



École primaire de Southville

Politique de traitement des plaintes

Politique rédigée par :	Andy Bowman (directeur) d'une politique modèle	
Ratifié par le Conseil d'administration :	21.5.25	
Date de l'examen futur :	Mai 2028	
Signé: (Directeur d'école)		Date de publication : 21.5.25
Signé: (Président du conseil d'administration)		Date de publication : 21.5.25

Contenu

Qui peut déposer une plainte ?	3
La différence entre une préoccupation et une plainte	3
Accessibilité	3
Résoudre les problèmes de manière informelle	3
Comment soulever une préoccupation ou déposer une plainte	4
Plaintes anonymes	4
Échelles de temps	5
Plaintes en série, persistantes et déraisonnables	5
Plaintes reçues en dehors des périodes scolaires	6
Champ d'application de la présente procédure de plainte	6
Règlement des plaintes	8
Retrait d'une plainte	9
Les étapes formelles de la procédure de plainte	9
Étape 1	9
Étape 2	10
Tenue	12
Rôles et responsabilités	12
Plaignant	12
Enquêteur	13
Coordonnatrice des plaintes	13
Greffier du Conseil d'administration	14
Président du comité	14
Membre du comité	15
Prochaines étapes	16
Annexe : Formulaire de plainte	17
Résumé du processus EQIA	19

Qui peut déposer une plainte ?

Cette procédure de plainte n'est pas limitée aux parents ou aux tuteurs d'enfants inscrits à l'école. Toute personne, y compris les membres du public, peut déposer une plainte auprès de l'école primaire de Southville au sujet de toute fourniture d'installations ou de services que nous fournissons. À moins que les plaintes ne soient traitées dans le cadre de procédures légales distinctes (telles que les appels relatifs aux exclusions ou aux admissions), nous utiliserons cette procédure de plainte.

La différence entre une préoccupation et une plainte

Une préoccupation peut être définie comme *»l'expression d'une inquiétude ou d'un doute à l'égard d'une question considérée comme importante pour laquelle des assurances sont recherchées*

Une plainte peut être définie comme *« l'expression d'une insatisfaction, quelle qu'en soit la cause, à propos d'actions entreprises ou d'une absence d'action ».*

Accessibilité

À toutes les étapes du processus de plainte, l'école primaire de Southville souhaite permettre une communication claire et nous nous engageons à prendre les mesures nécessaires pour surmonter les obstacles à cela.

L'école primaire de Southville invite les plaignants à nous faire part de tout besoin spécifique qui pourrait entraver la communication ou l'accès au processus de plainte et nous prendrons toutes les mesures raisonnables pour apporter des adaptations.

II

est dans l'intérêt de tous que les préoccupations et les plaintes soient résolues le plus tôt possible. La majorité des problèmes peuvent être résolus de manière informelle, sans qu'il soit nécessaire d'utiliser les étapes formelles de la procédure de plainte ci-dessous. L'école primaire de Southville prend les préoccupations au sérieux et fera tout son possible pour résoudre le problème le plus rapidement possible.

Le conseil d'administration de l'école primaire Southville encourage ceux qui ont des préoccupations à les soulever auprès de la personne appropriée à l'école et à travailler de manière constructive avec cette personne pour les résoudre. La mesure dans laquelle cela a été tenté et suivi peut être prise en considération lors de l'évaluation du caractère raisonnable d'une plainte au cours des étapes formelles de la procédure.

Si vous avez de la difficulté à discuter d'une préoccupation avec un membre du personnel en particulier, nous respecterons votre point de vue. Dans ces cas, le directeur vous orientera vers un autre membre du personnel. De même, si le membre du personnel directement concerné se sent incapable de faire face à un problème, le chef d'établissement vous orientera vers un autre membre du personnel. Le membre du personnel peut être plus expérimenté, mais ce n'est pas obligatoire. La capacité d'examiner la préoccupation de manière objective et impartiale est plus importante.

Nous comprenons toutefois qu'il y a des occasions où les gens aimeraient faire part officiellement de leurs préoccupations. Dans ce cas, l'école primaire de Southville tentera de résoudre le problème en interne, par le biais des étapes décrites dans cette procédure de plainte.

Comment soulever une préoccupation ou déposer une plainte

Une préoccupation ou une plainte peut être faite en personne, par écrit ou par téléphone. Elles peuvent également être faites par un tiers agissant au nom d'un plaignant, à condition qu'il ait le consentement approprié pour le faire.

Les préoccupations doivent être portées à l'attention de l'enseignant ou du directeur. Si le problème n'est toujours pas résolu, l'étape suivante consiste à déposer une plainte officielle. Toute question soulevée auprès du directeur sera traitée comme une préoccupation en premier lieu, à moins qu'il ne soit officiellement déclaré qu'il s'agit d'une plainte déposée en vertu de la présente politique.

Les plaignants ne doivent pas s'adresser aux gouverneurs pour leur faire part de leurs préoccupations ou de leurs plaintes. Ils n'ont pas de pouvoir d'action individuelle et cela peut également les empêcher d'examiner les plaintes à l'étape 2 de la procédure.

Les plaintes contre le personnel de l'école (à l'exception du directeur) doivent être adressées en premier lieu au directeur par l'intermédiaire du bureau de l'école. Veuillez les marquer comme privés et confidentiels.

Les plaintes qui impliquent ou concernent le directeur doivent être adressées au président du conseil d'administration, par l'intermédiaire du bureau de l'école (merrywood.southvillep@bristol-schools.uk / myrtle.southvillep@bristol-schools.uk). Veuillez les marquer comme privés et confidentiels.

Les plaintes concernant le président du conseil d'administration, tout gouverneur individuel ou l'ensemble du conseil d'administration doivent être adressées au greffier du conseil d'administration par l'intermédiaire du bureau de l'école. Veuillez les marquer comme privés et confidentiels.

Pour faciliter l'utilisation, un modèle de formulaire de réclamation est inclus à la fin de cette politique. Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, ou si vous souhaitez qu'une version Word soit remplie électroniquement, veuillez communiquer avec le bureau de l'école. Vous pouvez également demander de l'aide à des organisations tierces comme le Citizen's Advice Bureau.

Conformément à la loi sur l'égalité, nous envisagerons de faire des ajustements raisonnables si nécessaire, pour permettre aux plaignants d'accéder et de remplir cette procédure de plainte. Par exemple, fournir de l'information dans d'autres formats, aider les plaignants à déposer une plainte officielle ou tenir des réunions dans des endroits accessibles.

Plaintes anonymes

Normalement, nous n'enquêtons pas sur les plaintes anonymes. Toutefois, le directeur ou le président du conseil d'administration, le cas échéant, déterminera si la plainte justifie une enquête.

Échelles de temps

Vous devez déposer la plainte dans les trois mois suivant l'incident ou, si une série d'incidents connexes se sont produits, dans les trois mois suivant le dernier de ces incidents. Nous examinerons les plaintes déposées en dehors de ce délai si des circonstances exceptionnelles s'appliquent. Il peut s'agir (sans s'y limiter) d'informations ultérieures sur la découverte de la plainte et d'une explication des raisons pour lesquelles il n'a pas été possible de notifier la plainte plus tôt. Dans de tels cas, le directeur ou le président du conseil d'administration (selon le cas) examinera les circonstances, demandera des conseils et déterminera si la plainte doit être examinée dans le cadre de la procédure formelle.

Attente d'une communication raisonnable

Pendant que la plainte progresse, les plaignants doivent essayer de limiter leur communication avec l'école sur les questions liées à la plainte. Il n'est pas utile d'envoyer une correspondance répétée (par lettre, téléphone, e-mail ou SMS), car cela pourrait retarder l'obtention du résultat.

Pour les plaignants qui contactent excessivement l'école primaire de Southville, causant un niveau de perturbation important, l'école peut spécifier des méthodes de communication et limiter le nombre de contacts dans un plan de communication. Celle-ci sera réexaminée au bout de six mois.

Plaintes en série, persistantes et déraisonnables

Aux fins de la présente procédure, une plainte peut être considérée comme *sérielle* et/ou *persistante* si elle se rapporte au même problème que celui qui a fait l'objet d'une plainte précédente (déposée par le même plaignant) qui a déjà fait l'objet d'une procédure formelle de plainte au cours de laquelle le plaignant a été informé du résultat. Dans de tels cas, il est probable que le plaignant sera informé que l'affaire est maintenant close et que l'école primaire de Southville ne fournira pas d'autre réponse.

Aux fins de la présente procédure, une plainte peut être considérée comme *déraisonnable* si le plaignant :

- refuse d'articuler sa plainte ou de préciser les motifs d'une plainte ou les résultats recherchés en déposant une plainte, malgré les offres d'aide
- refuse de coopérer au processus d'enquête sur les plaintes ;
- refuse d'accepter que certaines questions ne relèvent pas de la procédure de plainte
- insiste pour que la plainte soit traitée d'une manière incompatible avec la procédure de plainte ou avec les bonnes pratiques

- introduit des informations triviales ou non pertinentes dont ils s'attendent à ce qu'elles soient prises en compte et commentées
- soulève un grand nombre de questions détaillées mais sans importance, et insiste sur le fait qu'elles reçoivent une réponse complète, souvent immédiatement et à leur propre échelle de temps
- dépose des plaintes injustifiées au sujet du personnel qui tente de régler les problèmes et cherche à les faire remplacer
- modifie le fondement de la plainte au fur et à mesure que l'enquête progresse ;
- refuse d'accepter les conclusions de l'enquête sur cette plainte lorsque la procédure de plainte de l'école a été entièrement et correctement mise en œuvre et terminée, y compris le renvoi au ministère de l'Éducation
- recherche un résultat irréaliste
- impose un fardeau excessif pendant le temps scolaire en communiquant fréquemment, longuement et difficilement avec le personnel au sujet de la plainte en personne, par écrit, par courriel et par téléphone pendant le traitement de la plainte ;

Dans la mesure du possible, le directeur/président du conseil d'administration discutera de toute préoccupation avec le plaignant de manière informelle avant d'appliquer un jugement « déraisonnable ». Si le comportement persiste, le directeur/président du conseil d'établissement écrira au plaignant pour lui expliquer que son comportement est déraisonnable et lui demander de le changer.

Si le comportement n'a pas changé, le directeur/président du conseil d'administration consultera les parties concernées et pourra décider que la plainte n'est pas prise en compte dans le cadre de cette procédure. Le plaignant sera informé par écrit que tel est le cas et que l'école primaire de Southville ne fournira pas d'autre réponse.

En réponse à tout incident grave d'agression ou de violence, l'école informera immédiatement la police et communiquera ses actions au plaignant par écrit. Cela peut inclure l'interdiction d'accès à l'école primaire de Southville.

Les questions concernant tout aspect de la procédure de plainte doivent être adressées au greffier du conseil d'établissement à l'adresse suivante : sasha.tilley@bristol-schools.uk .

Plaintes reçues en dehors des périodes scolaires

Nous considérerons que les plaintes déposées en dehors des heures de classe ont été reçues le premier jour d'école après la période des vacances.

Champ d'application de la présente procédure de plainte

Cette procédure couvre toutes les plaintes concernant la fourniture d'installations ou de services communautaires par l' école primaire de Southville, à l'exception des plaintes qui

sont traitées dans le cadre d'autres procédures statutaires, y compris celles énumérées ci-dessous.

Exceptions	Qui contacter
• Admissions dans les écoles • Évaluations statutaires des besoins éducatifs spéciaux • Propositions de réorganisation d'école	Les préoccupations concernant les admissions, les évaluations statutaires des besoins éducatifs spéciaux ou les propositions de réorganisation scolaire doivent être soulevées auprès du conseil municipal de Bristol.
• Affaires susceptibles de nécessiter une enquête de protection de l'enfance	Les plaintes concernant les questions de protection de l'enfance sont traitées conformément à notre politique de protection de l'enfance et conformément aux directives légales pertinentes. Si vous avez de sérieuses préoccupations, vous pouvez contacter l'agent désigné de l'autorité locale (LADO) qui a la responsabilité locale de la sauvegarde ou le Multi-Agency Safeguarding Hub (MASH).
• Exclusion des enfants de l'école*	De plus amples informations sur les préoccupations concernant l'exclusion sont disponibles à l'adresse suivante : www.gov.uk/school-discipline-exclusions/exclusions. <i>*Les plaintes concernant l'application de la politique de comportement peuvent être formulées par le biais de la procédure de plainte de l'école.</i>
• Dénonciation	Nous avons mis en place une procédure d'alerte interne pour tous nos employés, y compris les intérimaires et les sous-traitants. Le secrétaire d'État à l'Éducation est la personne prescrite pour les questions relatives à l'éducation pour les dénonciateurs dans le secteur de l'éducation qui ne veulent pas soulever des questions directement avec leur employeur. Les références peuvent être faites à l'adresse suivante : www.education.gov.uk/contactus. Les membres du personnel bénévole qui ont des inquiétudes au sujet de notre école doivent se plaindre par le biais de la procédure de plainte de l'école. Vous pouvez également vous plaindre directement auprès du LA ou du ministère de l'Éducation (voir le lien ci-dessus), en fonction du fond de votre plainte.
• Grievs du personnel	Les plaintes du personnel seront traitées selon les procédures internes de règlement des griefs de l'école.

• Conduite du personnel	Les plaintes concernant le personnel seront traitées dans le cadre des procédures disciplinaires internes de l'école, le cas échéant. Les plaignants ne seront pas informés des mesures disciplinaires prises à l'encontre d'un membre du personnel à la suite d'une plainte. Toutefois, le plaignant sera informé que l'affaire est en cours d'examen.
• Plaintes concernant les services fournis par d'autres fournisseurs qui peuvent utiliser les locaux ou les installations de l'école	Les fournisseurs devraient avoir leur propre procédure de traitement des plaintes concernant le service. Veuillez les contacter directement, mais aussi contacter le directeur pour lui faire part de vos préoccupations afin d'obtenir des informations.
• Programme national - contenu	Veuillez contacter le ministère de l'Éducation à l'adresse suivante : www.education.gov.uk/contactus

Si d'autres organismes enquêtent sur certains aspects de la plainte, par exemple la police, les équipes de protection des autorités locales ou les tribunaux, cela peut avoir un impact sur notre capacité à respecter les délais de cette procédure ou entraîner la suspension de la procédure jusqu'à ce que ces organismes publics aient terminé leurs enquêtes.

Si un plaignant intente une action en justice contre l'école primaire de Southville en relation avec sa plainte, nous examinerons s'il y a lieu de suspendre la procédure de plainte en relation avec sa plainte jusqu'à ce que ces procédures judiciaires soient terminées.

Maintien de la confidentialité

Les préoccupations et les plaintes seront traitées de manière confidentielle à toutes les étapes et à la fin de la procédure. La confidentialité doit être maintenue en tout temps par toutes les personnes concernées. Le conseil d'administration de l'école primaire de Southville demande que les plaintes ne soient pas discutées en public, y compris via les médias sociaux.

Les mesures prises à l'égard du personnel de l'école à la suite de la plainte resteront confidentielles pour l'école et le membre du personnel concerné.

Les documents écrits recueillis et utilisés tout au long du processus de plainte, y compris la correspondance, les notes de réunions, les appels téléphoniques, etc., seront conservés en toute sécurité et conformément aux principes du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et de la Loi sur la protection des données de 2018.

Règlement des plaintes

À chaque étape de la procédure, l'école primaire de Southville s'efforcera de résoudre la plainte. Le cas échéant, nous reconnaitrons que la plainte est accueillie en tout ou en partie. De plus, nous pouvons offrir un ou plusieurs des services suivants :

- une explication
- un aveu que la situation aurait pu être gérée différemment ou mieux
- l'assurance que nous essaierons de faire en sorte que l'événement dont nous nous plaignons ne se reproduise pas.
- une explication des mesures qui ont été prises ou qui seront prises pour s'assurer que cela ne se reproduira pas et une indication des délais dans lesquels les changements seront apportés ;
- l'engagement de revoir les politiques de l'école à la lumière de la plainte ;
- Excuses.

Retrait d'une plainte

Si un plaignant souhaite retirer sa plainte, nous lui demanderons de le confirmer par écrit. Sur le plan procédural, cela sera considéré comme une résolution de la plainte.

Les étapes formelles de la procédure de plainte

La majorité des préoccupations peuvent être traitées sans recourir aux étapes formelles de la procédure. Si vous avez besoin de soulever un problème, veuillez le faire avec le membre du personnel concerné qui se fera un plaisir de vous parler et de chercher à le résoudre.

Étape 1

Les plaintes officielles doivent être adressées au directeur (sauf s'il s'agit du directeur), par l'intermédiaire du bureau de l'école. Cela peut se faire en personne, par écrit (de préférence sur le formulaire de plainte) ou par téléphone.

Le directeur enregistrera la date de réception de la plainte et accusera réception de la plainte par écrit (par lettre ou par e-mail) dans les 5 jours de classe.

Dans cette réponse, le directeur cherchera à clarifier la nature de la plainte, à demander ce qui n'est pas résolu et quelle issue le plaignant aimerait voir. Le chef d'établissement peut déterminer si une réunion en face à face est la manière la plus appropriée de procéder.

Remarque : Le directeur peut déléguer l'enquête à un autre membre de l'équipe de direction de l'école, mais pas la décision à prendre.

Au cours de l'enquête, le chef d'établissement (ou l'enquêteur) :

- le cas échéant, interroger les personnes concernées et/ou les personnes faisant l'objet d'une plainte, en leur permettant d'être accompagnées si elles le souhaitent
- Tenir un registre écrit de toutes les réunions et entrevues liées à l'enquête.

À la fin de son enquête, le directeur fournira une réponse écrite officielle dans les 20 jours de classe suivant la date de réception de la plainte.

Si le chef d'établissement n'est pas en mesure de respecter ce délai, il fournira au plaignant une mise à jour et une date de réponse révisée.

La réponse détaillera toutes les mesures prises pour enquêter sur la plainte et fournira une explication complète de la décision prise et de la ou des raisons de celle-ci. Le cas échéant, il comprendra des détails sur les mesures que l' [école primaire de Southville](#) prendra pour résoudre la plainte.

Le directeur d'école informera le plaignant de la façon de transmettre sa plainte s'il n'est toujours pas satisfait du résultat de l'étape 1.

Si la plainte concerne le directeur ou un membre du conseil d'administration (y compris le président ou le vice-président), un gouverneur dûment qualifié sera nommé pour mener à bien toutes les actions de l'étape 1.

Les plaintes concernant le directeur ou un membre du conseil d'administration doivent être adressées au greffier, par l'intermédiaire du bureau de l'école.

Si la plainte est :

- conjointement au sujet du président et du vice-président ;
- l'ensemble du conseil d'administration, ou
- la majorité du conseil d'administration

... L'étape 1 sera examinée par un enquêteur indépendant nommé par l'organe directeur. À la fin de son enquête, l'enquêteur indépendant fournira une réponse écrite officielle.

Étape 2

Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de l'étape 1 et souhaite aller plus loin, il peut transmettre la plainte à l'étape 2 – une réunion avec les membres du comité des plaintes de l'organe directeur, qui sera composé des trois premiers gouverneurs impartiaux disponibles. Il s'agit de la dernière étape de la procédure de plainte.

Une demande de transmission à l'étape 2 doit être présentée au greffier, par l'intermédiaire du bureau de l'école, dans les 5 jours scolaires suivant la réception de la réponse à l'étape 1.

Le greffier consignera la date de réception de la plainte et accusera réception de la plainte par écrit (par lettre ou par courriel) dans les 5 jours de classe.

Les demandes reçues en dehors de ce délai ne seront prises en compte que si des circonstances exceptionnelles s'appliquent.

Le greffier écrira au plaignant pour l'informer de la date de la réunion. Ils s'efforceront de convoquer une réunion dans les 20 jours scolaires suivant la réception de la demande de l'étape 2. Si cela n'est pas possible, le greffier fournira une date prévue et tiendra le plaignant informé.

Si le plaignant rejette l'offre de trois dates proposées, sans raison valable, le greffier décidera du moment de la tenue de la réunion. Elle sera ensuite instruite en l'absence du plaignant sur la base des observations écrites des deux parties.

Le comité des plaintes sera composé d'au moins trois gouverneurs qui n'ont jamais participé à la plainte ou qui n'en ont pas connaissance. Avant la réunion, ils décideront entre eux qui agira à titre de président du comité des plaintes. S'il y a moins de trois gouverneurs de [l'école primaire de Southville](#) disponibles, le greffier trouvera des gouverneurs indépendants supplémentaires par l'intermédiaire d'une autre école locale ou de l'équipe des services aux gouverneurs de Los Angeles, afin de constituer le comité. Par ailleurs, un comité entièrement indépendant peut être convoqué pour entendre la plainte à l'étape 2.

Le comité décidera s'il y a lieu de traiter la plainte en invitant les parties à une réunion ou au moyen d'observations écrites, mais il tiendra compte des besoins du plaignant.

Si le plaignant est invité à assister à la réunion, il peut être accompagné d'une personne qui l'aidera. Il peut s'agir d'un parent ou d'un ami. En général, nous n'encourageons pas l'une ou l'autre des parties à amener des représentants juridiques à la réunion du comité. Cependant, il peut y avoir des occasions où une représentation juridique est appropriée.

Par exemple, si un employé de l'école est appelé à témoigner lors d'une réunion de plainte, il peut souhaiter être soutenu par un syndicat et/ou une représentation juridique.

Remarque : Les plaintes concernant la conduite du personnel ne seront généralement pas traitées dans le cadre de cette procédure de plainte. Les plaignants seront informés que toute plainte pour inconduite du personnel sera examinée dans le cadre des procédures disciplinaires du personnel, le cas échéant, mais les résultats ne seront pas communiqués à eux.

Les représentants des médias ne sont pas autorisés à y assister.

Au moins 7 jours de classe avant la réunion, le greffier :

- confirmer et informer le plaignant de la date, de l'heure et du lieu de la réunion, en s'assurant que, si le plaignant est invité, les dates conviennent à toutes les parties et que le lieu et les procédures sont accessibles
- demander des copies de tout autre document écrit à soumettre au comité au moins 5 jours de classe avant la réunion.

Tout document écrit sera distribué à toutes les parties au moins 3 jours de classe avant la réunion.

De plus, le comité n'examinera pas de nouvelles plaintes à ce stade-ci et ne tiendra pas compte des éléments de preuve sans rapport avec la plainte initiale. Les nouvelles plaintes doivent être traitées dès l'étape 1 de la procédure.

La réunion se tiendra à huis clos. Les enregistrements électroniques de réunions ou de conversations ne sont normalement pas autorisés, sauf si le handicap ou les besoins spéciaux du plaignant l'exigent. Il faut être informé et avoir donné leur consentement à toutes les parties présentes avant que les réunions ou les conversations n'aient lieu. Le consentement sera consigné dans le procès-verbal dressé.

Le comité examinera de nouveau la plainte et tous les éléments de preuve présentés. Le comité peut :

- accueillir la plainte en tout ou en partie
- rejeter la réclamation en tout ou en partie.

Si la plainte est accueillie en tout ou en partie, le comité :

- décider des mesures appropriées à prendre pour régler la plainte ;
- S'il y a lieu, recommander des changements aux systèmes ou aux procédures de l'école pour éviter que des problèmes similaires ne se reproduisent à l'avenir.

Le président du comité fournira au plaignant et à l' **école primaire Southville** une explication complète de leur décision et de la ou des raisons de celle-ci, par écrit, dans les 10 jours de classe.

La lettre au plaignant comprendra des détails sur la façon de contacter le ministère de l'Éducation s'il n'est pas satisfait de la façon dont sa plainte a été traitée par l' **école primaire de Southville**.

Si la plainte est :

- conjointement au sujet du président et du vice-président ;
- l'ensemble du conseil d'administration, ou
- la majorité du conseil d'administration

L'étape 2 sera entendue par un comité de gouverneurs indépendants. Lorsqu'un comité entièrement indépendant est requis, les délais peuvent être modifiés pendant que le greffier trouve les personnes appropriées pour l'examen.

La réponse détaillera toutes les mesures prises pour enquêter sur la plainte et fournira une explication complète de la décision prise et de la ou des raisons de celle-ci. Le cas échéant, il comprendra des détails sur les mesures que l' **école primaire de Southville** prendra pour résoudre la plainte.

La réponse indiquera également au plaignant la façon de transmettre sa plainte s'il n'est toujours pas satisfait.

Tenue

L'école conservera un registre écrit confidentiel de toutes les plaintes déposées conformément à la présente procédure, y compris toute mesure prise par l'école à la suite de la plainte, qu'elle ait été accueillie ou non.

La nature de toute plainte et sa résolution seront signalées à l'ensemble du Conseil d'administration après la conclusion de l'étape 1 ou de l'étape 2 (selon le cas). Les noms du plaignant et des enfants ou du personnel concernés ne seront pas communiqués aux gouverneurs, sauf, au besoin, pour ceux qui font partie d'un comité à l'étape 2.

Rôles et responsabilités

Plaignant

Le plaignant recevra une réponse plus efficace à la plainte s'il :

- expliquer la plainte en détail le plus tôt possible ;

- coopérer avec l'école pour trouver une solution à la plainte ;
- répondre rapidement aux demandes d'information ou de rencontres ou en convenant des détails de la plainte
- demander de l'aide au besoin
- traiter toutes les personnes concernées par la plainte avec respect ;
- s'abstenir de publier les détails de leur plainte sur les réseaux sociaux et respecter la confidentialité.

Enquêteur

Le rôle de l'enquêteur est d'établir les faits pertinents à la plainte en :

- l'examen complet, ouvert, transparent et équitable de la plainte par les moyens suivants :
 - un entretien délicat et approfondi avec le plaignant afin d'établir ce qui s'est passé et qui a été impliqué ;
 - interroger le personnel et les enfants/jeunes et d'autres personnes concernées par la plainte
 - l'examen des registres et autres renseignements pertinents ;
 - Analyse de l'information
- Assurer la liaison avec le plaignant et le coordonnateur des plaintes, au besoin, pour clarifier ce qui, selon le plaignant, permettrait de corriger la situation.

L'enquêteur doit :

- mener les entrevues avec un esprit ouvert et être prêt à persévérer dans les questions.
- prendre des notes des entrevues ou faire en sorte qu'un preneur de notes indépendant rédige le procès-verbal de la réunion.
- veiller à ce que tous les documents produits au cours de l'enquête soient conservés en lieu sûr dans l'attente d'un éventuel appel
- Soyez conscient des délais de réponse
- Préparer un rapport complet à l'intention du directeur ou du comité des plaintes qui expose les faits, identifie des solutions et recommande des mesures pour résoudre les problèmes.

Le directeur ou le comité des plaintes déterminera ensuite s'il y a lieu de retenir ou de rejeter la plainte et communiquera cette décision au plaignant, en fournissant les détails appropriés sur l'escalade de la plainte.

Coordonnatrice des plaintes

(Il peut s'agir du directeur d'école / des plaintes désignées, du gouverneur ou d'un autre membre du personnel fournissant un soutien administratif)

Le coordonnateur des plaintes devrait :

- veiller à ce que le plaignant soit pleinement informé à chaque étape de la procédure
- assurer la liaison avec les membres du personnel, le directeur, le président des gouverneurs, le greffier et les autorités locales (le cas échéant) pour assurer le bon déroulement de la procédure de plainte.
- Soyez conscient des questions concernant :
 - Partage d'informations de tiers
 - soutien supplémentaire. Les plaignants peuvent en avoir besoin lorsqu'ils déposent une plainte, y compris un soutien à l'interprétation, ou lorsque le plaignant est un enfant ou un adolescent
- tenir des registres.

Greffier du Conseil d'administration

Le greffier est le point de contact entre le plaignant et le comité et devrait :

- veiller à ce que toutes les personnes impliquées dans la procédure de plainte soient conscientes de leurs droits et obligations juridiques, y compris en vertu de la législation relative aux plaintes scolaires, de la loi sur l'éducation, de la loi sur l'égalité de 2010, de la loi sur la liberté de l'information de 2000, de la loi sur la protection des données (DPA) de 2018 et du Règlement général sur la protection des données (RGPD)
- fixer la date, l'heure et le lieu de la réunion, en veillant à ce que les dates conviennent à toutes les parties (si elles sont invitées à y assister) et à ce que le lieu et les débats soient accessibles ;
- rassembler tout document écrit pertinent à la plainte (par exemple, les documents de l'étape 1, les observations de l'école et du plaignant) et l'envoyer aux parties avant la réunion dans un délai convenu.
- Enregistrer les délibérations
- diffuser le procès-verbal de la réunion ;
- Informer toutes les parties de la décision du comité.

Président du comité

Le président du comité, qui est nommé avant la réunion des plaintes, devrait s'assurer que :

- les deux parties sont priées (par l'intermédiaire du greffier) de fournir tout renseignement supplémentaire relatif à la plainte au plus tard à une date précise avant la réunion ;
- La réunion se déroule de manière informelle, n'est pas contradictoire et si toutes les parties sont invitées à y assister, tout le monde est traité avec respect et courtoisie
- Les plaignants qui n'ont peut-être pas l'habitude de prendre la parole lors d'une telle réunion sont rassurés. Cela est particulièrement important si le plaignant est un enfant ou un adolescent

- Les attributions de la commission sont expliquées au plaignant
- Les documents écrits sont vus par toutes les personnes présentes, à condition qu'ils ne violent pas la confidentialité ou les droits à la vie privée d'une personne en vertu de la DPA 2018 ou du RGPD.

Si une nouvelle question se pose, il serait utile de donner à chacun la possibilité de l'examiner et de la commenter ; Cela peut nécessiter un bref ajournement de la réunion

- Le plaignant et l'école ont tous deux la possibilité de faire valoir leur point de vue et d'obtenir des éclaircissements, soit par des observations écrites avant la réunion, soit verbalement lors de la réunion elle-même
- Les problèmes sont abordés
- Les principales constatations de fait sont faites
- Le comité est ouvert d'esprit et agit de manière indépendante
- Aucun membre du comité n'a d'intérêt extérieur dans l'issue de la procédure ou n'est impliqué dans une étape antérieure de la procédure
- Il est consigné un procès-verbal de la séance
- ils assurent la liaison avec le greffier (et le coordonnateur des plaintes, si l'école en a un).

Membre du comité

Les membres du comité doivent savoir que :

- La réunion doit être indépendante et impartiale, et doit être perçue comme telle.

Aucun gouverneur ne peut siéger au comité s'il a déjà été impliqué dans la plainte ou dans les circonstances qui l'entourent.

- L'objectif de la réunion doit être de résoudre la plainte et de parvenir à une réconciliation entre l'école et le plaignant

Nous reconnaissons que le plaignant pourrait ne pas être satisfait du résultat si la réunion ne lui donne pas raison. Il se peut qu'il soit seulement possible d'établir les faits et de faire des recommandations.

- De nombreux plaignants se sentiront nerveux et inhibés dans un cadre formel

Les parents/tuteurs se sentent souvent émus lorsqu'ils discutent d'un problème qui affecte leur enfant.

- Il faut faire très attention lorsque le plaignant est un enfant ou un adolescent et qu'il est présent pendant tout ou partie de la réunion

Une attention particulière à l'atmosphère et aux procédures devrait permettre à l'enfant ou au jeune de ne pas se sentir intimidé.

Le comité devrait respecter les opinions de l'enfant ou du jeune et leur accorder la même considération que celles des adultes.

Si l'enfant ou le jeune est le plaignant, le comité doit demander à l'avance si un soutien est nécessaire pour l'aider à présenter sa plainte. Lorsque le parent de l'enfant

ou de l'adolescent est le plaignant, le comité devrait donner au parent la possibilité de dire à quelles parties de la réunion, le cas échéant, l'enfant ou l'adolescent doit assister.

Toutefois, le parent doit être informé qu'il n'est pas toujours possible de s'entendre s'il souhaite que l'enfant ou l'adolescent assiste à une partie de la réunion que le comité considère comme n'étant pas dans l'intérêt supérieur de l'enfant ou de l'adolescent.

- Le bien-être de l'enfant ou du jeune est primordial.

Prochaines étapes

Si le plaignant estime que l'école n'a pas traité sa plainte conformément à la procédure de plainte publiée ou qu'elle a agi de manière illégale ou déraisonnable dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la loi sur l'éducation, il peut contacter le ministère de l'Éducation après avoir terminé l'étape 2.

Le ministère de l'Éducation n'examinera normalement pas à nouveau le fond des plaintes ou n'annulera aucune décision prise par l'école primaire de Southville. Ils détermineront si l'école primaire de Southville a respecté la législation sur l'éducation et toute politique légale liée à la plainte.

Le plaignant peut adresser sa plainte au ministère de l'Éducation en ligne au : www.education.gov.uk/contactus, par téléphone au : 0370 000 2288 ou en écrivant à :

Ministère de l'Éducation,
Piccadilly Gate,
Store Street,
Manchester
M1 2 roues motrices.

Annexe : Formulaire de plainte

Veillez remplir le formulaire et le retourner au directeur qui accusera réception et vous expliquera les mesures qui seront prises.

Votre nom:
Nom de l'élève (le cas échéant) :
Votre relation avec l'élève (le cas échéant) :
Adresse: Cp: Numéro de téléphone de jour : Numéro de téléphone du soir :
Veillez donner des détails sur votre plainte, y compris si vous en avez parlé à quelqu'un de l'école, les mesures prises jusqu'à présent ou les solutions proposées.

Selon vous, quelles actions pourraient résoudre le problème à ce stade ?

Joignez-vous des documents ? Dans l'affirmative, veuillez donner des précisions.

Signature:

Date:

Utilisation officielle

Date d'envoi de l'accusé de réception :

Par qui:

Plainte avisée :

Date:

Résumé du processus EQIA

Politique:		Protection des données					
EQIA complétée par :		Directeur +FGB					
À la suite de l'EQIA, des impacts potentiels ont-ils été identifiés ?							
Oui		✓		Non*			
Quelles caractéristiques protégées pourraient être affectées ?							
Âge		Orientation sexuelle		Changement de sexe		Marié/Pacs	
Infirmité	✓	Course (couleur, nationalité, origine ethnique ou nationale)			✓	Grossesse/maternité	
Sexe		Expérience du système de soins				Religion ou conviction	
Quelles données probantes ont été utilisées pour éclairer l'évaluation ?							
Données		Statistiques		Consultation		Enquête	
Connaissance de la communauté		✓		Autre		[Détail]	
Quelles modifications ont été apportées ?							
- Ajout d'une invitation spécifique à demander des documents modifiés (par exemple, agrandis), un praticien BSL ou d'autres dispositions d'accès spécifiques au handicap. - Ajout d'une invitation spécifique à demander des copies traduites des documents et/ou la présence d'un traducteur lors des réunions.							
Quelles autres mesures d'atténuation sont nécessaires ?							
Aucun							
Surveillance							
Date		Aucun ajout requis				Ajouts décrits ci-dessus	
Date		Aucun ajout requis				Ajouts décrits ci-dessus	
Date		Aucun ajout requis				Ajouts décrits ci-dessus	