

Comment défendre les droits de mon enfant?

P.0.5



ÉLÈVE

ENSEIGNANT

PARENT

DIRECTION
D'ÉCOLE

PERSONNEL DES
SERVICES COMPLÉMENTAIRES

AUTRES INTERVENANTS
SCOLAIRES

Il peut arriver que vous ayez l'impression que les droits de votre enfant n'ont pas été respectés, que vous vous sentiez lésé dans vos droits ou que vous fassiez face à une situation insatisfaisante. Vous pouvez être, par exemple, en désaccord à l'égard des services reçus ou offerts à votre enfant, d'une décision de l'école ou du centre de services scolaire ou de certains éléments du plan d'intervention. Plusieurs situations peuvent se régler en discutant avec les personnes impliquées, mais quand les démarches entreprises demeurent insuffisantes, vous pouvez déposer une plainte auprès du service aux parents de votre organisation scolaire.

Selon la Loi sur l'instruction publique du Québec, chaque centre de services scolaire ou organisation scolaire doit mettre en place une démarche par étapes à respecter pour le dépôt d'une plainte et rendre public et accessible ce règlement.

À qui formuler une plainte?

L'information pour la procédure du traitement des plaintes de votre organisation scolaire est disponible sur son site Internet. Au besoin, vous pouvez vous adresser au secrétariat général de cette organisation pour l'obtenir.

Comment déposer une plainte?

Il faut insister sur le fait que toute plainte est présentée et abordée dans un esprit de collaboration et de respect mutuel, de civisme, de bonne foi, de dignité et de bienveillance et que tous les acteurs impliqués doivent poursuivre le but de trouver une solution satisfaisante. Il est important d'avoir un maximum d'informations sur la situation pour y avoir une vue d'ensemble et pour y identifier facilement le problème.

Comment rédiger une plainte?

Il faut rédiger la plainte avec soin dans un langage clair, avec des mots bien choisis qui relatent les faits et non vos opinions. Votre plainte doit contenir :

1. L'objet de la plainte	Vous devez préciser l'objet ou le but poursuivi de votre plainte.
2. Des preuves solides	Avec des faits, des preuves claires ou des témoignages, vous devez expliquer la situation en incluant la date, le lieu, les personnes concernées et leurs coordonnées. Vous devez expliquer en quoi vos droits ou ceux de votre enfant ont été brimés. Vous pouvez mentionner les préjudices subis ou le dommage causé.
3. Les démarches entreprises	Avant le dépôt d'une plainte, vous devez avoir effectué des démarches auprès des personnes concernées et de la direction de l'établissement ou du centre de services scolaire. Il faut mentionner ces démarches dans la plainte en précisant la date, le lieu, les personnes contactées et les résultats ou les solutions obtenus.
4. Une suggestion de solution	Vous suggérez votre meilleure solution pour régler la problématique.

Que fait le responsable du processus de traitement des plaintes à l'organisation scolaire ?

- Il s'assure que les étapes préalables ont été faites et il vous accompagne dans vos démarches.
- Il vous demande les motifs de la plainte.
- Il vous soutient dans les processus de résolution de la plainte.
- Il facilite la communication entre vous et l'établissement concerné.
- Il communique avec les personnes impliquées pour récolter toute information pertinente et cherche un consensus dans les positions de chacun.
- Il cherche des solutions et des moyens à mettre en œuvre.

Le protecteur de l'élève

Si vous n'êtes pas satisfait du résultat obtenu après le traitement de votre plainte, vous pouvez vous adresser au protecteur de l'élève de votre établissement ou de votre centre de services scolaire. Son rôle est d'intervenir dans les situations susceptibles de causer un tort à l'élève, de traiter de façon neutre les plaintes, de prévenir et de corriger les erreurs ou les injustices commises. Il prend connaissance des faits et des motifs de l'insatisfaction et des résultats des démarches entreprises.

Selon la Loi sur l’instruction publique, le protecteur de l’élève a un délai de 30 jours pour recevoir votre demande et pour donner son avis à l’établissement en se prononçant sur le bien-fondé de la plainte et en recommandant des correctifs.

Aide-mémoire des étapes de la défense des droits

Étape 1 Personnes concernées	Il faut avoir préalablement tenté de résoudre la situation avec les personnes concernées et avoir ensuite communiqué avec la direction de l’école.
Étape 2 Service aux parents	Si l’insatisfaction persiste après ces échanges, il faut communiquer avec le responsable du processus de traitement des plaintes de votre centre de services scolaire.
Étape 3 Protecteur de l’élève	Si l’insatisfaction persiste toujours, vous pouvez vous adresser auprès du protecteur de l’élève de votre secteur.

Divergences d’opinions et désaccords

Dans les communautés membres du CEPN, en cas de divergence entre les parents et la direction (ou avec l’équipe des services en éducation spéciale) qui ne peut être réglée au niveau de l’école, une procédure d’appel sera mise en branle afin de procéder à l’examen des contentieux et de déterminer un processus permettant de parvenir à une entente et une décision finale.

Appel

L’appel doit porter sur des décisions précises et explicites qui ont une incidence sur l’éducation de l’élève ayant des besoins spéciaux. L’appel doit être fait par écrit par les parents ou par les tuteurs responsables de l’autorité parentale et être adressé aux directions de l’éducation et de l’école fréquentée par l’élève. À défaut d’être produit par écrit, l’appel pourra être promulgué verbalement en présence d’au moins un témoin qui n’est pas concerné directement par le litige.

Sur réception de l’appel, les directions concernées demanderont d’abord au coordonnateur de l’éducation spéciale d’agir à titre de médiateur entre l’école et les parents afin de prendre les mesures (non préjudiciables à l’évolution de l’élève) permettant une entente raisonnable susceptible de régler le différend avant d’en arriver à une audience formelle du comité d’appel.

Formation du comité d’appel

Le comité d’appel formé d’au moins trois membres sera constitué d’administrateurs, d’éducateurs et d’enseignants ne participant pas directement au dossier de l’élève. Les gens formant le comité seront nommés par le directeur de l’éducation afin d’examiner l’appel.

Le comité d’appel analysera le dossier litigieux en tenant compte des parties en cause, soit les parents et l’équipe des intervenants impliqués dans le dossier de l’élève. L’objectif poursuivi par le comité est de parvenir à une décision qui sera dans le meilleur intérêt de l’élève.

Décision

Le comité d’appel informera les parents et l’autorité scolaire locale de sa décision et il communiquera sa décision par écrit aux deux parties. La décision du comité d’appel est finale et lie les deux parties.