

Dépôt de plainte auprès du Département de l'Éducation

Nous reconnaissons que parfois les choses se passent mal et que vous avez le sentiment que vos attentes sont déçues. Si vous avez déposé une plainte et qu'elle n'a pas été résolue ou si vous voulez donner votre avis, n'hésitez pas à nous contacter. Il est important de travailler ensemble, de se parler, de s'écouter, et de trouver des solutions de manière courtoise et respectueuse, pour nous permettre d'améliorer nos services.

Avant de déposer une plainte

Avant de déposer une plainte, vous devez:

- identifier clairement les problèmes et la résolution que vous recherchez
- fournir des renseignements complets et factuels
- coopérer en fournissant les informations complémentaires qu'on pourra vous demander
- ne pas fournir d'informations délibérément fausses ou trompeuses
- traiter le personnel qui examine la plainte avec courtoisie et respect.

Types de préoccupations et de plaintes

Vous pouvez choisir de déposer une plainte si vous considérez que l'école, la maternelle ou l'administration centrale :

- a fait quelque chose d'incorrect
- a manqué de faire quelque chose qu'ils auraient dû faire
- a agi de manière injuste ou impolie.

Votre plainte ou vos commentaires pourraient concerner :

- le type, le niveau ou la qualité du service
- le comportement et les décisions du personnel
- une politique, une procédure ou une pratique.

Vos plaintes et vos commentaires peuvent concerner quelque chose que nous sommes tenus de faire en vertu d'une loi de l'état ou d'une loi fédérale. Nous vous parlerons et nous vous aiderons à comprendre les exigences et pourquoi elles existent.

Dépôt d'une plainte

Étape 1 : traitement des plaintes de première ligne et résolution rapide

Parlez à l'école, à la maternelle ou à la personne qui a pris la décision initiale. Nous encourageons un processus dans lequel on donne à la personne qui a pris la décision initiale l'occasion de résoudre la préoccupation ou la plainte autant que possible. Dans une école, il pourrait s'agir d'un professeur ou d'un coordinateur de niveau scolaire. S'il s'agit d'une administration centrale, cette personne pourrait être un responsable ou un chef d'équipe.

Si vous pensez que votre plainte n'a pas été entendue, vous pouvez contacter le responsable hiérarchique de la personne en question. Il pourrait s'agir d'un directeur ou d'une directrice d'école ou de maternelle dans un cadre scolaire ou d'un manager ou d'un directeur dans une administration centrale. Prenez rendez-vous avec eux pour discuter de vos préoccupations. Vous pouvez aussi exprimer vos préoccupations par e-mail.

La plupart des plaintes sont résolues le dirons.

Étape 2 : résolution centrale des plaintes

Si vous pensez que votre plainte n'a pas été traitée correctement au niveau local, vous pouvez demander l'aide de notre unité de rétroaction des clients (Customer Feedback Unit (CFU)).

Contactez la CFU :

- [formulaire de dépôt de plainte en ligne](#)
- téléphone 1800 677 435

Nous pouvons vous aider s'il s'agit d'une plainte concernant une maternelle ou une école :

- en vous donnant des conseils au sujet des questions sous-jacentes à la plainte
- en nous mettant en rapport avec l'école et la maternelle pour vérifier que toutes les possibilités de résolution ont été explorées
- en examinant objectivement les plaintes qui n'ont pas été résolues au niveau local, notamment par un réexamen.

Nous pouvons vous soutenir si votre plainte concerne une administration centrale :

- en vous mettant en contact avec la personne ou à la zone appropriée pour traiter votre plainte
- en soumettant votre plainte au manager ou au cadre approprié si elle ne peut pas être résolue.

Étape 3 : résolution externe des plaintes

Si nous n'avons pas pu résoudre votre plainte dans les étapes 1 et 2, vous pouvez demander les conseils indépendants d'un médiateur ([Ombudsman SA](#)). Il pourra vous aider en fonction des circonstances de votre plainte.

Contact de l'agence externe :

Ombudsman SA (OSA)

Appel gratuit : 1800 182 150

E-mail : ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

Selon la nature du problème, l'OSA vous demandera généralement si vous avez adressé votre plainte à l'école, à la maternelle ou au CFU avant de contacter l'Ombudsman.