



Directive administrative

PAR 1.1

DOMAINE : **PARTENARIATS**

En vigueur le :

23 octobre 2010

POLITIQUE : PAR 1.0 Engagements envers les élèves et leurs parents ou tuteurs

Révisée le :

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

MÉCANISME DE RÉTROACTION POUR LES ÉLÈVES ET LEURS PARENTS OU TUTEURS

1. ÉNONCÉ

Le Conseil scolaire catholique du Nouvel-Ontario (CSCNO) a pour objectif d'offrir, dans la conduite de tous ses programmes et ses services, un environnement imprégné de valeurs catholiques et d'un sentiment d'appartenance à la francophonie. Ce mécanisme de rétroaction, qui découle de la politique *PAR 1.0 Engagements envers les élèves et leurs parents ou tuteurs* et qui fait l'objet d'un rapport annuel de monitoring, a pour but de contribuer à l'amélioration continue de nos programmes et nos services, et ce dans un effort d'assurer une communication positive entre la communauté scolaire et le personnel du CSCNO. Nous invitons les élèves et leurs parents ou tuteurs à nous faire part de leurs commentaires / suggestions par l'entremise du mécanisme de rétroaction, et ce dans le but de répondre dans les plus brefs délais.

2. OBJET

Dans le cadre de la mise en œuvre de cette directive administrative, le CSCNO entend assurer que :

- les élèves et leurs parents ou tuteurs soient traités avec équité, dignité, respect et empressement;
- le milieu scolaire, les installations et les équipements soient sécuritaires pour les élèves et les parents;
- les élèves et leurs parents ou tuteurs aient accès au sondage de satisfaction respectif et au processus de mécanisme de rétroaction;
- l'on traite de manière confidentielle les renseignements sur les élèves ou les parents ou tuteurs;
- les élèves et leurs parents ou tuteurs soient informés des services auxquels ils sont en droit de s'attendre;
- les élèves et leurs parents ou tuteurs soient informés du mécanisme de traitement des plaintes dans le cas où ils pensent que la politique *PAR 1.0 Engagements envers les élèves et leurs parents ou tuteurs* n'a pas été respectée;
- les plaintes des élèves et des parents soient traitées rapidement et sans préjudice; et,
- les commentaires et suggestions ainsi que les compliments et plaintes soient communiqués aux personnes concernées de manière constructive.

3. DÉFINITIONS

Aux fins de cette directive administrative, les définitions suivantes seront retenues :

Commentaire :

Une observation verbale ou écrite exprimant une suggestion ou une préoccupation en ce qui a trait à une situation, aux décisions ou aux actions du personnel (p. ex. personnel enseignant, direction, personnel de soutien).

Compliment :

Une remarque verbale ou écrite ayant pour but de valoriser la qualité des programmes et services, les décisions ou les actions du personnel.

Plainte :

Une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit à l'égard de situations, de décisions ou d'actions du personnel.

Sondage :

Un moyen pour recueillir des commentaires à l'égard de l'apprentissage, la francophonie, la catholicité, la sécurité, la santé et le bien-être.

4. MODALITÉS

4.1. Dans le but de recueillir les renseignements des élèves et de leurs parents ou tuteurs, le CSCNO :

- met à la disposition des élèves et de leurs parents ou tuteurs deux outils de mesure soit le sondage de satisfaction et le mécanisme de rétroaction; et,
- communique aux élèves et à leurs parents ou tuteurs l'existence du mécanisme de rétroaction et du sondage de satisfaction dans les agendas scolaires ou autres publications et lors des soirées d'information et de rencontres du conseil d'école catholique.

4.2. Le mécanisme de rétroaction est disponible sur le site Web du CSCNO.

4.3. Le sondage est administré chaque deux (2) ans auprès des élèves et de leurs parents ou tuteurs (applicable aux élèves de la 4^e à la 12^e année).

5. SONDAGES DE SATISFACTION

5.1. Le sondage auprès des élèves et de leurs parents ou tuteurs nous permettra de recueillir des données quant à la perception des élèves et des parents ou tuteurs à l'égard de l'apprentissage, la francophonie, la catholicité, la sécurité, la santé et le bien-être.

5.2. Les données du sondage seront compilées globalement au niveau du CSCNO et partagées avec chaque école, et ce en respectant l'anonymat des élèves et de leurs parents ou tuteurs.

5.3. Elles serviront de rétroaction dans la révision des résultats visés dans le Plan stratégique pluriannuel et la révision du Plan d'amélioration du Conseil.

5.4. Le sondage n'est en aucun temps un outil d'évaluation du rendement des élèves ou des membres du personnel du CSCNO. Il sert strictement aux fins d'améliorer le conseil scolaire, ses écoles et ses services, et ce pour assurer la vision du CSCNO.

6. MÉCANISME DE RÉTROACTION

- 6.1. Les personnes qui désirent nous faire part de commentaires, de suggestions ou de compliments peuvent le faire en tout temps par l'entremise de l'adresse courriel info@nouvelon.ca.
- 6.2. Dans le cas d'une plainte, veuillez vous référer à la directive administrative *ADM 3.3 Traitement des plaintes*.