



PROCEDURE DES PLAINTES

Le lycée Bonaparte accorde une grande importance à préserver des relations harmonieuses avec les parents d'élèves et à tisser des liens de confiance avec eux.

Dans ce cadre, les parents d'élèves, sont fondés à signaler toute situation qui leur semble contraire aux règlements et procédures de l'établissement et doivent connaître la procédure à suivre.

Lorsqu'un parent rencontre un désaccord avec une situation dans l'établissement :

1. Il prend contact avec le service ou la personne concernée, puis, s'il l'estime nécessaire avec la direction de l'établissement.
2. S'il estime n'avoir pas obtenu toutes les informations ou une réponse suffisante, il peut saisir la commission des plaintes, qui a été constituée dans l'établissement à cet effet.

Membres de la commission des plaintes

Membre du personnel désigné	Fonction
M.ASSELIN	Proviseur(e) de l'établissement
M. DEGRAVE	Secrétaire exécutif(ve)
M. CONAN	Directeur primaire
Mme PEPIN	Directrice maternelle



Règles et responsabilités de la commission

La commission des plaintes:

- reçoit le signalement par courriel à l'adresse plainte@lycee-bonaparte.fr
- mène les investigations nécessaires au traitement de l'affaire
- établit un rapport final avec les conclusions et propose une recommandation/solution au problème.
- présente le rapport final avec les recommandations au Proviseur de l'établissement pour décision.

Une réponse officielle est envoyée au plaignant.

Les Étapes de la Plainte

Étape	Processus	Délai de réponse
1	Le problème initial est soulevé par le plaignant auprès de la commission de plaintes à l'adresse courriel : plainte@lycee-bonaparte.fr (remplir le document officiel)	Dans un délai de 2 à 4 jours ouvrables
2	Le Proviseur de l'établissement reçoit les conclusions de la commission des plaintes et fait une réponse aux plaignants.	Dans un délai de 2 jours ouvrables