

Adopté : 1999-01-05  
Révisé : 2005-06-07

## POLITIQUE BCE

### LES COMMISSAIRES ÉLUS TRAITANT LES PLAINTES DES ÉLECTEURS

Cette politique est conçue pour fournir aux commissaires des lignes directrices lorsqu'ils traitent avec un membre du public qui demande une intervention pour régler un problème ou une plainte spécifique.

#### Définitions

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Constituant                        | Un <i>électeur</i> est un membre du public qui vit dans les limites de la circonscription d'un commissaire.   |
| Plainte                            | Une <i>plainte</i> est une question, une préoccupation ou un problème spécifique exprimé par un électeur.   |
| Étudiant                           | Un <i>élève</i> est une personne qui a le droit, en vertu de la <i>Loi sur l'éducation</i> , de recevoir des services d'enseignement de la Commission scolaire New Frontiers. |
| Parent                             | Un <i>parent</i> est une personne ayant l'autorité parentale ou la garde légale de l'élève.   |
| Réexamen d'une décision du Conseil | Le <i>réexamen d'une décision du Conseil</i> est une demande de modification ou de révocation par le Conseil d'une décision qui concerne un élève ou les parents d'un élève.  |

#### Principes directeurs :

- Si un commissaire est approché par un membre du public qui réside en dehors de son quartier, le commissaire concerné renverra cette personne au commissaire représentant le quartier où elle réside.
- Lorsqu'il est demandé à un commissaire d'intervenir pour traiter un problème ou une plainte spécifique, le commissaire procède comme indiqué ci-dessous :
  - Conseillez à la personne de tenter de résoudre le problème en contactant l'administrateur ou le directeur du conseil d'administration responsable du domaine en question.
  - Si le problème n'est pas résolu, le commissaire le fera :
    - demander l'avis du directeur général pour déterminer la marche à suivre appropriée ; et/ou
    - renvoyer l'administré au directeur général pour qu'il l'aide.
    - À la demande de l'électeur, le commissaire aidera à organiser une réunion avec le directeur général. Toutefois, le Commissaire ne devrait participer à ces délibérations que si l'électeur demande spécifiquement sa présence.
    - Si l'électeur est un élève ou le parent d'un élève et qu'il remet en question une décision d'un membre du personnel de la Commission scolaire, le commissaire est tenu, en vertu de la Loi sur l'éducation et de la politique de la Commission scolaire, de l'informer que, si sa préoccupation n'est pas prise en compte, il a la possibilité de demander au Conseil de reconsidérer la décision.

#### Rôles et responsabilités

##### Le commissaire est responsable de :

- veiller à ce que la plainte d'un électeur soit traitée.
- aider l'électeur, si nécessaire, à traiter la plainte spécifique.
- informer l'électeur, au besoin, de ses droits et obligations tels qu'énoncés dans la Loi sur l'éducation et la politique de la Commission scolaire.

##### L'électeur est responsable de :

- en formulant clairement sa plainte.
- travailler avec le commissaire et le directeur général pour traiter sa plainte.
- exercer ses droits et obligations tels qu'énoncés dans la Loi sur l'éducation et la politique de la Commission scolaire.

##### Le directeur général est responsable de :

- veiller à ce que la plainte d'un électeur soit traitée.
- aider le commissaire et l'électeur à traiter la plainte spécifique.
- informer l'électeur, au besoin, de ses droits et obligations tels que stipulés dans la Loi sur l'éducation et la politique de la Commission scolaire, et s'assurer que ces droits et obligations sont respectés par les employés de la Commission scolaire.