

TOUTES COMMUNICATIONS doivent être faites par

Courriel : communications@cshbo.qc.ca

Téléphone : 1 888-831-9606 et composez le 9

Télécopieur : 819 449-2636

Processus de traitement d'une plainte

Traitement immédiat et collecte des informations

Lors de la réception d'une insatisfaction, la CSHBO vérifiera dans un premier temps avec le plaignant s'il a communiqué directement avec l'enseignant ou la personne concernée par la situation qu'il soulève et/ou avec la direction de l'école ou du centre. Dans la négative, le plaignant sera dirigé à la personne concernée.

Si la conversation initiale a eu lieu et que la situation n'a pas été résolue, la CSHBO documentera la situation au moyen du formulaire « Réception d'une insatisfaction » sur lequel apparaissent les champs suivants :

- La date et l'heure de l'incident ;
- La nature de l'insatisfaction ;
- Le nom de l'établissement concerné ;
- Le nom du personnel (enseignant/autre) contacté ;
- Le nom de la direction contacté ;
- Le nom du plaignant ;
- Les coordonnées du plaignant (téléphone, courriel, cellulaire) ;
- Le lien avec l'élève ou la situation ;
- Type de réception (téléphonique, écrire, en personne) ;
- Informations détaillées ;
- Prénom et nom de la personne qui reçoit l'insatisfaction