

Rendez-vous en terrain neutre



Commission
scolaire
de Montréal

La Commission scolaire de Montréal (CSDM) est la première commission scolaire au Québec à se doter d'un **Bureau de l'ombudsman** accessible à toutes les personnes qui bénéficient de ses services ou qui traitent avec elle : parents, élèves, employés, bénévoles, partenaires, fournisseurs, locataires, etc.

Le rôle de l'ombudsman est de :

- informer ou conseiller sur les droits et les recours possibles ;
- entendre une personne sur le traitement dont elle a fait l'objet ;
- orienter vers les autorités ou personnes compétentes ;
- agir comme médiateur lorsque la situation le permet et que les parties en cause l'acceptent ;
- traiter les demandes d'intervention ou les plaintes des personnes qui, après avoir épuisé les recours internes à leur disposition, s'estiment toujours lésées.

Son rôle n'est pas de :

- remplacer les règlements, ni les politiques de la CSDM ;
- se substituer aux services de l'organisation ;
- intervenir dans le cadre d'une décision judiciaire ou sur une question déjà réglée par une convention collective ou un protocole de travail.

Pour traiter efficacement les demandes d'intervention reçues, l'ombudsman a le pouvoir de :

- faire enquête pour évaluer le bien-fondé de la demande ;
- avoir accès à toute information qu'il juge nécessaire pour comprendre la situation ;
- informer le plaignant et l'administration s'il conclut au non-respect d'une politique ;
- recommander des mesures correctives aux autorités compétentes si la demande est jugée fondée ;
- formuler des propositions visant à améliorer le fonctionnement de la CSDM.



Nommé et mandaté par le Conseil des commissaires, l'ombudsman ne dépend pas de la hiérarchie administrative de la CSDM, ce qui lui confère l'**indépendance** nécessaire dans l'exécution de ses fonctions. Il est un **intermédiaire neutre et accessible**.

La démarche auprès de l'ombudsman et le dossier qui en résulte demeurent sous le sceau de la **confidentialité**.

L'ombudsman est tenu à l'**impartialité**, il n'est ni le défenseur de la CSDM, ni l'avocat de la personne qui le consulte.

Les situations portées à l'attention de l'ombudsman peuvent être variées :

- atteinte aux droits fondamentaux, aux droits des minorités et aux droits des enfants ;
- atteinte à la vie privée, à l'intégrité et à la santé de la personne ;
- non-respect des lois, des règlements, des politiques ou des ententes ;
- différends entre la CSDM et les parents ou le personnel (sauf ce qui est déjà réglé par les conventions collectives ou les décrets en tenant lieu) ;
- pratiques abusives, frauduleuses ou contraires à l'éthique.

Rapports et recommandations

Chaque année, l'ombudsman présente un rapport au Conseil des commissaires. Tous les rapports et toutes les recommandations émis par le Bureau de l'ombudsman sont disponibles sur le site Web de la CSDM à l'adresse www.csdm.qc.ca/ombudsman, sous la rubrique « Rapports et recommandations ».



Publié par la Commission scolaire de Montréal
Graphisme et production : Service des communications — 080155

Bureau de l'ombudsman

3671, rue Saint-Hubert, Montréal (Québec) H2L 3Z9

☎ Sherbrooke

Stationnement disponible

Téléphone : 514 789-2422 • Télécopieur : 514 789-2428

Courriel : ombudsman@csdm.qc.ca

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30



**Commission
scolaire
de Montréal**

OMBUDSMAN

N'hésitez pas à consulter l'ombudsman de la CSDM. **Ce service est simple, gratuit et confidentiel.** La démarche peut être anonyme. Un tiers ou un représentant peut également s'adresser à l'ombudsman au nom d'une personne ou d'un groupe.

