
Politique du domaine des Services-conseils

PRÉAMBULE

La mission de la Fédération des comités de parents du Québec est de défendre et promouvoir les droits et les intérêts des parents des élèves des écoles publiques primaires et secondaires de façon à assurer la qualité de l'éducation offerte aux enfants du Québec.

Par ses activités de services-conseils, la Fédération des comités de parents du Québec offre à tous les parents du réseau scolaire public québécois un service de soutien et d'information concernant le milieu scolaire, ses structures et son fonctionnement.

La présente politique vise à définir les champs d'application du domaine des services-conseils et leurs objectifs, d'identifier ses limites, de départager les responsabilités et de déterminer certaines modalités de fonctionnement.

1. DÉFINITIONS

- 1.1 **Fédération** : désigne la Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ).
- 1.2 **Structure scolaire parentale** : désigne l'ensemble des organismes ou comités établis et régis par la Loi sur l'instruction publique où siègent des parents (conseil d'établissement, organisme de participation des parents, comité de parents, comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, conseil des commissaires).
- 1.3 **Utilisateurs** : désigne toute personne (Parent, élève, intervenant, etc.) qui fait appel aux services conseils, par courriel, par téléphone, au siège social ou lors des instances de la Fédération.
- 1.4 **Conseils** : Avis, opinion, recommandation donnée à un utilisateur sur ce qu'il doit faire. Les conseils ne sont en aucun cas des avis juridiques et n'ont aucune valeur légale.
- 1.5 **Activités** : Pour l'application de cette politique, le terme « activités » désigne toutes les activités du domaine des services-conseils dispensées par la Fédération.

2. ACTIVITÉS

2.1 Mission et objectifs

- 2.1.1 Les services-conseils ont pour mission d'informer et d'outiller les parents d'élèves du réseau public d'éducation préscolaire, primaire et secondaire, en rendant claire et accessible l'information concernant les lois, règles, règlements et bonnes pratiques.
- 2.1.2 Les services conseils ont également pour mission de favoriser la participation parentale dans le monde scolaire et permettre aux parents de remplir le rôle qui leur est dévolu par la Loi sur l'instruction publique au sein des structures parentales, de manière efficace et éclairée, dans un esprit de coopération et de partenariat avec les autres intervenants du monde scolaire.
- 2.1.3 Les services-conseils ont pour objectif de cerner les besoins des parents et des utilisateurs afin, notamment, de bonifier les activités de Fédération et de développer des outils pratiques appropriés.

2.2 Modalités de fonctionnement

2.2.1 La Fédération dispense ses activités avec respect, courtoisie, rigueur et transparence, dans un esprit de collaboration, notamment :

- En offrant des conseils aux utilisateurs ;
- En offrant de l'assistance en cas de crise afin de trouver des solutions constructives à des situations complexes ou même de conflits au sein des structures scolaires parentales ;
- En orientant les utilisateurs vers les bonnes ressources ou outils ;
- En développant des outils pratiques.

2.2.2 La Fédération s'engage, dans le cadre des activités prévues à l'article 2.4, à fournir une information de qualité sur toute demande concernant notamment :

- Le conseil d'établissement
- L'organisme de participation des parents (OPP)
- Le comité de parents
- Le comité consultatif des services aux élèves HDAA
- La commission scolaire
- La procédure de traitement des plaintes de la commission scolaire
- Le protecteur de l'élève
- La Loi sur l'instruction publique (LIP),

2.2.3 La Fédération dispense les activités prévues à l'article 2.4 au meilleur de ses connaissances, dans les limites de son mandat et de son champ d'expertise et ce, dans le respect du rôle de tous les intervenants et partenaires.

2.2.4 i) Les activités prévues à l'article 2.4 doivent demeurer informatives. La Fédération ne peut en aucun cas offrir ses services pour intervenir pour le compte d'un utilisateur.

ii) À moins d'un avis contraire, tout conseil offert en application de l'article 2.4 ne constitue pas un avis juridique et n'a aucune valeur légale.

2.2.5 La Fédération dispense principalement ses activités dans les heures normales d'ouverture de bureau, par téléphone ou par courriel. Si une assistance immédiate ne peut être offerte, un suivi est effectué dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances applicables.

3. UTILISATEURS

3.1 Le Conseil Tout utilisateur doit agir avec respect et courtoisie. Il doit s'assurer de la véracité et de l'exactitude des renseignements fournis en lien avec sa demande.

4. CONFIDENTIALITÉ

4.1 Toute demande faite en application de la présente Politique est traitée avec discrétion et confidentialité.

4.2 i) La Fédération s'assure que les renseignements personnels recueillis dans le cadre des activités prévues à l'article 2.4 de la présente Politique demeurent confidentiels.

ii) Les renseignements personnels recueillis dans le cadre des activités prévues à l'article 2.4 ne servent qu'aux registres internes de la Fédération et ne peuvent en aucun cas être utilisés d'une autre manière.

4.3 Le consentement préalable de l'utilisateur est obligatoire lorsque, compte tenu de la demande acheminée, l'intervention ou la consultation d'un tiers pourrait s'avérer utile.

5. RESPONSABILITÉS ET SUIVIS DE LA POLITIQUE

- 5.1 Le Comité exécutif adopte la présente Politique.
- 5.2 Le Secrétaire général est responsable de la mise en œuvre et de l'actualisation de la présente Politique
- 5.3 Sous la supervision du Secrétaire général, le Responsable des services-conseils s'assure de l'application de la Présente politique. Il se charge, notamment :
 - De recevoir et traiter les demandes des utilisateurs ;
 - D'informer et conseiller les parents engagés dans les structures scolaires parentales ;
 - Du maintien de la confidentialité des dossiers ;
 - De tenir à jour le registre des demandes de services-conseils ;
 - De veiller à doter le service des meilleurs outils ;
 - De présenter régulièrement un suivi des demandes de services-conseils au comité exécutif.
- 5.4 Les activités dispensées dans le cadre de la présente Politique sont soumises annuellement à un processus d'évaluation, selon les règles et modalités y étant prescrites à l'Annexe 1. *(À venir)*

6. ENTRÉE EN VIGUEUR

- 6.1 La présente Politique entre en vigueur lors de son adoption.
- 6.2 La présente Politique remplace toute politique antérieure.