

Politique de traitement des plaintes

Un partenariat : consultation, médiation et procédure

1. Introduction

L'École européenne de Bruxelles II (ci-après dénommée « l'École ») aspire à instaurer un partenariat privilégié entre tous les membres de sa communauté scolaire et est déterminée à offrir un enseignement de grande qualité. La communication et la transparence sont les pierres angulaires de l'éthique de notre établissement.

Lorsqu'un conflit semble couver, il est crucial de favoriser un dialogue constructif afin d'éclaircir la situation et de garantir la satisfaction des élèves, des parents, des enseignants et du personnel.

Nous pensons que le meilleur moyen de résoudre la plupart des **problèmes** de manière satisfaisante est une **discussion informelle** réunissant en priorité les personnes directement concernées.

Les parents doivent impérativement se rendre à l'École pour discuter de leurs éventuels sujets de préoccupation. Tous les membres du personnel enseignant prévoient une heure de consultation hebdomadaire qui est communiquée à l'ensemble des membres de la communauté scolaire. D'autres rendez-vous, notamment avec la direction de l'École, peuvent également être pris par l'intermédiaire du Secrétariat de l'École.

Toutefois, si une discussion informelle avec la ou les personnes concernées ou le(s) représentant(s) du/des groupe(s) concernés ne résout pas le problème, une plainte officielle peut être déposée.

Le respect du bien-être et de l'intérêt des élèves est prépondérant lors du traitement des plaintes. L'École et les parents feront donc tout leur possible pour préserver un climat de tolérance et de respect dans lequel la diversité est considérée comme une des valeurs éducatives les plus précieuses qui soient.

Le présent document traite de **la consultation et la médiation ainsi que des plaintes officielles**.

2. Consultation et médiation

Lorsque surviennent des **préoccupations** relatives au bien-être à l'École et aux progrès scolaires d'un enfant, les représentants légaux de l'élève doivent entamer une procédure de consultation confidentielle avec le titulaire de classe/professeur principal et/ou avec le professeur de matière pour discuter de l'enfant concerné (articles 23 et 24 du Règlement général). La consultation directe par la prise d'un rendez-vous avec un enseignant constitue un droit établi par le Règlement général des Écoles européennes. Les parents/représentants légaux des élèves ne doivent pas attendre les réunions des parents périodiques (article 24 du Règlement général) :

« [...] chaque enseignant fera connaître l'heure de la semaine, choisie en dehors de son service, durant laquelle il pourra recevoir les représentants légaux des élèves sur rendez-vous, pour les entretenir de la situation de l'élève. »

Par ailleurs, lorsque les progrès scolaires ou le bien-être d'un élève préoccupent sérieusement un enseignant, celui-ci est tenu par les règlements des Écoles européennes d'en informer au plus tôt les représentants légaux de cet enfant.

L'École compte sur chacun pour exprimer sa préoccupation avec respect et de manière confidentielle, sans préjuger des résultats de sa démarche. Il est dans l'intérêt de toutes les parties de résoudre les problèmes le plus rapidement possible.

Si une consultation confidentielle s'avère infructueuse, les représentants légaux doivent contacter le Directeur adjoint du cycle primaire ou secondaire, lui décrire le problème et lui expliquer comment ils ont tenté de le résoudre en s'adressant à l'enseignant. À ce stade, le Directeur adjoint concerné consulte l'enseignant et cherche à agir comme médiateur. Il peut convier l'enseignant et les représentants légaux de l'élève à une réunion. **L'élève** peut participer à cette réunion, ainsi que/ou toute autre personne (par ex. l'équipe de soins, le psychologue de l'École ou le coordinateur SEN) dont la présence serait considérée comme nécessaire ou du moins utile par le Directeur adjoint. Cette réunion visera à faire le point sur les interventions précédentes et à convenir de mesures supplémentaires à prendre dans l'intérêt de l'élève.

Si les représentants légaux de l'élève sont toujours insatisfaits, estimant que la direction de l'École n'a pas résolu le problème qu'ils ont soulevé, ils doivent déposer une plainte officielle en respectant la procédure décrite au point 5 ci-après.

Si une procédure administrative se trouve à l'origine de leur insatisfaction, ils doivent s'efforcer de résoudre le problème à la source. En cas de nécessité, ils doivent demander au membre le plus adapté de l'équipe de direction (voir le point 6 ci-après) de servir de médiateur avant d'introduire une plainte officielle.

3. Plaintes officielles : définitions

En tant que communauté scolaire, nous considérons une plainte officielle comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard de l'incapacité de l'École à résoudre des problèmes par une procédure de consultation et de médiation.

Aux fins du présent document, on entend par « **plainte administrative** » une expression d'insatisfaction relative à des politiques ou mesures administratives adoptées par la direction de l'École, ou à l'inaction de celle-ci, portant préjudice à un individu ou un groupe. Une « **plainte pédagogique** » se définit comme l'expression d'une insatisfaction relative à des politiques ou mesures pédagogiques ou éducatives adoptées par un conseiller pédagogique ou un enseignant, ou à l'inaction de ces derniers, portant préjudice à un individu ou un groupe.

4. Plaintes officielles : principes généraux

La direction se réserve le droit de rejeter une plainte officielle à moins d'avoir la preuve que toutes les possibilités de médiation et de consultation ont été épuisées et que toutes ces tentatives ont échoué.

- (a) Qui peut déposer une plainte ? Les parents, les élèves (majeurs, donc âgés d'au moins 18 ans), les représentants de classe au nom d'un groupe, ou encore l'Association des parents de l'École européenne (APEEE) au nom d'un groupe pour autant que les conditions suivantes soient remplies :
- i. Que cette plainte relève des compétences de l'APEEE ;
 - ii. Qu'elle soit introduite dans l'intérêt des élèves et des parents ; et
 - iii. Qu'elle soit en accord avec les politiques actuelles de l'APEEE.
- (b) Le dépôt d'une plainte ne doit désavantager les plaignants d'aucune façon. Tout membre de la communauté scolaire peut exprimer son insatisfaction à titre individuel ou en tant que représentant d'un groupe en toute légitimité, sans risquer de subir des mesures préjudiciables, qu'elles soient directes ou indirectes.
- (c) L'École s'engage à examiner toutes les plaintes en bonne et due forme qu'elle reçoit et à les instruire avec soin, ainsi qu'à prendre rapidement des mesures pour corriger les pratiques ou comportements inappropriés lorsqu'elle le juge nécessaire et à communiquer rapidement aux plaignants les mesures prises.
- (d) L'École n'instruira aucune plainte anonyme ou déposée au nom d'un tiers anonyme et ne prendra aucune mesure en réponse à de telles plaintes.
- (e) Si elle estime qu'une plainte est manifestement injuste ou déplacée, tout comme en cas de recours abusif à la procédure, l'École se réserve le droit de ne pas procéder à l'instruction de la plainte et, au besoin, de prendre des mesures à l'encontre du plaignant. L'École motivera sa décision et la communiquera à la/aux personne(s) concernée(s) dans les délais fixés ci-après (voir le point 5).
- (f) Toute personne visée par une plainte en sera informée au plus tôt.
- (g) Un membre de l'APEEE peut accompagner les parents lors de toute réunion organisée dans le cadre de la procédure de dépôt d'une plainte officielle au sein de l'École. L'APEEE se doit d'adopter une approche constructive à tous les stades de la procédure, en vue d'arriver à des solutions et compromis mutuellement acceptables.

5. Plaintes officielles : procédure

- (a) Les plaintes doivent être déposées par écrit. Les plaignants indiquent clairement la nature, les circonstances et l'objet de leur plainte, sur un ton neutre et respectueux et en choisissant leur vocabulaire à l'avenant. Ils doivent également mentionner les démarches informelles entreprises pour résoudre le problème. Toutes les plaintes doivent être dûment

signées, et le(s) nom(s) du/des plaignants clairement indiqué(s). Veuillez utiliser le formulaire de plainte ci-joint.

- (b) Les plaintes peuvent être déposées dans une des langues véhiculaires des Écoles européennes (l'anglais, le français ou l'allemand). Dans la mesure du possible, l'École répondra dans la langue choisie pour le dépôt de la plainte ; si ce n'est pas possible, elle répondra dans une des autres langues véhiculaires. Afin de l'aider à répondre aux plaintes officielles, l'École préférerait que les plaintes soient déposées dans ses langues véhiculaires, qui sont le français et l'anglais.
- (c) Les plaintes sont envoyées par courrier électronique. Elles sont considérées comme dûment signées par l'expéditeur et reçues par l'École le jour de leur envoi. L'École met à disposition une adresse e-mail réservée à cet effet (voir ci-après), et une réponse automatique est immédiatement envoyée lors de la réception d'un message à cette adresse.
- (d) Chaque plainte se voit attribuer un numéro de référence, et un dossier est créé dans le «registre des plaintes officielles».
- (e) L'École tient le «registre des plaintes officielles», dans lequel tous les dossiers sont inscrits, accompagnés de leur numéro de référence. Ce registre est soumis à la législation applicable en matière de protection des données. Sur demande, il est mis à la disposition des autorités pédagogiques dont dépend l'École.
- (f) L'examen et le traitement des plaintes doivent être les plus rapides et efficaces possibles. L'École fait tous les efforts raisonnables pour y répondre dans les dix jours d'école suivant le dépôt de la plainte. Cependant, si le plaignant considère que l'affaire est particulièrement urgente, il peut demander qu'une réponse lui soit apportée en urgence, dans un délai plus court.
- (g) Si l'instruction de la plainte prend du temps, l'École en informe immédiatement le plaignant par une réponse d'attente comprenant une brève justification, et elle le tient informé des progrès accomplis.
- (h) Les plaintes doivent être déposées dans l'ordre décrit au point 6. Si un plaignant ne reçoit aucune réponse, pas même une réponse d'attente, dans les dix jours d'école, ou pour l'échéance fixée en cas de délai plus court, ou si la réponse apportée ne lui donne pas satisfaction, il a le droit de porter plainte au niveau suivant.
- (i) Si un document officiel est demandé pour compléter le dossier de plainte (par exemple en cas d'accident lors d'un voyage scolaire), l'École s'engage à l'envoyer immédiatement aux personnes concernées, sur demande.

6. Le dépôt des plaintes et la hiérarchie

Les *plaintes administratives* doivent être déposées dans l'ordre indiqué ci-dessous (à moins qu'elles ne doivent être adressées à un niveau « supérieur » en raison de leur objet) :

1. Directeurs adjoints/Administrateur (Directeur adjoint Finance & Administration)
2. Directeur
3. Bureau du Secrétaire général

Les *plaintes pédagogiques* doivent être déposées dans l'ordre suivant (à moins qu'elles ne doivent être adressées à un niveau « supérieur » en raison de leur objet) :

1. Assistant du Directeur adjoint
2. Directeurs adjoints
3. Directeur
4. Inspecteurs (si la plainte est déposée dans un domaine de compétence des inspecteurs nationaux)
5. Bureau du Secrétaire général

6. Recours

Un recours peut être introduit contre des décisions très spécifiques prises par un des organes des Écoles européennes (Secrétaire général, Secrétaire général adjoint, Autorité centrale des inscriptions, Directeur d'une École, conseil de classe, conseil de discipline, etc.). Toutes les informations utiles sont disponibles sur le site <http://schola-europaea.eu/cree/>.

Démarches informelles entreprises pour résoudre le problème

Afin que votre plainte OFFICIELLE soit recevable, avez-vous entrepris les démarches informelles suivantes pour résoudre le problème ? **Veillez cocher les cases correspondant à la situation.**

Plainte pédagogique :

Discussion informelle avec la ou les personnes concernées ou le(s) représentant(s) du/des groupes concernés	
Vous êtes-vous rendu(e) à l'École pour discuter de ce qui vous préoccupait ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Si oui	
- Au cours de l'heure de consultation hebdomadaire du personnel enseignant ?	<input type="checkbox"/>
- En prenant rendez-vous, y compris avec les Assistants des Directeurs adjoints/Adjoints ?	<input type="checkbox"/>
Une discussion informelle n'a pas résolu le problème.	<input type="checkbox"/>
Consultation et médiation	
Si votre plainte concerne le bien-être et les progrès scolaires d'un enfant, avez-vous eu un entretien confidentiel avec son titulaire de classe/professeur principal ?	<input type="checkbox"/>
Si cet entretien n'a pas été couronné de succès, avez-vous contacté le Directeur adjoint du primaire ou du secondaire ?	<input type="checkbox"/>
Avez-vous eu un entretien avec le Directeur adjoint (et avec d'autres personnes le cas échéant) ?	<input type="checkbox"/>
La direction de l'École n'a pas résolu le problème.	<input type="checkbox"/>

Plainte administrative :

Avez-vous tenté de résoudre le problème à la source ?	<input type="checkbox"/>
Avez-vous introduit une demande de médiation auprès de la direction ?	<input type="checkbox"/>
Une discussion informelle n'a pas résolu le problème.	<input type="checkbox"/>
Signature	Date :

Formulaire de plainte de l'EEBII

Plainte administrative

Plainte pédagogique

Date :

Nom du plaignant :	Téléphone du domicile :
Adresse :	Téléphone portable :
Adresse e-mail :	Téléphone professionnel :
Nom de l'enfant (le cas échéant) :	Classe (le cas échéant) :

DESCRIPTION DE L'INCIDENT/DE LA PLAINTÉ

Exposez la situation/les faits, en précisant le lieu, la date, l'heure et les noms (si possible)

Veuillez vérifier que vous avez bien répondu à toutes les questions de la page précédente avant d'envoyer le formulaire à l'adresse :
WOL-COMPLAINTS@eursc.eu

Signature :