ÉCOLE RUBAN VERT
International School of Gabon

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

TABLE DES MATIERES

VISION	**4**
MISSION	**4**
VALEURS	**4**
VUE D'ENSEMBLE	**5**
ÉTAPE 1 - RÉSOLUTION INFORMELLE	**5**
ÉTAPE 2 - RÉSOLUTION OFFICIELLE	**5**
ÉTAPE 3 - RECOURS AUPRÈS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	**6**
EXPULSIONS, SUSPENSIONS PROLONGÉES, RETRAIT DES BOURSES PAR LE CHEF D'ÉTABLISSEMENT	**7**

VISION

To provide a legacy in education which promotes qualities of open-mindedness, tolerance and respect for others, which will provide a best practice model for the future of students from all nations in Gabon.

MISSION

To become Africa's most enterprising school, focusing on sustainability and innovation to play a significant role in Gabon's and in Africa's education.

VALUES

EXCELLENCE

We strive for excellence in every aspect of life: in human relations, in one's abilities and expectations.

RESPECT

We respect ourselves, our environment, and each other.

VIRTUES

We value truth and honesty, tolerance, integrity and responsibility.

VISION

Transmettre un héritage dans le domaine de l'éducation qui valorise les qualités d'ouverture d'esprit, de tolérance et du respect de l'autre, offrant ainsi un modèle de pratiques exemplaires pour l'avenir de tous les élèves vivant au Gabon, quel que soit leur pays d'origine.

MISSION

Devenir l'école la plus dynamique d'Afrique, mettant l'accent sur la pérennité et l'innovation, afin de jouer un rôle important dans l'éducation au Gabon et dans toute l'Afrique.

VALEURS

EXCELLENCE

Dans tous les aspects de la vie : dans les relations humaines, dans les aptitudes personnelles et les attentes.

RESPECT

Le respect envers nous-mêmes, envers les autres et notre environnement.

VERTUS

Nous valorisons la vérité et l'honnêteté, la tolérance, l'intégrité et la responsabilité.

I. APERÇU

ERV aspire aux normes les plus élevées en matière d'enseignement, d'apprentissage et de pastorale pour servir ses élèves. Cependant, nous ne sommes pas complaisants à cet égard et reconnaissons que parfois les parents souhaitent exprimer une préoccupation. Lorsque ce cas de figure se présente, la procédure suivante serait celle à appliquer :

II. ÉTAPE 1 - RÉSOLUTION INFORMELLE

- On espère que la plupart des préoccupations ou des plaintes seront résolues rapidement et de manière informelle.
- Les parents ayant une plainte à faire doivent normalement contacter, en tout premier lieu, reception@ecolerubanvert.com afin que nous puissions nous assurer que le problème est géré par le membre du personnel le mieux approprié. Dans de nombreux cas, la plainte peut être exprimée à l'enseignant de la classe/au Form Tutor en première instance. Dans de nombreux cas, le problème sera résolu à ce niveau à la satisfaction des parents. L'enseignant concerné devra faire des consultations pertinentes et conserver un enregistrement écrit des mesures prises.
- Les plaintes déposées à d'autres niveaux, par exemple auprès du Head of Faculty, du Directeur Adjoint ou du Directeur de l'école, suivront les voies de consultation appropriées et seront, nous l'espérons, rapidement résolues et à la satisfaction des parents. Un enregistrement écrit de toutes les plaintes et de la date à laquelle elles ont été reçues sera conservé.
- Toutes les plaintes seront traitées de manière confidentielle. La connaissance de la plainte sera limitée aux personnes directement impliquées.
- Si le problème n'est pas résolu de manière informelle, les parents sont alors encouragés à traiter la plainte conformément à l'Étape 2 de la présente procédure.

III. ÉTAPE 2 - RÉSOLUTION OFFICIELLE

- Si la plainte ne peut pas être résolue de manière informelle, les parents doivent alors adresser leur plainte par écrit au Directeur de l'école.
- Le Directeur de l'école devrait, normalement, pouvoir répondre au parent concerné dans les cinq jours ouvrables en indiquant la manière dont l'école se propose de procéder.

- Il peut s'avérer nécessaire qu'il effectue des investigations encore plus approfondies. Des enregistrements écrits de toutes les réunions et interviews tenus à cause de la plainte, seront conservés.

Une fois que le Directeur de l'école est satisfait que tous les faits pertinents ont été établis, autant que faire se peut, une décision sera prise et communiquée par écrit aux parents, de même que les raisons qui la sous-tendent.

Il est alors à espérer que les parents se sentiront satisfaits du résultat ou que, du moins, toutes leurs préoccupations auront été pleinement et correctement prises en compte. Dans les circonstances extrêmes où les parents ne seront pas satisfaits, ils pourront s'ils le souhaitent, recourir à un appel auprès du Représentant du Conseil d'administration, chargé du traitement des plaintes. S'ils souhaitent le faire, le Chef d'établissement doit conseiller aux parents d'écrire à la Présidente du Conseil d'administration.

IV. ÉTAPE 3 - RECOURS AUPRÈS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les parents doivent écrire directement au Représentant du Conseil d'administration, chargé du traitement des plaintes (Présidente du Conseil d'administration), s'ils souhaitent poursuivre l'affaire. Ils doivent le faire dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la décision du Chef d'établissement. Si nécessaire, une réunion informelle peut ensuite être organisée pour discuter de la marche à suivre.

Les parents peuvent être assurés que toutes les préoccupations et les plaintes seront traitées avec sérieux et confidentialité. Les correspondances, dépositions et dossiers demeureront confidentiels, sauf si une divulgation est requise au cours de l'inspection de l'école ou là où prévaut une quelconque obligation légale.

Le Représentant du Conseil, chargé du traitement des plaintes, devrait normalement pouvoir répondre au parent concerné dans un délai de cinq jours ouvrables en indiquant comment la plainte doit être résolue. Toutefois, il peut s'avérer nécessaire que ce Représentant mène des enquêtes encore plus approfondies, dont une consultation avec les autres Membres du Conseil. Des enregistrements écrits seront conservés de toutes les réunions et interviews tenus par rapport à la plainte. Une fois que le Représentant du Conseil, chargé du traitement des plaintes, est convaincu que tous les faits pertinents ont été établis, dans la mesure du possible, et que les Membres du Conseil sont

d'accord, une décision est prise. Les parents et le Directeur de l'école seront informés par écrit de cette décision et des raisons qui la sous-tendent. La décision sera écrite par le Représentant du Conseil, chargé du traitement des plaintes, et liera toutes les parties.

V. RECOURS CONTRE LES EXPULSIONS, LES SUSPENSIONS PROLONGÉES OU LES SUPPRESSIONS DE BOURSES PAR LE CHEF D'ÉTABLISSEMENT

Cette procédure d'appel s'adresse également aux parents dont l'enfant a été expulsé de ERV ou suspendu depuis plus de 14 jours [ou qui a été démis de toute bourse] et qui souhaitent faire appel de cette décision. Cette procédure d'appel remplacera l'Étape [3] de la Procédure de Traitement des Plaintes dans de tels cas et, pour éviter tout doute, il ne peut y avoir de plainte en vertu de la procédure de règlement des plaintes contre le déroulement de cette procédure d'appel ou contre l'une de ses décisions.