Politique de gestion des plaintes

Conformément au Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur
Circulaire n°4 de l'année 2023

Contenu :

1. Objectifs
2. Champ d’application des plaintes
3. Rôles et responsabilités
4. Dépôt de la plainte
5. Enquête sur la plainte
6. Examen par l'équipe du comité exécutif
7. Résultat
8. Plaintes déraisonnables et répétitives
9. Plaintes récurrentes
10. Archivage des dossiers
11. Supervision et suivi

1-Objectifs

L'École Maghrébine Internationale Charlemagne s'engage à répondre aux plaintes des parents d'élèves et autres parties concernées.

Elle vise à :

- Adopter une approche impartiale et non conflictuelle
- Réaliser une enquête complète et équitable par une personne ou une instance indépendante si nécessaire
- Traiter tous les points soulevés et fournir une réponse rapide et efficace (réponse dans un délai de 48 heures maximum)
- Respecter la confidentialité et la vie privée des plaignants
- Garantir que toutes les décisions prises soient légales, rationnelles, équitables et proportionnées
- Tenir les plaignants informés de l'évolution de leur plainte
- Tirer parti des plaintes pour améliorer et enrichir les processus d'évaluation de l'école
- Faciliter l'accès à cette procédure en la publiant sur le site de l'école

2- Champ d’application des plaintes

L’école s’efforce de résoudre ou de régler les plaintes de manière informelle et dans les plus brefs délais. Les parents sont encouragés à discuter de leurs préoccupations avec les enseignants concernés lors de réunions individuelles. Un calendrier des rencontres entre enseignants et parents est établi en début d’année scolaire et communiqué par les canaux de communication de l’école.

Calendrier des réunions hebdomadaires avec les parents (2024/2025) :

Professeur	Jour	Heure
Français		
Samira Ben Salah	Dimanche	10h40-11h30
Safa Bichiou	Mardi	10h40-11h30
Amna el Matri	Lundi	9h45-10h40
Mohamed Adnan Nouasri	jeudi	11h45-12h40
Roudaina Beskri	lundi	11h45-12h40
Sara Bel Friekh	Mercredi	11h45-12h40
Liliane Tabbiza	Mardi	10h40-11h30
Mohamed Amine Saidani	Mercredi	11h45-12h40
Arabe		
Dhouha Mesadek	Lundi	10h40-11h30
Nesrine Khaterchi	Lundi	10h40-11h30
Hichem Salhi	Mercredi	9h45-10h40

Sofiene Aroubi	Mercredi	9h45-10h40
Mohsen Lhioui	Lundi	9h45-10h40

Anglais		
Asma Ibrahimi	Mardi	9h45-10h40
Mourad Khellou	Jeudi	9h45-10h40
Sami Ben Sghaier	Mercredi	8h40-9h30
Messaoud Merabet	Lundi	9h45-10h40
Najla Ayadi	Lundi	11h45-12h40

Mathématiques		
Sarra Ben Youssef	Mardi	10h40-11h30
Moez Abbes	Dimanche	11h45-12h40
Yassmine Salah	Lundi	11h45-12h40

SVT		
Norhène Békir	Lundi	9h45-10h40
Louisa Chambazi	Jeudi	11h45-12h40

Religion		
Tijani Segni	Lundi	9h45-10h40
Najjar Mahmoud	Lundi	9h45-10h40
Lamia Labidi	Mardi	9h45-10h40

Histoire de Qatar		
Najjar Mahmoud	Lundi	9h45-10h40
Tijani Segni	Lundi	9h45-10h40

Histoire Géographie		
Hamida Baccouche	Dimanche	11h45-12h40

Physique Chimie et Technologie

Thameur Hedli	Mardi	10h40-11h30

Informatique/ Sciences Numériques		
Amira Ben Mustapha	Jeudi	8h40-9h30

Éducation Musicale		
Riadh Mahjoub	Mardi	10h40-11h30

Éducation Physique et Sportive		
Houssem Arjoune	Mardi	10h40-11h30

Art plastique		
Ekram Mhenni	Mardi	10h40-11h30

Espagnol		
Manel Hassayoune	Lundi	11h45-12h40

Un Conseil des Parents est élu par les parents selon des critères définis par la direction de l'école. Ce conseil joue un rôle clé dans la gestion des préoccupations des parents.

3-Rôles et responsabilités

3-1 Le plaignant :

Le plaignant obtiendra une réponse plus rapide et plus efficace s'il suit ces démarches :

- Coopérer avec la direction de l'école lors du traitement de la plainte
- Respecter toutes les personnes concernées
- Ne pas publier les détails de la plainte sur les réseaux sociaux

3-2 Le Comité des plaintes :

Des membres seront désignés pour examiner la plainte, vérifier les faits et trouver une solution. Les solutions seront communiquées par le biais de la commission des plaintes. :

Les missions du Comité de gestion plaintes :

- Suivre et résoudre les plaintes avec équité et transparence
- Tirer parti des suggestions et idées reçues pour améliorer les services de l'école

Membres du Comité de gestion des plaintes :

Président du comité	Directeur ou Directeur adjoint ou Vice-président du Conseil d'administration
Membres du comité	• Vice-président du Conseil d'administration • Coordinatrice des affaires des élèves • Professeurs coordinateurs

Type de plainte	Responsable
Plaintes des parents, enseignants et employés	Directeur de l'école
Plaintes académiques	Directeur ou professeurs coordonnateurs
Suivi des plaintes et communication avec les parents	• Directeur ou professeurs coordinateurs :Responsable des relations publiques
Plaintes concernant le comportement des élèves	• Responsable de la vie scolaire ou assistante sociale
financières (uniforme, transport scolaire)	• Responsable du département

	financier
Plaintes relatives aux inscriptions	• Responsable du service des inscriptions
Suggestions générales concernant l'école	• Président du Conseil d'administration

Les membres du comité de gestion des plaintes se baseront sur la politique d'assiduité publiée de l'école lors du suivi des plaintes soumises. Ils auront la liberté de demander des conseils à la direction des écoles et des jardins d'enfants privés du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur si un soutien supplémentaire est nécessaire.

4- Dépôt d'une plainte :

- Les parents doivent adresser leurs plaintes en premier lieu au Comité des de gestion des plaines de l'école par e-mail aux adresses suivantes :
    - communication@ecolecharlemagne.com
    - comite.parents@ecolecharlemagne.com
    - Ou via la plateforme de communication avec l'administration et le personnel académique (Pronote).

- La plainte doit inclure des détails tels que les dates, heures concernées, noms des témoins et copies de tout document pertinent.

4-1 Délais de traitement

- L'école accuse réception d'une plainte sous 24 heures.
- Pour les plaintes graves (sécurité, protection, santé), une rencontre est organisée immédiatement.
- Pour les autres plaintes, une réunion est fixée sous 2 jours ouvrables.
- Si une plainte est déposée hors période scolaire, elle est considérée comme reçue le jour ouvrable suivant.
- L'école peut adapter les délais en informant le plaignant.
- La majorité des plaintes sont résolues sous 3 jours ouvrables.
- Les cas plus complexes peuvent être escaladés au Comité Exécutif.

5- Enquête sur la plainte

L'école vérifie :

- Les faits,
- Les personnes concernées,
- Les solutions possibles.

❖ Le Comité de gestion des plaintes :

- Rencontre toutes les parties impliquées,
- Examine et archive les documents pertinents,
- Rédige un rapport incluant les faits et solutions,
- Informe les parents sous les délais prévus.
- Le président du Comité veille à la transparence et au respect des procédures.

6- Révision par le Comité Exécutif

- Si besoin, la plainte est transmise au Secrétaire du comité des parents par e-mail :
- comite.parents@ecolecharlemagne.com
- Le Secrétaire transmet les documents et organise des auditions.

6-1 Tenue de la session d'audition

Le comité de révision se compose d'au moins trois membres du comité exécutif qui n'ont pas de connaissance directe de la plainte. Il y aura au moins un membre indépendant de la direction de l'école, et l'équipe aura accès au registre actuel de l'évolution et de l'avancement de la plainte.

- Le plaignant doit être informé à l'avance de la date de la commission de révision. Cependant, le comité de révision se réserve le droit de se réunir à une date qui lui convient plutôt qu'à celle du plaignant. Le secrétaire fixera la date dans un délai de deux jours ouvrables à compter de la demande, dans la mesure du possible. Si le plaignant refuse deux dates proposées sans raison valable, le secrétaire déterminera la date et l'heure de la réunion.
- Lors de la session d'audition et de révision, les déclarations écrites des deux parties seront utilisées et diffusées à toutes les parties concernées.
- Lors de la commission de révision, le plaignant et les représentants de l'école, selon les besoins, seront présents. Chacun d'eux aura l'opportunité de soumettre des rapports écrits avant la réunion, ainsi que la possibilité de convoquer des témoins si nécessaire.
- Les membres du comité exécutif examineront les faits relatifs à la plainte afin de prendre la décision appropriée et de fournir une réponse détaillée au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables.

7- Issue de la plainte

- Le Comité peut soutenir ou rejeter la plainte, totalement ou partiellement.
- Si elle est validée, des mesures correctives sont mises en place.
- L'école informe les parties concernées, ainsi que le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, de la décision de manière officielle par écrit, dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Si un accord est trouvé, un formulaire officiel est rempli par les parties concernées.
- En cas de non-résolution, un rapport complet est transmis au Ministère.

8- Plaintes abusives ou répétitives

La plupart des plaintes soumises sont traitées sérieusement, mais une plainte peut devenir irrecevable si la personne :

- A déjà soumis la même plainte, qui a été résolue en suivant les procédures de plainte de l'école.
- A soumis une plainte intrusive, répétitive, de harcèlement, excessive, diffamatoire ou continue.
- A délibérément fourni des informations fausses.
- Insiste pour poursuivre une plainte sans fondement ou en dehors des procédures de plainte.

- A déposé une plainte valable, mais l'a suivie de manière déraisonnable, comme refuser de clarifier la plainte ou de coopérer avec les procédures liées, ou insister pour traiter la plainte de manière incompatible avec cette procédure et les délais établis.
- Modifie le fond ou les détails de la plainte pendant que l'école enquête.
- A déposé une plainte dans le but de causer des perturbations, des désagréments ou des demandes excessives en période scolaire.

❖ Les étapes prises par l'école :

L'école maintient son rôle d'arbitre impartial tout au long du processus d'enquête sur la plainte en suivant ses propres procédures de plainte, comme indiqué ci-dessus.

- Si le plaignant continue à communiquer avec l'école de manière irrégulière, des stratégies de communication pourront être mises en place, comprenant les mesures suivantes :

- Attribuer un point de contact unique au plaignant via une adresse e-mail.
- Limiter le nombre de fois où le plaignant peut communiquer, par exemple, un nombre fixe pour chaque trimestre.

- Demander au plaignant de faire appel à un tiers autorisé pour agir en son nom ou pour le représenter.
- Mettre en place toute autre stratégie nécessaire.

- Consulter le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.

9- Gestion des plaintes répétées

- Si une plainte a déjà été résolue selon cette procédure et que l'école reçoit une plainte répétée concernant le même sujet de la part du partenaire du plaignant, d'un membre de la famille ou de toute autre personne, l'école évalue s'il y a des aspects qui n'ont pas été pris en compte précédemment ou s'il y a de nouvelles informations à considérer.

Si l'absence de nouveaux éléments concernant la plainte est confirmée, l'école prendra les mesures suivantes :

- Informer le nouveau plaignant que cette question a déjà été vérifiée et résolue.
- Diriger le plaignant vers le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur s'il n'est pas satisfait de la manière dont l'école a traité la plainte.

En revanche, si de nouveaux aspects sont identifiés, l'école suivra à nouveau la même procédure.

10- Conservation des archives

L'école suit et enregistre les progrès réalisés dans toutes les plaintes, y compris les informations relatives aux mesures prises, à l'étape à laquelle la plainte a été résolue et au résultat final. Les dossiers incluent des copies des lettres écrites, des courriels, ainsi que des notes concernant les réunions et les appels téléphoniques.

- Les dossiers sont conservés et traités de manière confidentielle, de sorte qu'ils ne peuvent être consultés que par les participants à l'enquête sur la plainte ou par les membres du comité de révision.
- L'école doit soumettre un rapport trimestriel au Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, comprenant le nombre de cas résolus et clôturés, ainsi que les cas non résolus et non clôturés.

11- Supervision et suivi

- Le Conseil d'Administration surveille l'efficacité de la procédure.
- Le Conseil des Parents suit la nature et la fréquence des plaintes.

Formulaire de plainte du Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement Supérieur

وزارة التربيـــة والتعليـــم والتعليـــم العالـــي
Ministry of Education and Higher Education

نموذج شكوى

Date:				تاريخ فتح الشكوى:
Complainant:				اسم ولي الأمر/ الطالب:
Complainant Phone#:				رقم هاتف ولي الأمر/ الطالب:
Against School\Kindergarten:				ضد مدرسة/روضة:
Category of the Issue:	Management	☐	إدارية	نوع المشكلة:
	Academic	☐	أكاديمية	
	Moral	☐	أخلاقية	
	Safety & Security	☐	أمن وسلامة	
	Violation of Values	☐	مخالفة للقيم والهوية	

ملخص شكوى ولي الأمر:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

1

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم

الإجراءات التي تم اتباعها من قبل لجنه الشكاوى في المدرسة لحل المشكلة :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خاص بلجنة الشكاوى

ما تم التوصل اليه مع ولي الامر:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

رأي ولي الامر:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

خاص بولي الأمر

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم

قرار اللجنة النهائي :
☐ تم تسوية الموضوع وعليه تم غلق الشكوى
☐ لم يتم تسوية الموضوع وعليه الشكوى تصعد للجنة التابعة لإدارة المدارس ورياض الأطفال الخاصة

Endorsement - إقرار

نقر نحن أعضاء اللجنة بأن جميع البيانات المدونة صحيحة وبأن المعلومات الواردة في الشكوى صحيحة وان كافة الإجراءات الواردة أعلاه تم تنفيذها.

كما نقر بأنه وفي حالة عدم مصداقية البيانات الواردة بالشكوى أو تغيير الأقوال بأي حال من الأحوال يؤدي إلى بطلانها ويعرضنا للمسائل القانونية،

وهذا إقرارمنا بذلك.

اسم رئيس الفريق / العضو: .....

التوقيع: .....

التاريخ: .....

ختم المدرسة:

رؤيتنا: إعداد طالب متعلم وواع ومبدع، قادر على مواجهة التحديات، فخور بهويته ومنفتح على العالم