

Protocole pour le traitement des doléances et des réclamations.

1. Transmission de la doléance ou de la réclamation

Les doléances et réclamations peuvent être transmises par :

- Email à l'adresse : labulle@labulledair.ch
- Formulaire en ligne sur notre site internet
- Par écrit et par voie postale à notre adresse :
la Bulle d'Air
ch. du Pommier 14
1218 le Grand-Saconnex.
- En personne, lors d'un entretien avec le personnel administratif ou les enseignants.

2. Confirmation de réception

- Un accusé de réception est envoyé dans les 48 heures pour informer le demandeur que sa doléance est bien enregistrée.

3. Réception de la doléance

- Enregistrement :
La réclamation est enregistrée dans un registre (physique ou numérique) avec les détails suivants :
 - Date de réception
 - Nom du ou de la réclamante (si connu)
 - Nature de la réclamation
 - Canal de réception

4. Classification

- Analyse initiale :
La réclamation est évaluée par la direction en collaboration avec les personnes impliquées, afin de déterminer la gravité et l'urgence :
 - Gravité faible:
Doléance mineure (ex. logistique, suggestion d'amélioration).
 - Gravité modérée :
Doléance affectant directement l'expérience des élèves ou le cadre scolaire (ex. comportement, méthode pédagogique).

- Gravité élevée:
Cas potentiellement graves nécessitant une intervention immédiate (ex. harcèlement, sécurité).
 - Affectation :
Selon la gravité, la doléance est transmise à la personne ou au service compétent (enseignants, direction, service administratif) afin d'y donner suite.
5. Enquête et collecte d'informations, si la situation l'exige,
- Responsable de traitement :
Un membre de l'équipe est désigné pour enquêter sur la réclamation.
 - Collecte des faits :
Le responsable recueille toutes les informations pertinentes (témoignages, documents, etc.) auprès des personnes concernées.
 - Entretiens :
Si nécessaire, un ou des entretiens sont organisés avec le réclamant, les enseignants ou toute autre personne impliquée.
6. Analyse et prise de décision
- Réunion de suivi :
Si la doléance est complexe, une réunion entre les parties concernées (réclamant.e, équipe pédagogique, direction) peut être organisée pour discuter des solutions.
 - Évaluation des options :
Après analyse, différentes solutions sont envisagées pour résoudre la doléance.
 - Décision finale :
La direction prend une décision et valide une réponse à apporter au réclamant. Un plan d'action est établi si des changements sont nécessaires (processus, comportement, mesures disciplinaires, etc.).
7. Communication de la réponse
- Notification :
Le, la réclamant.e reçoit une réponse officielle expliquant les conclusions de l'enquête, les actions prévues ou prises, et, si applicable, les délais de mise en œuvre.
 - Délai de réponse :
La réponse doit être fournie dans un délai de 10 à 15 jours ouvrés après la réception de la réclamation.
8. Suivi de la mise en œuvre
- Plan d'action :
Si des actions correctives ont été décidées, un suivi est organisé pour s'assurer de leur réalisation.