrative

PAR 1.1

DOMAINE : **PARTENARIATS**

En vigueur le :

23 octobre 2010

POLITIQUE : [GOU 29.0 Engagement envers les élèves et leurs parents ou tuteurs](#)

Révisée le :

28 mai 2012 (CF)

L'usage du masculin a pour but d'alléger le texte.

MÉCANISMES DE RÉTROACTION POUR LES ÉLÈVES ET LEURS PARENTS OU TUTEURS

1. ÉNONCÉ

Le Conseil scolaire catholique du Nouvel-Ontario (Conseil) offre des mécanismes de rétroaction qui font l'objet d'un rapport annuel de monitoring ayant pour but de contribuer à l'amélioration continue des programmes et des services ainsi qu'à élargir la communication entre les élèves et leurs parents ou tuteurs et les membres de la communauté scolaire.

2. OBJECTIFS

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette directive administrative, le Conseil veut assurer que les élèves et leurs parents ou tuteurs :

- soient traités avec équité, dignité, et respect;
- aient accès au sondage de satisfaction respectif et au processus de mécanisme de rétroaction;
- soient rassurés de la confidentialité de leurs renseignements personnels;
- bénéficient d'un traitement rapide et sans préjudice de leurs plaintes;
- soient rassurés que les commentaires et suggestions ainsi que les compliments et plaintes seront communiqués aux personnes concernées de manière constructive

3. DÉFINITIONS

Commentaire :

Une observation verbale ou écrite exprimant une suggestion ou une préoccupation en ce qui a trait à une situation, à une décision ou une action d'un membre du personnel.

Compliment :

Une remarque exprimée verbale ou écrite ayant pour but de valoriser la qualité d'un programme, d'un service, une décision ou une action d'un membre du personnel.

Plainte :

Une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard d'une situation, d'une décision ou d'une action d'un membre du personnel.

Sondage :

Un outil servant à recueillir des informations auprès des élèves ou de leurs parents/tuteurs aux fins de mesurer leur taux de satisfaction sur des questions précises reliées au Plan stratégique pluriannuel du Conseil.

4. RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION D'ÉCOLE

- 4.1. Au début de l'année scolaire, la direction d'école communique aux élèves et à leurs parents ou tuteurs et aux membres du CÉC l'existence des mécanismes de rétroaction disponibles par l'entremise de l'agenda scolaire et/ou une soirée de rencontre des parents et tuteurs et/ou un communiqué.
- 4.2. La direction d'école partage les résultats du sondage au CÉC.

5. MÉCANISMES DE RÉTROACTION

Dans le but de recueillir la rétroaction des élèves et de leurs parents ou tuteurs, le Conseil met à leur disposition les mécanismes suivants :

5.1. Courrier électronique

- 5.1.1. Les élèves, les parents ou tuteurs qui désirent partager des commentaires peuvent le faire en tout temps par l'entremise de l'adresse courriel info@nouvelon.ca dont le lien figure à la page d'accueil du site Web du Conseil.
- 5.1.2. Le Conseil accuse réception de tous les commentaires ou compliments reçus et assure un suivi, le cas échéant.

5.2. Sondages de satisfaction

- 5.2.1. Le sondage aux élèves (applicable aux élèves de la 4^e à la 12^e année) et celui aux parents et tuteurs sont administrés chaque deux (2) ans pour recueillir des données quant à leur perception à l'égard de l'apprentissage, la construction identitaire (francophonie et catholicité), la santé et le bien-être, et la sécurité.
- 5.2.2. Les données des sondages sont compilées globalement au niveau du Conseil et partagées avec chaque école, et ce, en respectant l'anonymat des élèves et de leurs parents ou tuteurs.
- 5.2.3. Les données servent à la révision des résultats visés dans le Plan stratégique pluriannuel et la révision des plans d'amélioration du Conseil et de l'école.
- 5.2.4. Le sondage n'est en aucun temps un outil d'évaluation du rendement des élèves ou du personnel. Il sert strictement aux fins d'améliorer les programmes et les services offerts par le Conseil et ses écoles.

5.3. Traitement des plaintes

- 5.3.1. Si un parent ou tuteur soulève une question qui touche le cheminement de leur enfant ou les programmes et services éducatifs offerts en salle de classe, ils doivent communiquer d'abord avec l'enseignant. Si la question n'est pas résolue à cette étape, l'enseignant en avise la direction d'école qui en assure les suivis nécessaires.
- 5.3.2. Si un parent ou tuteur soulève une question qui touche l'école, il communique d'abord avec la direction d'école qui le cas échéant, peut déposer la question au conseil d'école selon la directive administrative [PAR 1.3 Conseil d'école catholique](#) (CÉC). Si la question n'est pas résolue à cette étape, la direction d'école en avise la surintendance de l'école qui en assure les suivis nécessaires.

5.3.3. Si un parent ou tuteur soulève une question qui touche le transport scolaire, il doit communiquer d'abord avec la direction de l'école. Si la question n'est pas résolue à cette étape, le parent communique avec le [Consortium de services aux élèves de Sudbury](#) (région de l'est) ou [Algoma Huron-Superior Transportation Services](#) (région de l'ouest). Si la question n'est pas résolue, le parent communique avec la surintendance d'affaires et des finances du Conseil qui en assure les suivis nécessaires.

6. RÉFÉRENCE

6.1. [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990.](#)