
Politique du domaine des Services-conseils

PRÉAMBULE

La mission de la Fédération des comités de parents du Québec est d'accompagner et soutenir les comités de parents membres de notre Fédération. Elle consiste également à promouvoir et défendre les droits et les intérêts des parents dont les enfants fréquentent l'école publique aux niveaux préscolaire, primaire et secondaire.

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 instances et son fonctionnement.

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente Politique vise à :

- 1.1. Définir les champs d'application du domaine des services-conseils et leurs objectifs;
- 1.2. Identifier ses limites;
- 1.3. Départager les responsabilités des différents intervenants de ce service;
- 1.4. Déterminer certaines modalités de fonctionnement.

2. DÉFINITIONS

- 2.1. **Activités** : pour l'application de cette Politique, le terme « activités » désigne toutes les activités du domaine des services-conseils dispensées par la Fédération.
- 2.2. **Délégué** : désigne toute personne ayant été choisie et/ou élue pour représenter son comité de parents au Conseil général de la Fédération et/ou au FPEHDAA.
- 2.3. **Fédération** : désigne la Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ).
- 2.4. **Instances de participation 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 d'administration du centre de services scolaire, selon le cas).
- 2.5. **Utilisateurs** : désigne toute personne (parent, élève, intervenant, etc.) qui fait appel aux services-conseils, par courriel, par téléphone, par clavardage, au siège social ou lors des instances de la Fédération.

3. ACTIVITÉS

Mission et objectifs

- 3.1. Les services-conseils ont pour mission d'informer, d'outiller et de guider vers les bonnes ressources, le cas échéant, les parents d'élèves du réseau public d'éducation préscolaire, primaire et secondaire, en rendant claire et accessible l'information concernant les lois et règlements qui s'appliquent au milieu scolaire public québécois.

- 3.2. Les services-conseils ont également pour mission d'encourager et de favoriser la participation parentale dans le monde scolaire et de permettre aux parents de remplir le rôle qui leur est dévolu par la *Loi sur l'instruction publique* au sein des instances de participation parentale de manière efficace et éclairée, en favorisant l'usage des meilleures pratiques, dans un esprit de coopération et de partenariat avec les autres intervenants du monde scolaire.
- 3.3. Les services-conseils ont pour objectif de cerner les besoins des parents et des utilisateurs afin, notamment, de bonifier les activités de la Fédération et de développer des outils pratiques appropriés.

Modalités de fonctionnement

- 3.4. La Fédération dispense ses activités avec respect, courtoisie, rigueur, transparence et dans un esprit de collaboration, notamment :
 - En offrant de l'information aux utilisateurs;
 - En offrant de l'assistance afin de trouver des solutions constructives à des situations complexes, de crise ou de conflits au sein des instances de participation parentale;
 - En orientant les utilisateurs vers les bonnes ressources ou outils;
 - En développant des outils pratiques.
- 3.5. La Fédération s'engage, dans le cadre des activités prévues à l'article 3.4, 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 du service de garde;
 - ☒ Le comité de parents;
 - ☒ Le comité consultatif des services aux élèves HDAA;
 - ☒ Le centre de services scolaire et son conseil d'administration;
 - ☒ La procédure de traitement des plaintes du centre de services scolaire;
 - ☒ Le protecteur de l'élève;
 - ☒ La Loi sur l'instruction publique (LIP).
- 3.6. La Fédération dispense les activités prévues à l'article 3.4 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.
- 3.7. Conformément à l'article 3.6 et à la dispense des activités prévues à l'article 3.4 « au meilleur de ses connaissances », la Fédération n'est soumise ni à une obligation de moyen, ni à une obligation de résultat.
- 3.8. Les activités prévues à l'article 3.4 doivent demeurer informatives. La Fédération ne peut en aucun cas donner d'avis juridiques ni offrir ses services pour intervenir pour le compte d'un utilisateur.
- 3.9. La Fédération dispense principalement ses activités dans les heures normales d'ouverture de bureau, par téléphone, par clavardage ou par courriel. Si une assistance immédiate ne peut être offerte, un suivi est effectué dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances applicables.
- 3.10. Nonobstant leur moyen de réception, les demandes reçues aux services-conseils doivent être traitées dans l'ordre de priorité suivant :
 - Les demandes qui proviennent des délégués;
 - Les demandes au sujet de l'intimidation ou au sujet d'une agression physique ou à caractère sexuel, qu'elles proviennent des délégués ou non;

- Les demandes qui proviennent d'un membre de comité de parents;
- Les demandes qui proviennent d'un membre de conseil d'établissement;
- Les demandes de tout autre parent;
- Les demandes d'autres personnes (direction, enseignant, membre de la communauté, intervenant, organisme, etc.).

3.11. À moins qu'elles ne concernent un sujet prioritaire, notamment un acte d'intimidation ou une agression physique ou à caractère sexuel, les demandes de parents qui proviennent de comités de parents non-membres de la Fédération sont traitées avec réserves par la personne responsable des services-conseils. À défaut d'y répondre, celle-ci réfère le parent à l'association ou à l'organisation qui représente son comité de parents.

4. UTILISATEURS

- 4.1. 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.
- 4.2. Aucune forme de violence ou manque de respect ne saurait être tolérée à l'encontre de la personne responsable des services-conseils. Le cas échéant, elle pourra mettre fin à la discussion, quel que soit le moyen de communication et sans préavis.

5. CONFIDENTIALITÉ

- 5.1. Toute demande faite en application de la présente Politique est traitée avec discrétion et confidentialité, le tout, conformément à la Politique sur la protection et la gestion des renseignements personnels et à la Politique de confidentialité de la Fédération.
- 5.2.
 - i) La Fédération s'assure que les renseignements personnels recueillis dans le cadre des activités prévues à l'article 3.4 de la présente Politique demeurent confidentiels.
 - ii) Les renseignements personnels recueillis dans le cadre des activités prévues à l'article 3.4 ne servent qu'aux registres internes de la Fédération et ne peuvent en aucun cas être utilisés d'une autre manière.
- 5.3. Le consentement préalable de l'utilisateur est obligatoire lorsque, compte tenu de la demande acheminée, l'intervention ou la consultation d'une tierce personne pourrait s'avérer utile.

6. RESPONSABILITÉS ET SUIVI DE LA POLITIQUE

- 6.1. Le Conseil d'administration adopte la présente Politique.
- 6.2. Le secrétariat général est responsable de la mise en œuvre et de l'actualisation de la présente Politique.
- 6.3. Sous la supervision du secrétariat général, la personne responsable des services-conseils s'assure de l'application de la présente Politique. Elle se charge, notamment :
 - De recevoir et traiter les demandes des utilisateurs;
 - D'informer et orienter les parents engagés au sein des instances de participation scolaire;
 - De veiller à 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 réponse et de suivi;
 - De présenter régulièrement un état des demandes de services-conseils au Conseil d'administration.
- 6.4. Les activités dispensées dans le cadre de la présente Politique sont soumises régulièrement à un processus d'évaluation.
- 6.5. La présente Politique remplace toute politique antérieure et entre en vigueur le jour de son adoption ou de l'adoption de sa plus récente mise à jour le cas échéant.