

## DIRECTIVE ADMINISTRATIVE 152

# RÉSOLUTION DES CONFLITS

### PRÉAMBULE

Le Conseil reconnaît l'importance de travailler en collaboration avec sa communauté de parents pour créer un environnement accueillant, sécuritaire et bienveillant. On s'attend à ce que des approches coopératives et collaboratives soient utilisées pour résoudre les désaccords ou les conflits et que, de cette manière, la plupart des désaccords ou des conflits soient résolus au niveau local.

Le Conseil soutient le droit des parents et des individus à faire des enquêtes sur le fonctionnement de l'autorité scolaire. Dans l'intérêt d'une communication ouverte, la direction générale estime que les demandes doivent d'abord être adressées aux membres du personnel les plus directement impliqués.

Les écoles sont tenues de faire tous les efforts raisonnables pour résoudre les problèmes en collaboration avec les parents. Si les parents ou les membres du public ne sont pas satisfaits de la réponse à ce niveau, ils doivent être encouragés à suivre les voies de communication appropriées.



### DIRECTIVES

1. En procédant à une demande ou plainte, la personne doit être prête à faire part de ses préoccupations en personne ou par écrit à la ou aux personnes concernées.
  - S'il y a un désaccord concernant un programme éducatif ou autre, la première étape consiste pour le parent à parler à l'enseignante ou à l'enseignant pour essayer de résoudre le problème ensemble.
  - Si le désaccord persiste, l'étape suivante est de s'adresser à la direction de l'école.
  - En collaboration avec l'enseignante ou l'enseignant et l'administration de l'école, la plupart des problèmes qui affectent le programme éducatif d'un élève doivent être résolus.
  - Si, après cette étape, le parent n'est toujours pas satisfait de la décision, il doit communiquer avec la direction générale.

2. À l'occasion, la direction générale ou un conseiller ou conseillère scolaire peut recevoir une demande d'intervention dans les affaires de l'école ou d'un département. Dans ce cas, la plainte sera résolue selon les modalités suivantes :
  - La direction générale ou un membre de l'administration, selon les circonstances, transmettra la plainte ou la demande d'intervention à l'école ou au département, entreprendra une médiation ou mènera une enquête.
  - La direction générale veillera, en coopération avec les écoles et les départements, à ce que les parents ou les individus aient la possibilité d'exprimer leurs plaintes et d'être entendus de manière équitable par l'administration de l'école et/ou du bureau central.
  - À la réception d'une demande ou d'une plainte, le conseiller ou la conseillère scolaire, conformément à la politique 3, Rôle des conseillers scolaires, informera la direction générale de la plainte. La plainte sera alors traitée comme indiqué ci-dessus.
3. À la réception d'une demande ou plainte, la direction générale ou le membre de l'administration vérifiera si toute la procédure de résolution identifiée plus haut a été prise en compte. Si ce n'est pas le cas, la plaignante ou le plaignant sera conseillé de le faire comme premier moyen de parvenir à un règlement.
4. Si toutes les voies locales ont été épuisées, la direction générale rencontrera la plaignante ou le plaignant et les administrateurs de l'école pour tenter de résoudre le problème.
5. Si le problème n'est pas résolu par la direction générale, la plaignante ou le plaignant peut demander par écrit à la présidence du Conseil scolaire de lancer un appel au niveau de l'autorité scolaire.
  - Des informations sur les procédures d'appel du Conseil scolaire sont fournies aux personnes qui souhaitent faire appel de la décision.

#### **Références**

Article 41 de la *Éducation Act*

Politique 12, Appel de décisions concernant les élèves (A.1)