



# LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND ET LA RÉOLUTION D'UNE SITUATION D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE :

Comment intervenir et trouver une solution satisfaisante pour tous.



Commission scolaire  
des Grandes-Seigneuries

# TABLE DES MATIÈRES

---

Introduction ..... p. 3

**Section 1** ..... p. 4

La résolution d'un différend

- + Le processus de cheminement d'une plainte
- + La demande de révision d'une décision

**Section 2** ..... p. 10

La résolution d'une situation d'intimidation ou de violence à l'école

- + Intimidation ou conflit, comment s'y retrouver?
- + L'intimidation n'est pas un conflit qui émerge lors d'un différend entre élèves.
- + Comment effectuer un signalement ou formuler une plainte à l'école concernant un acte d'intimidation ou de violence?

**Section 3** ..... p. 16

Le Protecteur de l'élève

- + Rôle et responsabilités
- + Dépôt d'une plainte au Protecteur de l'élève

# INTRODUCTION

---

La Commission scolaire des Grandes-Seigneuries (CSDGS) met à votre disposition cet outil de communication qui traite de trois sujets qui pourraient vous concerner durant le parcours scolaire de votre enfant :

- + la résolution d'un différend;
- + la résolution d'une situation d'intimidation ou de violence à l'école;
- + quand faire appel au Protecteur de l'élève.

Cette brochure vous explique les étapes à suivre dans les trois cas, vous indique comment effectuer un signalement ou formuler une plainte, et auprès de qui le faire.

Si vous avez des questions après sa lecture, communiquez avec le Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves de la CSDGS au 514 380-8899, poste 3950.



# SECTION 1

## LA RÉOLUTION D'UN DIFFÉREND

**La CSDGS reconnaît le droit de tout élève et parent d'élève d'être en désaccord avec une décision prise par un ou des représentants de ses établissements ou services, de le manifester ou de demander qu'une décision soit modifiée.**

Ainsi, en avril 2010, la CSDGS s'est dotée d'un Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève\* tel que spécifié par la Loi sur l'instruction publique. L'objectif du Règlement est donc de faciliter la recherche d'une solution satisfaisante pour tous lorsque survient un différend et d'établir le processus à suivre.

\* Documents disponibles sur le site Web de la commission scolaire ([www.csdgs.qc.ca](http://www.csdgs.qc.ca)) ou auprès du Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves au 514 380-8899, poste 3950.

**IDÉALEMENT, UN DIFFÉREND DEVRAIT SE RÉGLER  
PAR LES PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LA SITUATION  
PROBLÉMATIQUE OU LE SUPÉRIEUR IMMÉDIAT CONCERNÉ.  
DE PLUS, TOUTE DÉMARCHE DOIT SE FAIRE DANS  
LE RESPECT DE TOUTES LES PERSONNES IMPLIQUÉES,  
DE FAÇON CONFIDENTIELLE, DILIGENTE, MÉTICULEUSE,  
ÉQUITABLE, IMPARTIALE ET AVEC OUVERTURE.**

## LE PROCESSUS DE CHEMINEMENT D'UNE PLAINTE

---

Le processus de cheminement d'une plainte est le même, que votre demande soit verbale ou écrite. De plus, pour chaque étape du processus, les personnes concernées doivent donner suite à votre plainte au plus tard dans un délai de dix jours de la réception de celle-ci.

1 >


***Dans un premier temps, vous devez communiquer avec la personne concernée pour lui exposer votre point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente.***

2 >


***Si votre insatisfaction persiste, communiquez avec la direction de l'établissement scolaire ou du service concerné pour lui exposer votre point de vue et tenter de trouver un terrain d'entente.***

3 >

***Si la réponse donnée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves de la CSDGS qui tentera de concilier les positions des deux parties et d'en venir à une solution satisfaisante : 514 380-8899, poste 3950.***



**TOUTES LES PERSONNES IMPLIQUÉES DANS LE  
PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE,  
À QUELQUE ÉTAPE QUE CE SOIT, SONT TENUES DE  
PRÉSERVER LA CONFIDENTIALITÉ DES INFORMATIONS  
QUI LEUR SONT TRANSMISES.**





## LA DEMANDE DE RÉVISION D'UNE DÉCISION

---

Si vous êtes insatisfait d'une décision concernant un élève qui est inscrit dans un établissement de la CSDGS, vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves pour présenter une demande de révision de la décision. Le Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves vous expliquera clairement comment procéder.



## SECTION 2

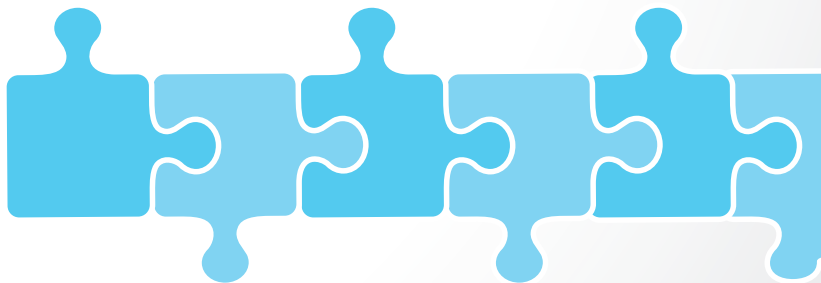
### LA RÉOLUTION D'UNE SITUATION D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE À L'ÉCOLE

**En juin 2012, l'Assemblée nationale a adopté une *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école*. Cette loi précise les devoirs et responsabilités des acteurs concernés et prévoit qu'une commission scolaire doit veiller à ce que chacune de ses écoles primaires et secondaires offre un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire de manière à ce que tout élève qui la fréquente puisse y développer son plein potentiel, à l'abri de toute forme d'intimidation ou de violence.**

Depuis avril 2013, **chaque école primaire et secondaire de la CSDGS dispose d'un Plan de lutte local visant à prévenir et à traiter l'intimidation et la violence à l'école**, adopté par les membres du conseil d'établissement. L'engagement de tous les intervenants scolaires et des partenaires, dont les parents, est essentiel dans la lutte contre l'intimidation et la violence.



**LE MESSAGE FONDAMENTAL À RETENIR : IL FAUT AGIR !**





## INTIMIDATION OU CONFLIT, COMMENT S'Y RETROUVER?

---

### Qu'est-ce que l'intimidation?

- + Une série de comportements qui se répartissent sur un continuum de gravité allant de sérieux à très grave.
- + Les comportements se manifestent verbalement, physiquement, par écrit, par aliénation sociale ou sur le cyberspace.
- + Les quatre critères suivants permettent de déterminer s'il est question d'intimidation:
  1. une inégalité des pouvoirs (de par le nombre, l'âge, le statut social, etc.);
  2. l'intention de faire du tort;
  3. la répétition de gestes d'intimidation sur une certaine période;
  4. des sentiments de détresse de la part de l'élève qui subit de l'intimidation.



## L'INTIMIDATION N'EST PAS UN CONFLIT QUI ÉMERGE LORS D'UN DIFFÉREND ENTRE ÉLÈVES.

---

Lorsqu'il y a conflit, les volontés et les objectifs des élèves impliqués sont incompatibles et un terrain d'entente est parfois difficile à atteindre. À un moment ou à un autre, il arrive que les enfants se fassent taquiner ou qu'ils soient plongés au cœur de conflits. De telles situations font partie du processus de socialisation, ce qui n'est pas le cas d'une situation d'intimidation. Ainsi, l'intervention en matière de gestion de conflits portera davantage sur une approche de type gagnant-gagnant, car cette situation

implique généralement **un rapport de force égale entre les individus.**

Un conflit peut se régler par une intervention ponctuelle de courte durée.

Une bagarre, une insulte ou une menace isolée ne constituent pas nécessairement un acte d'intimidation. Il s'agit plutôt de gestes de violence répréhensibles sur lesquels les membres du personnel de l'école doivent intervenir.

## COMMENT EFFECTUER UN SIGNALEMENT OU FORMULER UNE PLAINTE À L'ÉCOLE CONCERNANT UN ACTE D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE?

---

Une situation d'intimidation ou de violence sera toujours prise au sérieux par tous les membres du personnel de l'école. Elle sera traitée de façon confidentielle et des moyens seront mis en place pour y mettre fin rapidement.

Votre enfant est victime, témoin ou auteur d'actes d'intimidation ou de violence à l'école, dans le transport scolaire ou par l'entremise des médias sociaux ou d'un système électronique? Le comportement de votre enfant ou ce que vous voyez ou entendez vous préoccupe? Communiquez sans hésiter avec l'enseignant(e), la personne responsable du service de garde, une éducatrice, la direction ou tout membre du personnel de l'école de votre enfant pour signaler la situation.

Les intervenants de l'école procéderont à une cueillette d'informations sérieuses et à des interventions auprès des élèves et des personnes impliquées, et évalueront la situation (impact, durée, gravité, fréquence, etc.). Ces étapes mèneront à l'orientation des actions à prendre, soit l'application du code de vie de l'école (dans le cas d'un conflit), soit l'application des mesures prévues au Plan de lutte local de l'école (dans le cas d'intimidation ou de violence). Si une insatisfaction persiste, vous pouvez transmettre une plainte écrite à la direction de l'école.

## LA MOBILISATION DE TOUS LES ACTEURS DE L'ÉCOLE ET DES PARENTS EST NÉCESSAIRE.

**Vous pouvez prendre connaissance du Plan de lutte local visant à prévenir et à traiter l'intimidation et la violence de l'école de votre enfant en visitant le site Web de l'école (sous la rubrique *Informations générales*) ou en communiquant avec le secrétariat.**

# SECTION 3

## LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

**Après avoir franchi toutes les étapes prévues et expliquées précédemment, si vous demeurez insatisfait, la CSDGS vous fournira les renseignements nécessaires pour avoir accès aux services du Protecteur de l'élève.**

### RÔLE ET RESPONSABILITÉS

Bien qu'il relève du conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève n'est pas un employé de la CSDGS. Il est indépendant, impartial et doit préserver la confidentialité de toutes les informations auxquelles il a accès dans le cadre de ses fonctions. Il doit également :

- + informer ou conseiller le plaignant sur ses droits et recours possibles;
- + orienter le plaignant vers les autorités ou personnes compétentes;
- + entendre le plaignant sur le sujet de sa plainte;
- + traiter les plaintes des individus qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, demeurent insatisfaits;
- + donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, au besoin, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.



**LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE REÇOIT LA PLAINTÉ ET L'ANALYSE, JUGE SI ELLE EST RECEVABLE OU NON, FAIT ENQUÊTE ET PRÉSENTE PAR ÉCRIT AU CONSEIL DES COMMISSAIRES SON AVIS SUR LE BIEN-FONDÉ DE LA PLAINTÉ ET, AU BESOIN, PROPOSE DES CORRECTIFS QU'IL JUGE APPROPRIÉS. IL A UN POUVOIR DE RECOMMANDATION AUPRÈS DU CONSEIL DES COMMISSAIRES, MAIS N'A PAS DE POUVOIR DÉCISIONNEL.**

## DÉPÔT D'UNE PLAINTE AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

---

Vous pouvez adresser votre plainte, verbalement ou par écrit, au Protecteur de l'élève en lui fournissant ces informations :

- + vos nom, prénom, adresse et numéro de téléphone;
- + un exposé des faits et des circonstances qui justifient votre demande;
- + tout renseignement ou document requis par le Protecteur de l'élève.



**LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION DOIT SE FAIRE EN  
TENANT COMPTE DU MEILLEUR INTÉRÊT DE L'ENSEMBLE  
DES ÉLÈVES, DU PLAIGNANT ET DE LA COMMISSION  
SCOLAIRE ET TOUJOURS DANS LE RESPECT DE TOUTES LES  
PERSONNES IMPLIQUÉES.**



Pour toute information additionnelle concernant le processus de résolution d'un différend ou de résolution d'une situation d'intimidation ou de violence, **communiquez avec le Service à la clientèle, responsable des relations avec les parents et les élèves de la CSDGS au 514 380-8899, poste 3950.**

50, boulevard Taschereau, La Prairie (Québec) J5R 4V3 | Téléphone 514 380-8899

[www.csdgs.qc.ca](http://www.csdgs.qc.ca)



Commission scolaire  
des Grandes-Seigneuries