



### SECTION 4: ADMINISTRATION SCOLAIRE

Titre de la procédure : Résolution des différends entre les parents et l'école

---

**Politique :** Selon la politique de gouvernance 3.1 , la direction de l'éducation doit assurer le traitement des élèves, des parents, du personnel ou membres de la communauté de manière qui est en lien avec les politiques de fondements et directions.

**Raison d'être :** Proposer un encadrement par des mécanismes formels à la résolution des différends qui surgissent entre les parents et l'école, et répondre aux besoins de soutien des parents lorsque survient un différend.

**Responsable:** Direction d'école – premier niveau ; direction adjointe de l'éducation l'éducation ou cadre responsable – deuxième niveau, direction de l'éducation – troisième niveau.

#### **Définition :**

Le mot «école» désigne, tantôt le titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du CÉF, tantôt le conseil d'école, tantôt le CSF.

Le mot «parent» désigne le parent ou tout autre tuteur légal de l'autorité parentale comme représentant de son enfant mineur.

Cette procédure exclut tout différend encouru dans un rôle autre que celui de parent.

---

## Section 4

### Procédure :

#### 1. Différend lié à une décision prise par un membre du personnel au sein de l'école.

##### 1.1 Première étape

Lorsque survient un différend, le parent tente d'effectuer par lui-même une première démarche de résolution de problèmes avec la personne concernée.

##### 1.2 Deuxième étape

Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction de l'école, s'il y a lieu après avoir informé l'enseignant en question.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction de l'école, cette étape ne s'applique pas. Le parent informe la direction de l'école qu'il y aura des pourparlers avec son superviseur.

##### 1.3 Troisième étape

Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction adjointe de l'éducation de l'école assignée, qui tente à son tour de régler le différend. La direction de l'éducation est informée du différend sur demande du parent.

##### 1.4 Quatrième étape

Si le différend persiste, le parent s'adresse à la direction de l'éducation qui tente à son tour de régler le différend.

##### 1.5 Cinquième étape

Si le différend persiste, le parent s'adresse au CSF en vertu du droit que lui confère la *Loi de 1995 sur l'éducation*.

##### 1.6 L'ensemble des étapes de la démarche de résolution des différends (excluant le recours au CSF) doit se dérouler à l'intérieur d'un délai raisonnable.

---

## Section 4

1.7 Toutes personnes engagées dans le processus gardent confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.

1.8 Le sommaire des résultats de l'intervention ainsi qu'un rapport du différend sont consignés dans un dossier. L'accès au dossier est réservé à la direction de l'école, à la direction de l'éducation ou au cadre responsable, à la direction de l'éducation et au parent concerné.

### **2. Différend lié à un désaccord relatif à un comportement de la part d'un adulte de l'école envers son enfant**

#### 2.1 Première étape

Lorsque survient un différend, le parent tente d'effectuer par lui-même une première démarche de résolution de problèmes avec la personne concernée.

#### 2.2 Deuxième étape

Si le différend persiste, le parent complète une déclaration d'incident et la remet à la direction d'école.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction d'école, le parent remet la déclaration à la direction de l'éducation.

La direction d'école dispose de la plainte sans retard. Elle analyse la nature et les circonstances de temps et de lieu qui ont donné lieu à la plainte. Dans l'examen de la plainte, les parties doivent avoir l'occasion de présenter leurs observations.

#### 2.3 Troisième étape

Si la plainte est jugée fondée, la direction d'école applique des mesures appropriées pouvant inclure des moyens disciplinaires mis à sa disposition. Elle informe les parents que les mesures nécessaires ont été entreprises pour régler le problème.

---

## Section 4

### 2.4 Quatrième étape

Si la plainte est jugée non fondée et que le différend persiste, le parent peut demander qu'une copie de la plainte soit envoyée à la direction adjointe de l'éducation et à la direction de l'éducation.

### 2.5 Cinquième étape

Si le différend persiste, le parent s'adresse au CSF en vertu du droit que lui confère la *Loi de 1995 sur l'éducation*.

### 2.6 Toutes personnes engagées dans le processus gardent confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.

### 2.7 Le sommaire des résultats de l'intervention ainsi qu'un rapport du différend sont consignés dans un dossier. L'accès au dossier est réservé à la direction de l'école, à la direction de l'éducation ou au cadre responsable, à la direction de l'éducation et au parent concerné.

Réf : *Loi de 1995 sur l'éducation* :148 ; 150 à 155 ; 367  
*Loi canadienne sur les droits de la personne*