



Schola Europaea
École européenne de Bruxelles IV (Laeken)

POLITIQUE DES PLAINTES

Conseil Consultatif de l'École (CCE/SAC)
13.12.2018

POLITIQUE DES PLAINTES

1. Introduction

L'École européenne de Bruxelles IV (Laeken), ci-après dénommée « l'École », vise à développer un lien fort entre tous les membres de sa communauté scolaire et s'engage à assurer un enseignement de haute qualité. La communication et la transparence sont les pierres angulaires de notre éthique scolaire.

Lorsque les choses semblent aller mal, il est primordial de favoriser un dialogue constructif afin de clarifier les problèmes et d'assurer la satisfaction des élèves, des parents et du personnel.

L'École fera de son mieux pour préserver une atmosphère de tolérance et de respect où la diversité est choyée et considérée comme l'une des valeurs les plus riches de l'école.

2. Plaintes

*« Une plainte est l'expression d'un mécontentement concernant la politique, le comportement, les actions ou l'absence d'actions touchant un **individu** ou un **groupe**. »*

Tout membre de la communauté scolaire peut légitimement exprimer son mécontentement, que ce soit à titre individuel ou en tant que représentant d'un groupe. Dans ce sens, les plaintes peuvent également être introduites par le biais des moyens de représentation établis (Représentants de classe, Comité des Élèves, Association des parents -APEEE-, Représentants du personnel...)

L'École s'engage à prendre en considération et à étudier attentivement toutes les plaintes et à prendre des mesures rapides pour corriger les pratiques ou les comportements inadéquats lorsque cela est jugé nécessaire.

3. Approche générale

Nous croyons que la plupart des problèmes peuvent être résolus dans un premier temps par des discussions informelles au téléphone, par e-mail ou par une rencontre en face à face avec les personnes concernées.

Nous croyons que les problèmes doivent être traités en tenant compte le plus possible de leur origine. C'est-à-dire en discutant avec la personne ou les parties concernées le plus tôt possible, de manière respectueuse, avec une approche constructive et en essayant de trouver une compréhension mutuelle et un accord.

Nous encourageons les parents contacter l'École et à discuter de manière informelle de toute question ou inquiétude qu'ils pourraient avoir avec les personnes concernées avant d'introduire une plainte formelle. À cette fin, des rendez-vous peuvent être pris auprès du secrétariat de l'École.

4. Plaintes formelles

Si les discussions informelles ne permettent pas de résoudre le problème, il est possible d'introduire une plainte formelle.

- Les plaintes formelles doivent être formulées par écrit. Veillez à exposer clairement la nature et les circonstances de votre plainte en utilisant un langage neutre, objectif et non accusatoire
- Les plaignants ne doivent en aucun cas être désavantagés en déposant une plainte
- L'École n'enquêtera pas et ne prendra pas de mesures sur la base de plaintes anonymes ou de plaintes déposées au nom d'un tiers anonyme. Toutes les plaintes formelles doivent être dûment signées et le(s) nom(s) du/des plaignant(s) doivent être clairement indiqués
- Si une plainte est jugée futile, vexatoire ou motivée par la malveillance, l'École se réserve le droit de ne pas poursuivre l'examen de la plainte et, si nécessaire, de prendre des mesures à l'encontre du plaignant. L'École motive cette décision et la communique à la/aux personne(s) concernée(s) de la manière établie ci-dessous (point #5)
- Toute personne concernée par une plainte sera informée de celle-ci dans les plus brefs délais
- Veuillez utiliser l'une des langues suivantes pour rédiger votre plainte : anglais, français, allemand ou néerlandais. Dans la mesure du possible, l'École répondra dans la même langue ou dans l'une des langues ci-dessus.

5. Traitement des plaintes formelles

Normalement, l'École accusera réception d'une plainte formelle dans les cinq jours ouvrables suivant sa réception.

L'École tiendra un « **registre de plaintes formelles** ». Ce registre sera soumis au RGPD (Règlement général sur la protection des données). Sur demande, il pourra être mis à disposition des autorités pédagogiques dont l'École dépend.

L'École fera tous les efforts possibles pour fournir une réponse dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de dépôt de la plainte.

Dans le cas d'une enquête longue, les plaignants seront tenus informés de sa progression.

6. Transmission des plaintes formelles

Les plaintes formelles concernant des **problèmes administratifs** seront traitées dans cet ordre par :

- Les Directeurs adjoints
- Le Directeur

Les plaintes formelles concernant des **problèmes pédagogiques** seront traitées dans cet ordre par :

- Le Conseiller principal d'éducation
- Les Directeurs adjoints
- Le Directeur
- Les Inspecteurs

En outre, vous pouvez également suivre les procédures dans le chapitre XI du Règlement général des Écoles européennes, article 66 traitant des recours administratifs et article 67 traitant des recours contentieux.