



**SERVICES DE TRANSPORT SCOLAIRE  
NIPISSING-PARRY SOUND**

Section <b>Transport – Niveaux de services</b>	Révisé le 31 juillet 2012
<b>SL – 005 Plaintes et appels</b>	
<b>Énoncé général</b>	<p>Les Services de transport scolaire Nipissing-Parry Sound (STSNPS) fournissent un processus, qui s’applique à tous les élèves de ses quatre conseils scolaires membres, par lequel les parents/tuteurs/tutrices peuvent présenter leurs questions sur le transport pour une revue. Toutes les plaintes et tous les appels concernant les arrangements et les décisions relatives au transport scolaire affectant les élèves des districts de Nipissing et Parry Sound seront conformes au processus précisé dans cette directive.</p>
<b>Procédure opérationnelle</b>	<p><b>GÉNÉRALITÉS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le processus d’appel précisé ci-dessous s’applique à tous les services de transport scolaire que les STSNPS organisent et fournissent, que ce soit au nom d’un de ses quatre conseils scolaires membres ou de tout autre organisme ayant une entente signée pour la prestation de services de transport.</li> <li>2. Bien qu’on s’efforcera dans la mesure du possible de répondre aussi rapidement que possible aux appels interjetés, les délais précisés sous la section Processus ci-dessous sont aptes à changer puisque des situations relatives au transport scolaire peuvent survenir et nécessiter l’attention prioritaire du personnel des STSNPS.</li> <li>3. Les exceptions aux critères mentionnés aux présentes sont guidées par d’autres directives (selon le cas) ou sont à la discrétion de la surintendance des affaires appropriée (ou l’équivalent).</li> </ol> <p><b>PROCESSUS</b>  <b>Les étapes pour la revue des questions des parents/tuteurs/tutrices sont comme suit :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le planificateur ou la planificatrice des routes ou un autre membre du personnel des STSNPS désigné fournira au parent/tuteur/tutrice une explication soutenant sa décision, selon les directives et procédures actuelles des STSNPS.</li> <li>2. Si le parent/le tuteur/la tutrice n’est pas satisfait ou satisfaite, on renverra celui ou celle-ci au directeur ou à la directrice des opérations ou à l’agent ou l’agente de la sécurité, selon le cas.</li> <li>3. Si la plainte n’est pas résolue, le parent/le tuteur/la tutrice doit adresser ses questions par écrit à la direction générale des STSNPS. Les arguments écrits doivent inclure une description</li> </ol>

## SERVICES DE TRANSPORT SCOLAIRE NIPISSING-PARRY SOUND

	<p>détaillée de la situation et de tout événement pertinent et le raisonnement pour l'appel.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. La direction générale évaluera la demande d'appel du parent/du tuteur/de la tutrice et toute explication du personnel à l'intérieur des 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou l'appel (veuillez noter l'exception relative au délai spécifiée à l'article 8). La direction générale peut consulter le personnel des STSNPS, le(s) transporteur(s) pertinent(s) ou la surintendance des affaires appropriée (ou l'équivalent).</li> <li>5. On expédiera une réponse écrite par l'entremise de l'école ou de la même façon que celle utilisée pour l'interjection de l'appel (p. ex. par télécopie, courriel ou courrier postal). On fournira une copie à la direction de l'école/des écoles en question, à la surintendance des affaires appropriée (ou l'équivalent) et à tout autre transporteur pertinent.</li> <li>6. Si l'opposant ou l'opposante n'est pas satisfait ou satisfaite, il ou elle peut contester la décision, par écrit, en l'adressant au comité de revue des opérations des STSNPS. Bien qu'on accepte toute contestation sur la décision, on peut procéder à la fermeture du dossier si on ne reçoit aucune contestation à l'intérieur des 15 jours ouvrables suivant la réponse écrite des STSNPS.</li> <li>7. On discutera de l'appel et de toute documentation à l'appui provenant du personnel des STSNPS à la réunion du comité de revue des opérations des STSNPS. Le comité décidera par consensus s'il appuie la contestation et rendra sa décision par écrit à l'intérieur des 30 jours ouvrables à compter de la date à laquelle on a reçu la contestation. Encore une fois, on enverra la réponse écrite par l'entremise de l'école ou de la même façon que celle utilisée pour la présentation de la contestation (p. ex. par télécopie, courriel ou courrier postal). Cette décision est finale et ne peut faire l'objet d'un appel supplémentaire.</li> <li>8. Chaque année, on suspend le processus d'appel pour une durée de cinq (5) semaines, à compter des deux semaines précédant la rentrée des classes, puisque le personnel des STSNPS doit déployer tous ses efforts à collaborer avec les écoles et les parents/tuteurs/tutrices à l'assignation du transport pour les élèves qui y sont admissibles. Lorsque le processus d'appel reprend, on traite des appels d'après l'ordre chronologique de la date à laquelle on a reçu les appels. Veuillez noter qu'il peut prendre plus de 15 jours ouvrables pour répondre à tous les appels reçus durant les semaines en question.</li> </ol>
--	---