

## **Guide pour les parents / tuteurs – Résolution de différends entre les écoles, les parents et les employés**

De temps à autre, les parents ont des préoccupations ou des questions concernant l'expérience scolaire de leur enfant (un incident qui est arrivé à l'école ou au sujet de l'apprentissage de leur enfant). Voici la démarche à suivre lorsque vous voulez présenter une telle préoccupation aux personnes responsables.

Au besoin, l'administration de l'école et/ou la conseillère scolaire sont heureux d'aider les élèves et les parents/tuteurs afin d'avoir des réunions productives avec les enseignants pour partager leurs préoccupations.

### **Étape 1**

Un parent/tuteur a une question ou une préoccupation au sujet de l'apprentissage de leur enfant ou d'un incident à l'école.

Veillez communiquer avec l'enseignant de votre enfant ou l'enseignant impliqué. La personne concernée doit rencontrer le parent en question dans un délai maximal de 3 jours scolaires et proposer une action corrective ou, si ce n'est pas possible, lui fournir les explications pertinentes et ce, dans un délai raisonnable (en fonction de la nature et de la complexité de la situation).

### **Étape 2** (Si la situation ne peut pas être résolue lors de l'étape 1)

Veillez communiquer avec la direction de l'école qui :

- Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours scolaires;
- Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées;
- Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision;
- Communique, par écrit, sa décision aux parties.

Note : Dans le cas où le différend concerne la direction de l'école, veuillez passer directement à l'étape 3.

### Étape 3 (Si la situation ne peut pas être résolue auprès de la direction d'école)

Veillez communiquer avec la direction générale de la CSFY qui :

- Doit en accuser réception dans un délai de 3 jours scolaires;
- Doit prendre connaissance des informations fournies par les deux parties afin d'avoir le portrait complet de la situation, des actions correctives appliquées ou des solutions proposées;
- Peut demander des renseignements additionnels aux parties afin de mieux cerner la problématique;
- Maintient la décision prise à l'étape précédente ou prend une nouvelle décision;
- Peut agir comme médiateur si la situation le demande ou faire appel aux services d'une tierce partie;
- Communique, par écrit, sa décision aux parties.

### Étape 4

Si le différend persiste, le parent s'adresse aux commissaires en conseil de la CSFY.

L'ensemble des étapes de la démarche de résolution des différends doit se dérouler à l'intérieur d'un délai raisonnable.

Toute personne engagée dans le processus garde confidentiel l'ensemble des propos qui sont tenus lors des rencontres.

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 et à la direction générale.