

*The School's policies which are made from time to time are made pursuant to the requirements set out in section 47 of the Education Act and of NESA.*

## **GRIEVANCES AND COMPLAINTS POLICY**

## PROCEDURAL FAIRNESS

### Aim

The overriding aim of all decisions taken at Lycee Condorcet is to act in the best interest of both the school and the individual members of the school community.

Mindful of inevitable conflicts that occur in the course of the management of a school, management and teachers are therefore guided by the principles of procedural fairness as outlined below.

### Policy

The school is open to receiving grievances and approaches them in a positive manner.

The school has a commitment to timely, fair resolution of complaints at all levels

The school has a commitment to applying the principles of procedural fairness. They include:

- the right to know which specific allegations have been made;
- the right to know the process by which the matter will be considered;
- the right to respond to the allegations;
- the right to know the procedures for seeking a review of a decision made in response to allegations;
- the right to impartiality in an investigation and decision-making;
- the right to a bias-free decision-making process.

The school has a commitment to ensuring that appropriate resources are available to accommodate a procedure for handling complaints.

Victimisation and repercussions of ill treatment as a result of making a complaint will not be tolerated.

A grievance will be dismissed if it is considered that it is without merit or is frivolous or vexatious.

Staff and Parents are reminded of the requirements in relevant Code of Conduct and parents are reminded of their contractual obligation in the Terms and Conditions of Enrolment.

All parties are expected to remain courteous in dealing with all relevant parties, to uphold confidentiality and to approach the process in good faith.

The Compliance Officer, in conjunction with the Principal, is responsible for gauging the effectiveness of this policy and review the policy annually.

This policy is made available on the school website.

## Scope

This policy extends to grievances brought by staff, parents or students.

Some grievances are better handled under other policies of the school. The school has specific policies in place for child protection, student discipline, staff grievances and workplace discrimination amongst others.

## Matters of reportable Conduct

Matters of Reportable Conduct will be investigated by qualified staff. A matter of reportable conduct is investigated with the support and guidance of the Association of Independent Schools – Child Protection Unit.

In cases where an allegations are made, reasonable steps should be taken to protect the interests of both the complainant and the respondent by not disclosing their identity or details of their information, except to those with a reasonable need to know.

## Confidentiality

The school is committed to the confidentiality of all complaints, at all steps in the process of their resolution.

Complainants and respondents have a duty to uphold strict confidentiality during the grievance procedure for the safety and consideration of others that may be involved.

Any documents created or dealt with during the course of the procedure will be stored securely and can only be accessed via the Principal.

The school will always prioritise the health and safety of students, staff and the wider school community, and act accordingly where confidentiality might compromise a person's health or safety or involve criminal activity.

## Procedure

The grievance procedure consists of a 3-step process. A grievance may be resolved at any stage.

- Step 1: Informal Process: Talk to the other person involved in the complaint

An example might be a grievance between a parent and a teacher, a parent and another parent or a student and a teacher.

The first step is for the complainant to speak to the other person privately (parent to teacher or parent to parent etc.). In the case of a student/teacher complaint, it would be most appropriate for the child's parents to be involved on his/her behalf.

- Step 2: Informal Mediation: Involve a third party

If informal discussions were unsuccessful in resolving the matter, the complainant should involve a third party. The School's Compliance Officer will be available to act as a third party.

This will be a three-way conversation to air the grievance. The third party in this instance will

- allow parties to communicate their concern openly;
- maintain impartiality;
- keep notes of suggested solutions and detail of resolution;
- maintain confidentiality.

- Step 3: Formal Process: Involve Management

If a resolution cannot be reached or if one party is unhappy with this grievance procedure, in the context of the school, the next step is to take the grievance to the Management Team. This requires the complaint to be lodged in writing. The complainant must outline the nature, circumstances, and object of the complaint in a respectful manner. The complainant must also indicate all informal processes that have been carried out in an attempt to resolve the grief and attach all documents that may have been produced during these processes.

The Management Team will refer the matter back to the person making the complaint if the first two steps have not been carried out.

Grievances will be escalated to the relevant Management Team members in accordance with the Lycee Condorcet Contact List published on the school's website.

Complainants and respondents may involve a support person during this time.

The Management Team member may make any recommendations they consider appropriate in the circumstance, document the actions they have recommended and provide a copy to the complainant and the respondent.

**If a resolution cannot be reached the matter can be appealed and will be escalated to the Principal. The outcome of a review by the Principal is binding on all parties.**

**Matters of reportable conduct or significant risk should be reported directly to the Compliance Officer.**

If the Principal is the subject of the grievance, it is expected that initially the Principal will be made aware of and given an opportunity to reply to the grievance. If the grievance is to be escalated, it must be addressed directly to the Compliance Officer.

### **Codes of Conduct**

Lycee Condorcet has clear expectations of conduct of staff, as outlined in the Staff Code of Conduct, and students abide by the *Règlements Intérieurs*. Similar guidelines are provided for parents in the Parent Code of Conduct.

The consequences for breaches of Codes of Conduct for staff and students will be applied in accordance with the relevant policy. Consequences for breaches of the Parent Code of Conduct will be determined by the Principal and may include one of the following:

- the School may ban a parent from entry to School grounds or from attending school activities or other events;
- the School may direct that a parent may only communicate with members of staff through a nominated School representative;
- in cases of extreme or prolonged breach of this Code of Conduct by a parent, the School may terminate the enrolment of the child of that parent;
- the School may, where appropriate, involve other authorities;
- the School may take other such steps as it deems appropriate according to the nature of the breach.

### Time Limit

The school will try to resolve all grievances as quickly as possible. Grievances brought to the Management Team will be acted on within ten working days, however, the timeframe for the resolution of a grievance will depend on the complexity, nature and scope of the grievance.

### Definitions

- a) Working Day – *any day other than a Saturday, Sunday or public holiday during term time*
- b) Complainant – *any person making the complaint or grievance*
- c) Respondent - *any person against whom a grievance is brought*
- d) Support person – *a friend/teacher/relative not involved in the grievance* [lawyers are not acceptable support persons at this stage of the complaints' handling process]
- e) School – *Lycee Condorcet*

References: Code of Conduct for Staff  
Code of Conduct for Parents  
*Règlements Intérieurs*  
Student Management Policy  
Terms and Conditions of Enrolment

Date of Policy:	February 2019
Policy to be reviewed by	Principal, Compliance Officer
Proposed review date of policy:	February 2020

**GRIEVANCE FORM STUDENT**

*This form is to be completed by students who have a complaint, grievance or issue that has not been previously resolved within the School's Grievance and Complaints Policy*

STUDENT: \_\_\_\_\_

CLASS: \_\_\_\_\_

Beginning of Grievance: \_\_\_\_\_

Brief Outline of Grievance or Concern:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Please outline which processes have already been carried out in an attempt to resolve the grief

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SUPPORTING EVIDENCE:

- |                                                                  |     |    |
|------------------------------------------------------------------|-----|----|
| 1. Medical Certificate Attached ( <i>Circle Correct Answer</i> ) | YES | NO |
| 2. Parental Note Attached                                        | YES | NO |
| 3. Other supporting evidence also attached                       | YES | NO |

SIGNATURE OF STUDENT: \_\_\_\_\_

DATE: \_\_\_\_\_

SIGNATURE OF PARENT/GUARDIAN (optional): \_\_\_\_\_

DATE: \_\_\_\_\_

**OFFICE USE ONLY**

**Date of meeting with class teacher (optional):** \_\_\_\_\_

**Date of meeting with CPE (optional):** \_\_\_\_\_

**Date of meeting with Principal (optional):** \_\_\_\_\_

Attach copy of notification to this form

Copy Student Record

**STAFF MEMBERS AND PARENTS - GRIEVANCE FORM**

*This form is to be completed by parents or staff members who have a complaint, grievance or issue that has not been previously resolved within the School's Grievance and Complaints Policy.*

NAME: \_\_\_\_\_

Beginning of Grievance:  
 \_\_\_\_\_

Brief Outline of Grievance or Concern:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Please outline which processes have already been carried out in an attempt to resolve the grief  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**SUPPORTING EVIDENCE:**

- |                                                                |     |    |
|----------------------------------------------------------------|-----|----|
| 1. Medical Certificate Attached (Please Circle correct answer) | YES | NO |
| 2. Other supporting evidence also attached                     | YES | NO |

SIGNATURE: \_\_\_\_\_ DATE: \_\_\_\_\_



**OFFICE USE ONLY**

*Date of meeting with class teacher (optional):* \_\_\_\_\_

*Date of meeting with a member of the School Management (optional):* \_\_\_\_\_

*Date of meeting with Deputy Principal/Primary Director (optional):* \_\_\_\_\_

*Date of meeting with Principal (optional):* \_\_\_\_\_

*Attach copy of notification to this form*

*Les politiques établies par l'établissement sont conformes aux exigences de NESAs et aux exigences énoncées dans l'article 47 de la Loi sur l'Éducation australienne (Education Act).*

## **POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

(Cette traduction a pour unique but de faciliter la compréhension du document original en anglais et n'a aucune valeur juridique)

## ÉQUITÉ PROCÉDURALE

### Objectif

Le Lycée Condorcet a pour objectif d'instaurer un partenariat privilégié entre les différents membres de sa communauté et de promouvoir un environnement scolaire sain et harmonieux, propice à un enseignement de qualité. Lorsque survient un différend, l'établissement est guidé par le principe de l'équité procédurale et ses corollaires énoncés ci-dessous.

### Politique

L'établissement s'engage à examiner toutes les plaintes qu'elle reçoit et à les instruire avec soin et bienveillance.

L'établissement s'engage à ce que toutes les plaintes soient traitées d'une manière juste et dans un délai raisonnable.

L'établissement s'engage à appliquer le principe de l'équité procédurale et ses corollaires. Cela comprend :

- Le droit de connaître les allégations invoquées ;
- Le droit de connaître la procédure par laquelle le problème sera adressé ;
- Le droit de faire appliquer le principe du contradictoire ;
- Le droit de connaître les voies de recours pour contester une décision qui a été prise en réponse aux allégations ;
- Le droit à une investigation et un processus décisionnel impartial ;
- Le droit à un processus décisionnel exempt de préjugés, individuel et adapté à la situation.

L'établissement s'engage à ce que les ressources nécessaires soient mises à disposition pour la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes.

L'établissement s'oblige à ne tolérer aucune représaille ou tentative de victimisation du plaignant.

L'établissement se réserve le droit de pas procéder à l'instruction d'une plainte qui apparaît sans fondement ou est futile ou vexatoire.

Il est rappelé aux personnels et aux parents les exigences énoncées dans leur code de conduite respectif, et il est rappelé aux parents leurs obligations contractuelles issues des modalités d'inscription (Terms and Conditions of Enrolment).

Les différentes parties visées par le processus de traitement d'une plainte sont tenues de maintenir une relation courtoise et empreinte de respect.

Les différentes parties visées par le processus de traitement d'une plainte sont tenues au devoir de confidentialité.

Les différentes parties visées par le processus de traitement d'une plainte sont tenues d'approcher le processus avec bonne foi.

Le Compliance Officer, conjointement avec le proviseur, est responsable de juger de l'efficacité de cette politique et de la réviser chaque année.

Cette politique est consultable sur le site internet de l'établissement.

### **Champs d'application**

Cette politique s'applique aux différends et plaintes communiqués par le personnel, les parents ou les élèves.

Certains différends ou plaintes seront traités plus efficacement par le biais d'autres mécanismes mis en place au sein de l'établissement. L'établissement dispose notamment de politiques spécifiques en matière de protection de l'enfance, de sanction disciplinaire des élèves, et de différends entre personnels et de discrimination sur le lieu de travail.

### **Conduites à signaler (voir la politique sur la protection de l'enfance)**

Les conduites à signaler – telles que définies par l'*Ombudsman Act* - feront l'objet d'une enquête par un personnel qualifié, avec l'appui et les conseils de l'*Association of Independent Schools - Child Protection Unit*.

Dans les cas où des allégations sont faites, des mesures raisonnables seront prises pour protéger les intérêts du plaignant et du défendeur en ne divulguant pas leur identité ni les détails, sauf à ceux qui ont un besoin raisonnable d'être tenus informés.

### **Confidentialité**

L'établissement s'engage à garantir la confidentialité de toute information à laquelle il a accès dans le cadre de la résolution d'un différend.

Les plaignants et défendeurs sont également tenus au devoir de confidentialité afin d'assurer la sécurité et la considération des autres personnes impliquées.

Tout document créé ou étudié durant la procédure sera mis en sûreté et accessible uniquement par le proviseur.

La santé et la sécurité des élèves, des personnels et des autres membres de la communauté scolaire sont la priorité de l'établissement. Ainsi, l'établissement est dégagé de son obligation de confidentialité si la rétention d'une information compromet la santé ou la sécurité d'une personne ou lorsque l'information obtenue a trait à une activité criminelle.

## Procédure

La procédure de traitement des plaintes et de règlement des différends contient trois étapes distinctes. Le différend peut être résolu à chacune des étapes.

- Étape 1 : Discussion informelle : en premier lieu, l'établissement encourage l'instauration d'un dialogue entre le plaignant et les autres personnes concernées

Par exemple, s'il survient un différend entre un parent et un enseignant, entre un parent et un autre parent, ou entre un élève et un enseignant, le plaignant doit avoir pour démarche initiale de communiquer en privé directement avec la personne concernée. Dans le cas d'un conflit élève/professeur, il est préférable que l'élève soit représenté par ses parents.

- Étape 2 : médiation informelle : implication d'une personne tierce

Si la discussion informelle se révèle infructueuse, le plaignant est encouragé à impliquer une personne tierce afin de résoudre le différend.

Le Compliance Officer de l'établissement demeure à disposition pour faire office de médiateur.

Le médiateur est tenu de

- Veiller à ce que les différentes parties puissent exprimer leurs griefs ouvertement ;
- Rester impartial ;
- Noter les solutions suggérées ainsi que les détails de la résolution ;
- Préserver la confidentialité des informations qui lui sont communiquées.

- Étape 3 : Plainte formelle : Implication de la direction

Si la médiation n'a pas permis la résolution du différend ou si l'une des parties n'est pas satisfaite avec cette procédure, il convient de porter le différend à l'attention de la direction. Une plainte formelle doit être déposée par écrit. Le plaignant doit indiquer la nature, les circonstances et l'objet de sa plainte de manière respectueuse. Le plaignant doit également mentionner les démarches informelles entreprises pour résoudre le différend. La direction se réserve le droit de ne pas examiner une plainte si le plaignant a omis les étapes 1 et 2 de la procédure.

La liste des contacts disponible sur le site internet de l'établissement indique la compétence des différents membres de la direction en fonction de la nature du conflit.

Ce dernier rencontrera les différentes parties afin de discuter du différend.

Le plaignant et le défendeur ont le droit d'être accompagné par une personne de confiance de leur choix.

Le membre de la direction peut formuler toute recommandation qu'il juge appropriée, documenter les différentes mesures qu'il a recommandées et remettre une copie au plaignant et au défendeur.

**Si le différend demeure non résolu, il peut être remonté auprès du proviseur. Le résultat de la consultation du proviseur ne sera pas opposable.**

**Les conduites à signaler telles que définies par l'Ombudsman Act ou les risks importants doivent être signaler directement au Compliance Officer.**

Si le proviseur est le sujet d'une plainte, il est attendu que le proviseur soit au préalable informé et donné l'opportunité de répondre. Si nécessaire, le différend peut alors être remonté auprès du compliance officer de l'établissement.

### **Codes de conduite**

L'établissement a des attentes claires en ce qui concerne la conduite de son personnel, comme indiqué dans le *Code de conduite du personnel*, tandis que les élèves sont tenus au respect des *Règlements intérieurs*. Des directives similaires sont données aux parents dans le *Code de conduite à l'attention des parents*.

Le non-respect du *Code de conduite du personnel* et des *Règlements intérieurs* sera traité conformément aux politiques liées.

Les conséquences du non-respect du *Code de conduite à l'attention des parents* seront déterminées par le proviseur et peuvent inclure l'une des sanctions suivantes :

- L'établissement peut bannir un parent de l'enceinte de l'établissement ou de la participation aux activités scolaires et autres événements ;
- L'établissement peut décider qu'un parent ne soit autorisé à s'adresser à un membre du personnel que par le biais d'un représentant choisi par l'établissement ;
- Dans le cas d'une violation sévère ou prolongée du code de conduite par un parent, l'établissement peut décider de mettre fin à l'inscription de l'enfant du parent en question au sein de l'établissement ;
- L'établissement peut, si nécessaire, impliquer d'autres autorités ;
- L'établissement peut prendre d'autres mesures en fonction de ce qu'il considère approprié au vu de la nature de la violation.

### **Délai imparti**

L'établissement essaiera de résoudre le différend dans les meilleurs délais possibles. Les plaintes remontées à la direction seront traitées dans un délai de 10 jours ouvrables. Cependant, le délai de résolution d'un différend dépendra de la complexité, de la nature et de la portée du différend.

### Définitions

- f) Jour ouvrable – *tout jour autre qu'un samedi, dimanche ou un jour férié durant la période scolaire*
- g) Plaignant – *toute personne qui expose un différend ou dépose une plainte*
- h) Défendeur - *toute personne contre laquelle une plainte est déposée*
- i) Personne de confiance – *un ami/enseignant/proche qui n'est pas impliqué dans le différend [un avocat n'est pas une personne de confiance acceptée à cette étape du processus de traitement des plaintes]*
- j) L'établissement – *Le Lycée Condorcet*

Références : Code de conduite du personnel

Code de conduite à l'attention des parents

Règlements Intérieurs

Politique de gestion des élèves (Student Management Policy)

Modalités d'inscription (Terms and Conditions of Enrolment)

Date de la politique:	Février 2019
La politique doit être révisée par	Proviseur, Compliance Officer
Date suggérée pour la révision	Février 2020

### FORMULAIRE DE PLAINTE - ÉLÈVE

*Ce formulaire doit être complété par l'élève qui souhaite déposer une plainte qui n'a pas encore été examinée conformément à la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.*

NOM DE L'ÉLÈVE : \_\_\_\_\_

CLASSE : \_\_\_\_\_

Date de commencement du différend : \_\_\_\_\_

Bref résumé du sujet de la plainte ou du différend :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Merci d'indiquer les démarches déjà entreprises pour résoudre le différend :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

PIECES JOINTES :

- |                                                   |     |     |
|---------------------------------------------------|-----|-----|
| 1. Certificat médical (entourer la bonne réponse) | OUI | NON |
| 2. Note des parents                               | OUI | NON |
| 3. Autres preuves jointes                         | OUI | NON |

Signature de l'élève : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Signature du parent/tuteur (optionnelle) : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_



**RÉSERVÉ À L'ADMINISTRATION**

**Date du rendez-vous avec le professeur principal (optionnel) :** \_\_\_\_\_

**Date du rendez-vous avec le CPE (optionnel) :** \_\_\_\_\_

**Date du rendez-vous avec le proviseur (optionnel) :** \_\_\_\_\_

copie dans le dossier de l'élève

**FORMULAIRE DE PLAINTE – PARENTS ET PERSONNELS**

*Ce formulaire doit être complété par le parent ou le personnel qui souhaite déposer une plainte qui n'a pas encore été examinée conformément à la politique de traitement des plaintes et de règlement des différends.*

Nom : \_\_\_\_\_

Date de commencement du différend : \_\_\_\_\_

Bref résumé du sujet de la plainte ou du différend :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Merci d'indiquer les démarches déjà entreprises pour résoudre le différend :

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

PIECES JOINTES :

1. Certificat médical (entourer la bonne réponse)      OUI      NON

2. Autres preuves jointes      OUI      NON

Signature \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

**ADMINISTRATION**

*Date du rendez-vous avec l'enseignant (optionnel):* \_\_\_\_\_

*Date du rendez-vous avec un membre de la direction (optionnel):* \_\_\_\_\_

*Date du rendez-vous avec le proviseur adjoint/directeur primaire (optionnel):* \_\_\_\_\_

*Date du rendez-vous avec le proviseur (optionnel):* \_\_\_\_\_