

Émetteur : Bureau du protecteur de l'élève

Destinataire : Conseil des commissaires
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSMB)

Présenté le : 4 décembre 2012

Objet : RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE
2011-2012

Auteur : Anne-Marie Pierrot, avocate et médiatrice
Protecteur de l'élève

TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction	3
II.	Rôle et approche du Protecteur de l'élève	4
	1. L'origine de la fonction	4
	2. Les principes directeurs	4
	a) L'indépendance	4
	b) La neutralité.....	5
	c) La confidentialité	6
	d) L'épuisement des recours	7
	3. Le rôle du Protecteur de l'élève	9
	4. Le rapport annuel.....	11
III.	Organisation du Bureau du protecteur de l'élève	12
	1. L'organisation matérielle et administrative	12
	2. Les rencontres avec les différentes instances	12
	3. Les activités de promotion et de connaissance du rôle.....	15
IV.	Dossiers traités durant l'année scolaire 2011-2012	17
	1. Les faits saillants	17
	2. Les types de demandes.....	19
	3. Les types de demandeurs.....	21
	4. Les modes de saisie	23
	5. Les catégories de sujets	23
	6. Les demandes par type d'établissement.....	25
	7. Les demandes par RÉTAC	28
	8. Les demandes par Réseau.....	29
	9. Le niveau d'intervention	29
	10. Les responsables de l'examen des plaintes et les DGA	32
	11. Le statut de la demande	34
V.	Observations et recommandations.....	35
	1. Observations générales : nature des demandes reçues.....	35
	2. Analyse et recommandations.....	41
	a) Analyse comparative 2010-2011 et 2011-2012	41
	b) Les recommandations contenues aux avis écrits du PÉ	42
	c) Les autres recommandations	49
VI.	Remerciements	63
VII.	Activités particulières du Bureau du protecteur de l'élève.....	65
VIII.	Conclusion	68

I. INTRODUCTION

En vertu du *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*, adopté par la CSMB en juin 2010, le Protecteur de l'élève doit déposer annuellement un rapport de ses activités.

La CSMB doit par ailleurs rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

Le 2 février 2011, le Conseil des commissaires a procédé à ma nomination à titre de Protecteur de l'élève de la CSMB pour un mandat de trois (3) ans, avec entrée en fonction le 1er mars 2011.

Le présent rapport annuel, qui vise l'année scolaire 2011-2012, couvre la période du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012. Il s'agit du second rapport annuel du Protecteur de l'élève; mon premier rapport annuel, présenté au Conseil des commissaires de la CSMB le 1er novembre 2011, incluait les quatre (4) premiers mois de mon entrée en fonction, soit du 1er mars 2011 au 30 juin 2011.

II. RÔLE ET APPROCHE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

1. L'origine de la fonction

La fonction du Protecteur de l'élève a été créée suite aux dispositions introduites en 2008 dans la *Loi sur l'instruction publique* par le biais de la Loi 88.

L'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique indique que la Commission scolaire doit établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents. La procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la Commission scolaire sous le titre de Protecteur de l'élève, après consultation du Comité de parents et sur la recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique.

La CSMB a donc adopté son Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents en juin 2010, et procédé à ma nomination à titre de Protecteur de l'élève en février 2011. Selon la CSMB, cette fonction nouvelle traduit le désir de servir les usagers de façon toujours plus responsable, de s'assurer de tenir compte des intérêts de ces derniers et de saisir les occasions ou situations propres à susciter la réflexion au regard des pratiques. Elle s'inscrit aussi dans la foulée des principes de gestion éthique adoptés par la CSMB, guidés par les valeurs institutionnelles de respect, d'équité, de responsabilité et de courage.

2. Les principes directeurs

a) L'indépendance

Le Protecteur de l'élève doit relever du Conseil des commissaires. Il est indépendant de la hiérarchie administrative. La relation avec l'administration est fondée sur un lien fonctionnel avec le Secrétariat général, notamment pour assurer le bon fonctionnement du Bureau. Le Protecteur de l'élève n'est pas un employé de la CSMB, avec laquelle il n'a donc pas de lien de subordination, mais un rapport de collaboration. De plus,

le Bureau est situé à l'extérieur du centre administratif, ce qui vient appuyer l'indépendance de la fonction.

Le Règlement ministériel sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire précise que le Protecteur de l'élève doit être désigné par le Conseil des commissaires pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans. Il indique aussi que le mandat du Protecteur de l'élève ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux-tiers des commissaires ayant le droit de vote et qu'il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé à nouveau ou remplacé.

Le Règlement ministériel prévoit que le Conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du Protecteur de l'élève. Ainsi, la Commission scolaire doit prendre fait et cause pour le Protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

Je suis confiante que la CSMB a le souci d'assurer cette indépendance de la fonction de Protecteur de l'élève. Cette assurance est essentielle. Par ailleurs, l'indépendance s'appuie aussi sur la crédibilité de la fonction, la qualité des services et la confiance témoignée par les différents intervenants. Ces différents aspects sont fondamentaux au succès et à l'utilité de la fonction. La première année suivant l'entrée en fonction du Protecteur de l'élève a permis à chacun des intervenants d'appivoiser cette nouvelle fonction. Les prochains mois contribueront à solidifier ces assises, sur lesquelles doivent reposer la fonction, afin qu'elle puisse remplir le rôle souhaité au moment de sa création.

b) La neutralité

Le Protecteur de l'élève est un tiers neutre. C'est-à-dire qu'il n'est ni le représentant des parents ou des élèves, ni le représentant de la CSMB. Il n'agit pas comme le ferait l'avocat ou le porte-parole d'une partie, ni ne prend fait et cause pour

l'une d'entre elles. Il n'a pas d'«a priori» et examine chaque demande qui lui est soumise, au cas par cas, selon son mérite.

Le rôle du Protecteur de l'élève est d'abord de tenter d'aider l'élève ou le parent à régler la situation qui le préoccupe avec l'établissement ou le service concerné. Il agit dans un esprit de médiation et de conciliation des intérêts. Le but initial de mon intervention en tant que Protecteur de l'élève est la recherche d'une solution afin que l'élève, le parent et l'établissement puissent continuer à vivre et à collaborer ensemble dans l'intérêt premier de l'élève, mais ultimement dans l'intérêt de tous.

c) La confidentialité

Le Protecteur de l'élève doit traiter confidentiellement les demandes qui lui sont acheminées. Les dossiers sont confidentiels à toutes les étapes du processus. Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements personnels doivent être protégés et les dossiers conservés dans la confidentialité, c'est-à-dire d'une façon qui en préserve la confidentialité. Le Protecteur de l'élève ne peut utiliser les renseignements qui lui sont communiqués qu'aux seules fins de l'exercice de ses fonctions. De plus, le personnel du Bureau du protecteur de l'élève doit signer un engagement de confidentialité.

Le fait que le Protecteur de l'élève dispose d'une adresse courriel et d'un numéro de téléphone individuels contribue à assurer la confidentialité. Par ailleurs, la localisation du Bureau du protecteur de l'élève à l'extérieur du centre administratif, dans un immeuble facile d'accès, séparé du bâtiment principal de l'école dans laquelle il est situé, vient renforcer non seulement la confidentialité de ses activités, mais l'indépendance et la discrétion nécessaires au bon exercice de cette fonction.

d) L'épuisement des recours

Le *Règlement ministériel sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* prévoit que le Protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire.

Le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* adopté par la CSMB est au même effet; il prévoit que le Protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant si ce dernier est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, ainsi que des mesures correctives envisagées ou des moyens pour les mettre en oeuvre. Il prévoit aussi que le Protecteur de l'élève doit s'assurer que le plaignant qui demande son intervention s'est prévalu et a épuisé les autres recours internes à sa disposition. Il indique que le Protecteur de l'élève peut refuser d'intervenir lorsque qu'à son avis le plaignant ne s'est pas prévalu et n'a pas épuisé au préalable tels recours internes.

Ainsi, le parent ou l'élève insatisfait est d'abord invité à tenter de résoudre la situation avec le service ou l'établissement concerné, en s'adressant à la personne directement impliquée puis avec le supérieur de cette dernière. S'il demeure insatisfait, le plaignant peut communiquer avec l'un des responsables de l'examen des plaintes à la CSMB. Pour l'année scolaire 2011-2012, il y avait trois (3) responsables de l'examen des plaintes au Secteur Jeunes et une (1) responsable de l'examen des plaintes pour l'Éducation des adultes et la Formation professionnelle.

Le responsable doit prêter assistance au plaignant, examiner la plainte, accompagner le plaignant dans ses démarches et favoriser, de concert avec les différentes instances, la recherche d'une solution reposant sur la conciliation. Il avise l'élève ou le parent des mesures correctives proposées. Le cas échéant, il informe le plaignant de son droit de faire appel au Protecteur de l'élève s'il demeure insatisfait. Le Protecteur de l'élève intervient donc par la suite, à la demande du plaignant, si l'élève ou le

parent demeure insatisfait du traitement de la plainte ou de la solution proposée.

Le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB s'appuie sur ce principe de l'épuisement des recours, le but premier étant de favoriser le règlement de la situation par les instances internes les plus près de l'élève, au niveau local, soit au sein de l'établissement ou du service concerné, selon une approche de proximité.

En pratique, plusieurs parents et élèves s'adressent d'abord au Protecteur de l'élève, sans avoir épuisé préalablement les recours prévus au Règlement de la CSMB. Dans ces cas, le rôle du Protecteur de l'élève consiste d'abord à expliquer le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB et à orienter les plaignants vers les instances appropriées.

D'autre part, le Règlement ministériel et le Règlement interne de la CSMB prévoient que le Protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Dans les faits, le Protecteur de l'élève n'a utilisé cette discrétion que dans de très rares cas. En effet, tant que le dossier est traité par les instances de la Commission scolaire, le Protecteur de l'élève ne dispose généralement que de très peu d'informations lui permettant d'évaluer le bien-fondé de son intervention.

Par ailleurs, s'il intervient à ce stade, le rôle du Protecteur de l'élève ne consistera pas à dire quoi faire, ni à agir à la place des intervenants concernés; son rôle pourra être simplement de s'assurer que le nécessaire est fait, d'ouvrir une porte, ou alors d'appuyer une demande s'il le juge nécessaire, dans un souci d'équité, qui fait partie à mon sens des valeurs inhérentes à la fonction.

3. Le rôle du Protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève a la responsabilité d'appliquer les dispositions pertinentes du *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* adopté par la CSMB.

Ultimement, sa fonction vise aussi à contribuer à l'amélioration des pratiques, notamment par le biais des recommandations qu'il peut être appelé à formuler dans le cadre de ses fonctions.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Protecteur de l'élève peut consulter tout membre du personnel de la CSMB dont il juge l'expertise nécessaire. À cet égard, je dois mentionner que tout au cours de l'année, j'ai reçu de la part des directions d'établissement et de service une excellente ouverture lors de ces demandes de consultation. J'ai eu l'occasion par ailleurs de réitérer mon souhait de travailler en collaboration avec tous afin de contribuer à ce que des solutions soient trouvées dans le meilleur intérêt des élèves.

De plus, le Protecteur de l'élève peut aussi jouer un rôle-conseil en matière de traitement des plaintes auprès des différents intervenants, à la demande de ces derniers.

Lorsque le Protecteur de l'élève reçoit une demande verbalement ou par écrit, il doit d'abord déterminer si elle est recevable. Pour être recevable, une demande doit être formulée par un élève relevant de la CSMB ou par l'un ou ses parents, et porter sur les services offerts par les établissements ou les services de la CSMB.

Par ailleurs, à toute étape du processus, le Protecteur de l'élève peut, selon le Règlement ministériel et le Règlement interne de la CSMB, rejeter une plainte qu'il juge frivole ou faite de mauvaise foi. Il peut aussi cesser d'examiner une plainte ou refuser de traiter une plainte s'il croit que son intervention ne sera pas utile ou que le délai écoulé depuis l'événement rend le traitement de la plainte illusoire.

D'autre part, le Protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la plainte concerne une faute grave commise par un enseignant à l'occasion de

l'exercice de ses fonctions, ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante, dont le ministre est saisi en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique*. Ce type de plainte doit en effet être traité par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Enfin, le Protecteur de l'élève ne traitera pas de plaintes relatives à des infractions de nature criminelle.

Dans certains cas, mon rôle en que Protecteur de l'élève sera donc de réorienter le parent ou l'élève vers les instances appropriées.

Lorsque j'interviens dans un dossier en tant que Protecteur de l'élève, je communique en premier lieu avec le responsable de l'examen des plaintes qui a traité le dossier à la CSMB, puis avec les personnes directement concernées au niveau de la direction de service ou d'établissement. J'analyse la plainte, j'obtiens les commentaires des personnes concernées, je consulte divers documents au besoin, afin de mieux comprendre et cerner la problématique.

Je peux informer ou conseiller l'élève ou ses parents sur leurs droits et sur les recours possibles, ou les orienter vers les autorités compétentes. Je peux aussi aider les parties à trouver une solution, voir avec elles les alternatives envisageables. Parfois, il s'agira simplement d'aider les parties à rétablir la communication entre elles.

Si mon intervention en tant que Protecteur de l'élève s'avère infructueuse, qu'elle ne permet pas de trouver une solution, que la nature de la plainte le justifie et que j'estime pertinent et utile de le faire, je transmets au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés mon avis écrit sur le bien-fondé de la plainte, et le cas échéant, je propose les correctifs ou transmets les recommandations que j'estime appropriés.

Le Conseil des commissaires informe par écrit l'élève ou le parent, et les intéressés à l'interne, des suites qu'il entend donner aux correctifs et recommandations proposés.

Il faut comprendre que le Protecteur de l'élève a un pouvoir de recommandation auprès du Conseil des commissaires, mais il n'a pas

de pouvoir décisionnel. Le Protecteur de l'élève ne peut prendre de décision en lieu et place des établissements et services de la CSMB.

Le Protecteur de l'élève ne pourrait non plus modifier une décision du Conseil des commissaires sur une demande de révision de décision déposée par un élève ou par ses parents en application des articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique.

Je pourrais par ailleurs intervenir dans le cas où l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits de l'application du processus ayant mené à la demande de révision, ou me prononcer, dans un souci d'équité, conforme aux valeurs inhérentes à la fonction, sur le bien-fondé d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique à la base de la décision.

Enfin, les recommandations du Protecteur de l'élève peuvent viser une solution immédiate à un problème, mais peuvent également s'inscrire dans une perspective plus large d'amélioration des pratiques.

4. Le rapport annuel

L'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* précise que le Protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la Commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le Protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du Protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

III. ORGANISATION DU BUREAU DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

1. L'organisation matérielle et administrative

Le Bureau du protecteur de l'élève est situé à l'extérieur du centre administratif, soit au 655 avenue Outremont, bureau 55, à Outremont, dans l'édifice Sainte-Mary-Magdalen, séparé du bâtiment principal de l'école primaire Lajoie, ce qui vient appuyer l'indépendance de la fonction de Protecteur de l'élève. Le Bureau dispose de quatre (4) locaux, soit le bureau du Protecteur de l'élève lui-même, celui de sa secrétaire, une petite salle multifonctionnelle destinée notamment au classement, ainsi qu'une salle de conférence attenante, dans laquelle le Protecteur de l'élève peut recevoir les parents, élèves et visiteurs. Le Bureau est accessible aux personnes handicapées.

Le Bureau du protecteur de l'élève bénéficie des services d'une secrétaire, madame Francine Lachapelle, à raison de deux jours/semaine.

2. Les rencontres avec les différentes instances

En tant que Protecteur de l'élève, j'ai été appelée à rencontrer plusieurs instances de la Commission scolaire. Débutées dès ma nomination, ces rencontres, qui se sont succédées lors des premiers mois de mon entrée en fonction, avaient d'abord pour but de me familiariser avec la structure administrative et les différentes instances politiques, mais surtout d'établir un premier contact et de présenter ma fonction et ma vision du rôle du Protecteur de l'élève.

Durant l'année 2011-2012, ces rencontres se sont poursuivies, afin de continuer à me familiariser avec la structure administrative et la répartition des responsabilités, mais surtout, afin de procéder aux mises au point et ajustements nécessaires à l'implantation d'une nouvelle fonction de cette nature.

Le 31 août 2011, j'ai rencontré la coordonnatrice des services de garde et de surveillance des dîneurs, madame Carmen Lemire. À cette occasion, l'organisation, la vision et le fonctionnement du Service de garde ont été présentés. Le rôle du Protecteur de l'élève a été précisé;

Le 14 septembre 2011, j'ai rencontré les membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA à l'occasion du buffet annuel du comité, et assisté à une partie de la rencontre de travail qui a suivi;

Le 21 septembre 2011, j'ai rencontré le directeur général, monsieur Yves Sylvain, ainsi que le secrétaire général, M^e Alain Gauthier, afin de discuter de mon rapport annuel 2010-2011, ainsi que des 4 premiers avis du Protecteur de l'élève;

Le 11 octobre 2011, j'ai rencontré les membres du Comité de gouvernance et d'éthique afin de discuter de mon rapport annuel 2010-2011, ainsi que des modalités en lien avec le dépôt et la transmission des avis du Protecteur de l'élève;

Le 11 novembre 2011, j'ai fait la présentation de mon rapport annuel 2010-2011 aux membres du Conseil des commissaires. À cette occasion, les 4 premiers avis du Protecteur de l'élève ont aussi été déposés;

Le 26 janvier 2012, j'ai présenté mon rapport annuel 2010-2011 aux membres du Comité central de parents de la CSMB;

Le 21 février 2012, j'ai présenté mon rapport annuel 2010-2011 aux membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA;

Le 12 mars 2012, j'ai rencontré le directeur général, monsieur Yves Sylvain, la présidente du Conseil des commissaires, madame Diane Lamarche-Venne, les commissaires Suzanne Marceau, Monique Vallée, Jean-Guy d'Amour, Jean-Marc Crête et le secrétaire général, M^e Alain Gauthier, afin de discuter de la réception des premiers avis du Protecteur de l'élève et de la procédure officielle de réception des avis du Protecteur de l'élève;

Le 26 mars 2012, j'ai rencontré le directeur général, monsieur Yves Sylvain, le secrétaire général, M^e Alain Gauthier, les quatre (4) directeurs généraux adjoints du Secteur Jeunes ainsi que les quatre (4) responsables de l'examen des plaintes, afin de discuter de la réception des avis du Protecteur de l'élève, à la lumière de l'expérience vécue avec les premiers avis;

Le 10 avril 2012, j'ai assisté à une formation portant sur le rôle du Protecteur de l'élève, donnée aux membres du Conseil des commissaires par M^e François Houde, en présence de la présidente du Conseil des commissaires, madame Diane Lamarche- Venne, du directeur général, M^e Yves Sylvain, des quatre (4) directeurs généraux adjoints du Secteur Jeunes, des responsables de l'examen des plaintes, du secrétaire général, Me Alain Gauthier, de M^e Marie-Josée Villeneuve, avocate au Secrétariat général, et de monsieur Jean-Michel Nahas, du Bureau des communications;

Le 20 avril 2012, j'ai rencontré la directrice de la Formation professionnelle, madame Sylvie Chartrand, accompagnée de la coordonnatrice et responsable de l'examen des plaintes, madame France Rousseau, afin de discuter de diverses questions en lien avec la formation professionnelle, le fonctionnement des centres, l'aide à l'apprentissage ainsi que l'évaluation;

Le 30 mai 2012, j'ai rencontré le directeur général, monsieur Yves Sylvain, M^e Marie-Josée Villeneuve, avocate au Secrétariat général, la directrice générale adjointe responsable des Ressources éducatives, madame Louise Gaudreault, la directrice générale adjointe madame France Lemay, la directrice adjointe d'une école secondaire de la CSMB, ainsi que le responsable d'un service spécialisé à la CSMB, accompagnés du directeur des Ressources éducatives, monsieur Michel Laplante, afin de discuter de l'expérience vécue par les intervenants à la réception des avis du Protecteur de l'élève.

3. Les activités de promotion et de connaissance du rôle

Un plan de communication a été élaboré par le Bureau des communications à la demande du Secrétariat général à l'automne 2010, dans le but d'informer les élèves et leurs parents de la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève à la CSMB, et de favoriser une juste compréhension de cette fonction, notamment par le personnel de la CSMB, tout en assurant sa visibilité.

En février 2011, un avis de nomination institutionnel signé par le directeur général, monsieur Yves Sylvain, était publié pour affichage dans les différents établissements de la CSMB.

Un communiqué de presse émis par le Bureau des communications était aussi diffusé en février 2011, annonçant ma nomination.

Depuis mon entrée en fonction le 1^{er} mars 2011, j'ai, avec la collaboration et le soutien du Bureau des communications, participé activement à la réalisation des actions prévues au plan de communication.

Dès septembre 2010, une section «Protecteur de l'élève» était incluse au dépliant «S'informer, s'impliquer», petit guide sur les instances démocratiques en place à la CSMB; j'ai participé activement à la mise à jour de cette section pour les publications de septembre 2011 et de septembre 2012.

Une section «Protecteur de l'élève» a été mise en ligne sur le site internet de la CSMB (www.csmb.qc.ca) en mars 2011; par la suite j'ai collaboré régulièrement à sa mise à jour.

Avec le soutien et l'assistance de monsieur Jean Milette, conseiller en communication, j'ai donné en avril 2011 une entrevue au journal interne Le-Fil-de-Marguerite, portant sur la fonction et le rôle du Protecteur de l'élève, entrevue publiée dans l'édition Printemps 2011 du journal.

Puis, avec le soutien et l'assistance de monsieur Jean-Michel Nahas, conseiller en communication, j'ai rencontré, le 27 mai 2011, des journalistes des hebdomadaires locaux Le Point d'Outremont et

l'Express d'Outremont, ainsi que du quotidien national Le Devoir; le 7 juin 2011, l'Express d'Outremont publiait sur son site internet un article avec photo, relatant l'entrevue avec le Protecteur de l'élève, suivant un article au même effet publié dans l'édition papier du 2 juin 2011. Puis, le 6 juillet 2011, le Point d'Outremont publiait à son tour un article avec photo, relatant l'entrevue avec le Protecteur de l'élève.

Durant l'année 2011-2012, j'ai participé activement à la préparation d'un dépliant d'information plus détaillé sur le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB et le Protecteur de l'élève, sous la responsabilité du Bureau des communications et en lien avec le Secrétariat général. Ce dépliant d'information, destiné aux parents et aux élèves des Secteurs Jeunes, Formation professionnelle et Éducation des adultes, ainsi qu'aux différentes instances de la CSMB, a été complété et distribué en septembre 2012.

IV. DOSSIERS TRAITÉS DURANT L'ANNÉE SCOLAIRE 2011-2012

1. Les faits saillants

Au total, 137 dossiers ont été ouverts depuis le 1^{er} juillet 2011, jusqu'au 30 juin 2012, fin de l'année scolaire 2011-2012.

Les plaintes représentent 87% des demandes reçues, les demandes d'assistance représentent 4% des demandes reçues et les demandes de renseignements représentent 9% des demandes reçues.

77% des demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents, 14% des demandes ont été présentées par des élèves, et 9% des demandes reçues proviennent de tiers.

86% des demandes concernent les relations des parents/élèves avec les établissements de la CSMB. 8% des demandes portent sur les relations avec les services de la CSMB ou sur les politiques de la CSMB; 6% des demandes sont en lien avec le rôle du Protecteur de l'élève ou les procédures, critères ou programmes en vigueur à la CSMB.

94% des demandes sont identifiées à un établissement de la CSMB. Sur l'ensemble des demandes qui sont identifiées à un établissement scolaire, 38% des demandes sont identifiées à des établissements de niveau primaire; 38% sont identifiées à des établissements de niveau secondaire; 4% des demandes concernent des écoles spéciales; 11% des demandes sont en lien avec des Centres de formation professionnelle, 3% des demandes concernent les établissements dispensant l'Éducation des adultes. Dans 4% des dossiers, le demandeur n'a pas identifié l'établissement lié à la demande et 2% des demandes ne concernent pas un établissement de la CSMB.

La grande majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève visaient à obtenir une intervention de la part du Protecteur de l'élève pour aider à régler une situation, à rétablir ou améliorer la communication, à trouver des alternatives ou des solutions, à apporter un changement à un comportement, à une situation ou à une pratique. Dans ces cas, le demandeur tenait à exprimer son désaccord, son insatisfaction ou son incompréhension à l'égard d'une situation, ou à

obtenir le soutien du Protecteur de l'élève afin de faire valoir son point de vue.

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève sont généralement de nature individuelle. Seulement 2 demandes concernaient des groupes de parents, représentés par un interlocuteur.

Sur les 137 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 48 demandes (35%) relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève, et 89 demandes (65%) relevaient de l'établissement ou de la CSMB.

Ainsi, sur les 137 dossiers ouverts pendant la période du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012, 89 ont été traités par les instances internes de la CSMB, conformément au Règlement sur la procédure d'examen et de traitements des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Sur les 48 autres dossiers, qui relevaient quant à eux de la juridiction du Protecteur de l'élève, 13 dossiers ont été réglés, 27 dossiers sont demeurés en attente de développements suite à l'intervention du Protecteur de l'élève auprès du demandeur, d'un service ou d'un établissement, 1 dossier a fait l'objet d'un avis écrit du Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires, incluant des recommandations, 1 dossier a fait l'objet d'une recommandation verbale du Protecteur de l'élève à l'établissement, 3 demandes ont été retirées par le demandeur; enfin, 3 dossiers ouverts en fin d'année étaient toujours en cours de traitement par le Protecteur de l'élève au début de l'année scolaire 2012-2013.

2. Les types de demandes

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2011-2012 sont classées en 4 catégories :

- La plainte
- La plainte formelle
- La demande d'assistance
- La demande de renseignements

Dans le but de faciliter la compréhension du présent rapport, les termes et les catégories utilisés sont définis comme suit :

Demande :
(demandeur) un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier constitue une demande. La personne qui s'adresse au Protecteur de l'élève est le demandeur.

Plainte :
(plaignant) signification du mécontentement d'un ou plusieurs élèves ou parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts par un établissement ou un service de la CSMB, ou sur l'application d'un encadrement, d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique. La grande majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève constituent des plaintes.

Si la plainte est recevable et que le plaignant a épuisé les recours prévus au mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, la plainte fera l'objet d'une intervention du Protecteur de l'élève. Le plaignant est la personne qui adresse une plainte au Protecteur de l'élève.

Plainte formelle :	lorsque l'intervention du Protecteur de l'élève s'avère infructueuse et ne permet pas de trouver une solution, que le plaignant souhaite maintenir sa plainte, que la nature de la plainte le justifie et que le Protecteur de l'élève estime pertinent et utile de le faire, la plainte devient formelle et fait l'objet d'un avis écrit sur son bien-fondé, transmis par le Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires. En vertu de cet avis, le Protecteur de l'élève propose, selon les cas, des correctifs ou transmet les recommandations qu'il estime appropriées.
Demande d'assistance :	il s'agit d'une demande adressée au Protecteur de l'élève afin d'obtenir ses conseils ou son assistance relativement à une situation pour laquelle le demandeur souhaite trouver une solution. Selon le cas, le Protecteur de l'élève pourra intervenir ou référer la demande aux instances appropriées, ou conseiller le demandeur sur ses options et les alternatives envisageables. Une telle demande sous-tend une insatisfaction ou une situation problématique, mais ne résulte pas en une plainte.
Demande de renseignements :	il s'agit d'une demande adressée au Protecteur de l'élève dans le but d'obtenir des renseignements généraux, notamment sur le rôle du Protecteur de l'élève ou le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, ou tout renseignement d'ordre général ou pratique concernant des procédures, critères ou programmes applicables à la CSMB. Le Protecteur de l'élève pourra répondre directement à une telle demande ou référer le demandeur aux instances appropriées, s'il y a lieu.

Le nombre de demandes selon chacune des catégories définies ci-dessus, reçues par le Protecteur de l'élève entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012, pour l'année scolaire 2011-2012, apparaît dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1

Type de demande	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
Plainte	118	86%
Plainte formelle	1	1%
Demande d'assistance	5	4%
Demande de renseignements	13	9%
TOTAL	137	100%

Les plaintes représentent donc la grande majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève.

3. Les types de demandeurs

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents en grande majorité, mais aussi par des élèves ou par des tiers.

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève sont généralement de nature individuelle. Seulement 2 demandes concernaient des groupes de parents, représentées par un interlocuteur.

La répartition des demandes selon les types de demandeurs apparaît dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2

Type de demandeur	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
Parent	105	77%
Élève	19	14%
Tiers	13	9%
TOTAL	137	100%

La répartition des élèves demandeurs, selon le niveau scolaire concerné, s'établit comme suit :

Tableau 2A

Élève	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
Form. professionnelle /Éduc. des adultes	15	79%
Primaire/secondaire	3	16%
Non disponible	1	5%
TOTAL	19	100%

La répartition des tiers ayant adressé une demande au Protecteur de l'élève se présente comme suit :

Tableau 2B

Tiers	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
Direction ou personnel CSMB	7	54%
Citoyens	5	38%
Organismes ou instances	1	8%
TOTAL	13	100%

4. Les modes de saisie

Le tableau ci-dessous présente la répartition des modes de saisie utilisés lors d'une première communication avec le Protecteur de l'élève :

Tableau 3

Modes de saisie	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
Téléphone	97	71%
Courriel	34	25%
Poste	4	3%
Visite (sans rendez-vous)	2	1%
TOTAL	137	100%

Par la suite, dans le cours du traitement de la demande, les échanges avec le demandeur ont pu avoir lieu par téléphone, par courriel, ou par le biais de rencontres tenues au Bureau du protecteur de l'élève. En fait, la grande majorité des échanges ont eu lieu par téléphone ou par courriel. Par ailleurs, quatre (4) parents ou élèves sont venus rencontrer le Protecteur de l'élève à son bureau au cours de la période couverte par le présent rapport.

5. Les catégories de sujets

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève par catégorie de sujets. Les catégories sont établies en fonction de la nature des sujets couverts par les demandes. Comme une demande porte souvent sur plus d'un sujet, le nombre de demandes reliées aux différents sujets (228) excède le nombre total de demandes adressées au Protecteur de l'élève pendant la période couverte par le rapport (137 demandes) :

Tableau 4

Catégorie de sujets	Nombre de demandes reliées à ce sujet	% des demandes reçues
Établissement		
Soutien obtenu de l'établissement	59	26%
Enseignant(e)	32	14%
Communication avec les parents	22	10%
Classement	16	7%
Services aux élèves HDAA	15	7%
Direction d'établissement	14	6%
Suspension, expulsion	11	5%
Intimidation ou violence	10	4%
Organisation de la classe, de l'école	9	4%
Évaluation	5	2%
Service de garde	4	1%
Sous-total	197	86%
CSMB		
Soutien obtenu de la CSMB	12	5%
Transport scolaire	3	1%
Critères ou processus d'admission ou d'inscription	2	1%
Contributions financières demandées aux parents	1	1%
Sous-total	18	8%
Demandes de renseignements		
Procédures, critères ou programmes	8	4%
Rôle du Protecteur de l'élève	5	2%
Sous-total	13	6%
TOTAL	228	100%

Ainsi, la majorité des demandes concernent les relations des parents et des élèves avec les établissements de la CSMB. Certaines demandes portent sur les relations avec les services de la CSMB ou sur les politiques adoptées par la CSMB; enfin, certaines demandes plus générales sont en lien avec le rôle du Protecteur de l'élève ou concernent des procédures, critères ou programmes applicables à la CSMB.

6. Les demandes par type d'établissement

Sur les 137 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 129 sont identifiées à un établissement de la CSMB. Le tableau suivant fait état de la répartition des demandes par type d'établissement :

Tableau 5A

Type d'établissement	Nombre de demandes reçues	% des demandes reçues
École primaire	52	38%
École secondaire	52	38%
Centre de formation professionnelle	15	11%
École spéciale	6	4%
Centre d'éducation des adultes	4	3%
Sous/total	129	94%
Non disponible	5	4%
Non applicable	3	2%
TOTAL	137	100%

Le tableau suivant détaille la répartition des demandes par établissement concerné:

Tableau 5B

Niveau scolaire PRIMAIRE	Nombre de demandes reçues
Cardinal-Léger	6
Saint-Germain-d'Outremont	5
Bois-Franc-Aquarelle	4
Gentilly	2
Jonathan-Wilson	2
Lajoie	2
Laurendeau-Dunton	2
Lévis-Sauvé	2
Notre-Dame-des-Rapides	2
Terre-des-Jeunes	2
Très-Saint-Sacrement	2
Académie St-Clément	1
Catherine-Soumillard	1
Chanoine-Joseph-Théorêt	1
De la Mosaique	1
Jacques-Bizard	1
Jardins-des-Saints-Anges	1
Jardins-des-Saints-Anges/Très-St-Sacrement	1
Jean-Grou	1
Katimavik-Hébert	1
Lalande	1
Mont-Royal	1
Morand-Nantel-Beau-Séjour	1
Notre-Dame-de-la-Garde	1
Notre-Dame-de-Lourdes	1
Philippe-Morin	1
Pierre-Rémy	1
Pointe-Claire	1
Saint-Clément	1
Sainte-Geneviève	1
Non disponible	2
TOTAL	52

Niveau scolaire SECONDAIRE	Nombre de demandes reçues
<i>Cavelier-de LaSalle</i>	7
<i>des Sources</i>	6
<i>Monseigneur-Richard</i>	6
<i>Pierre-Laporte</i>	6
<i>Dalbé-Viau</i>	5
<i>Mont-Royal</i>	6
<i>Saint-Laurent</i>	5
<i>Dorval-Jean-XXIII</i>	4
<i>Saint-Georges</i>	3
<i>Collège Saint-Louis</i>	2
<i>Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont</i>	2
TOTAL	52

Niveau scolaire ÉCOLES SPÉCIALES	Nombre de demandes reçues
John-F.-Kennedy	6
TOTAL	6

Niveau scolaire FORMATION PROFESSIONNELLE	Nombre de demandes reçues
CFP de l'Ouest-de-Montréal	6
CFP de Lachine	3
CIMME	3
Collège d'informatique et d'administration Verdun-LaSalle	3
TOTAL	15

Niveau scolaire ÉDUCATION DES ADULTES	Nombre de demandes reçues
CEA de LaSalle	2
CEA Champlain	1
CEA Jeanne-Sauvé	1
TOTAL	4

Sous-total **129**

Niveau scolaire	Nombre de demandes reçues
Non disponible	5
Non applicable	3
TOTAL	8

TOTAL : 137

Sur les 8 demandes non identifiées à un établissement de la CSMB, 3 d'entre elles ne concernent pas un établissement de la CSMB. Pour les 5 autres, l'établissement concerné n'a pas été identifié par le demandeur.

7. Les demandes par RÉTAC

Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève selon le RÉTAC concerné :

Tableau 6

RÉTAC	Nombre de demandes reçues
Mont-Royal/Outremont/C.-Saint-Luc	25
Saint-Laurent	19
Lasalle	15
Lachine	13
Ouest 1	13
Verdun	11
Ouest 2	8
Ouest 3	6
Sous-total	110
Non applicable	22
Non disponible	5
TOTAL	137

Sur les 129 demandes adressées au Protecteur de l'élève et qui sont en lien avec un établissement de la CSMB, 19 demandes ne concernent pas un RÉTAC, puisqu'il s'agit de demandes en lien avec des Centres de formation professionnelle ou d'éducation des adultes. Pour 3 autres demandes, l'identification du RÉTAC est non applicable, puisque la demande ne concerne pas un établissement de la CSMB.

Par ailleurs, le RÉTAC n'a pu être identifié dans le cas de 5 demandes, puisque le demandeur n'a pas identifié l'établissement concerné par la demande.

8. Les demandes par Réseau

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève selon le Réseau concerné :

Tableau 7

Réseau	Nombre de demandes reçues
C	36
B	28
D	27
A	19
Sous-total	110
Non applicable	22
Non disponible	5
TOTAL	137

Sur les 129 demandes adressées au Protecteur de l'élève et qui ont un lien avec un établissement de la CSMB, 19 demandes ne concernent pas un Réseau, puisqu'il s'agit de demandes en lien avec des Centres de formation professionnelle ou d'éducation des adultes. Pour 3 autres demandes, l'identification du Réseau n'est pas applicable, puisque la demande ne concerne pas un établissement de la CSMB.

Par ailleurs, le Réseau n'a pu être identifié dans le cas de 5 demandes, puisque le demandeur n'a pas identifié l'établissement concerné par la demande.

9. Le niveau d'intervention

Comme nous l'avons vu, le Protecteur de l'élève intervient après que le demandeur a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire.

En pratique, plusieurs parents et élèves s'adressent d'abord au Protecteur de l'élève, avant d'avoir d'abord tenté de régler la situation avec l'établissement, ou porté la situation à l'attention du responsable

de l'examen des plaintes. Le rôle du Protecteur de l'élève a d'abord consisté, dans ces cas, à expliquer le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, le rôle du Protecteur de l'élève et celui du responsable de l'examen des plaintes, puis à orienter le demandeur vers les instances appropriées.

Le Protecteur de l'élève a pu par ailleurs conseiller le demandeur, lui transmettre des informations utiles, l'assister dans la préparation de sa démarche auprès de l'établissement et du service concerné. Dans quelques cas, cette communication avec le demandeur a été suivie d'un appel téléphonique du Protecteur de l'élève au responsable de l'examen des plaintes, ou à une direction de service ou d'établissement. Par ailleurs, tous ces dossiers ont par la suite été traités par les instances concernées.

Dans d'autres cas, le demandeur qui s'est adressé au Protecteur de l'élève avait précédemment communiqué avec l'établissement ou le responsable de l'examen des plaintes, mais l'intervention du Protecteur de l'élève a permis de constater que les démarches afin de régler la situation n'étaient pas complétées au niveau de l'établissement ou de la CSMB au moment de la demande adressée au Protecteur de l'élève. Ces demandes ont alors été retournées par le Protecteur de l'élève aux instances appropriées afin que les démarches visant à régler la situation puissent être complétées.

À quelques occasions, le demandeur a tenu à informer le Protecteur de l'élève du suivi et/ou du résultat de ses démarches auprès des instances concernées.

Le tableau suivant fait état des demandes reçues par le Protecteur de l'élève, réparties selon le niveau d'intervention concerné par ces demandes :

Tableau 8

Niveau d'intervention concerné par la demande	Nombre de demandes	Nombre de ces demandes référées par le PÉ	Nombre de ces demandes retournées au PÉ
Établissement	43	43	8
Responsable de l'examen des plaintes	59	59	17
Secrétariat général	9	9	2
Service de la CSMB	5	5	0
Sous-Total	116	116	27
Protecteur de l'élève	21	Non applicable	Non applicable
TOTAL	137	116	27

Dans le cas des demandes adressées au Protecteur de l'élève alors que le demandeur n'avait pas épuisé les recours prévus au mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, le tableau démontre que tous ces demandeurs ont été référés par le Protecteur de l'élève aux instances appropriées.

D'autre part, on constate que sur les 137 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 21 demandes concernaient d'emblée le niveau d'intervention du Protecteur de l'élève. Le tableau précise par ailleurs que 27 autres demandes, qui concernaient initialement d'autres niveaux d'intervention, ont été retournées au Protecteur de l'élève par le demandeur, soit parce que le dossier n'avait pas encore été réglé au niveau de l'établissement ou de la CSMB, ou ne l'avait pas été à la satisfaction du demandeur.

Ainsi, sur les 137 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 48 demandes relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève, soit 35% de l'ensemble des demandes, et 89 demandes ou 65% relevaient de l'établissement ou de la CSMB.

Dans le cas des 48 demandes qui relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève, l'intervention du Protecteur de l'élève a consisté, suite à une première communication ou à une rencontre avec le demandeur, à analyser la demande, à obtenir les commentaires ou éclaircissements du responsable de l'examen des plaintes, de la direction de l'établissement ou du service concerné; puis, par la suite, à informer ou conseiller le parent ou l'élève, l'aider à considérer les alternatives envisageables, assister les parties dans la recherche d'une solution ou simplement les aider à rétablir la communication entre elles, en exerçant son rôle de tiers facilitateur ou de médiateur.

Dans un cas, le Protecteur de l'élève a transmis verbalement des recommandations à l'établissement concerné et dans un autre cas, puisque son intervention n'a pu permettre de trouver une solution, que la nature de la plainte le justifiait et qu'il a estimé pertinent et utile de le faire, le Protecteur de l'élève a transmis au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés à l'interne son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et proposé les correctifs ou transmis les recommandations qu'il estimait appropriés.

10. Les responsables de l'examen des plaintes et les DGA

Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève et liées à un établissement de la CSMB, en fonction du responsable de l'examen des plaintes assigné à la demande, et du directeur général adjoint (DGA) responsable :

Tableau 9A

Responsable de l'examen des plaintes	Nombre de demandes reçues
Marie-Ève Roy-Lemire (30) Émilie Paquette (14)	44
Marie-Élaine Rémillard (25) Marie-Claude Thivierge (14)	39
Emmanuelle Page	27
France Rousseau (17) Martin Gratton (2)	19
Non disponible	5
Non applicable	3
TOTAL	137

Tableau 9B

DGA	Nombre de demandes reçues
France Lemay	36
Richard Guillemette	28
Louise Gaudreault	27
Jean-Pierre Bédard	19
Wojtek Winnicki	19
Non disponible	5
Non applicable	3
TOTAL	137

11. Le statut de la demande au 30 juin 2012

Le tableau ci-dessous fait état du statut, au 30 juin 2012, des demandes adressées au Protecteur de l'élève pendant la période couverte par le présent rapport :

Tableau 10

Statut de la demande	Nombre de demandes reçues
Traitée par l'établissement ou la CSMB	89
En attente de développements	27
Réglée	13
En cours de traitement	3
Retirée par le demandeur	3
Avis écrit au CC	1
Recommandation interne	1
TOTAL	137

Sur les 137 dossiers ouverts pendant la période du 1er juillet 2011 au 30 juin 2012, 89 ont été traités par les instances internes de la CSMB, conformément au Règlement sur la procédure d'examen et de traitements des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Sur les 48 autres dossiers, qui relevaient quant à eux de la juridiction du Protecteur de l'élève, 13 dossiers ont été réglés, 27 dossiers sont demeurés en attente de développements suite à l'intervention du Protecteur de l'élève auprès du demandeur, d'un service ou d'un établissement, 1 dossier a fait l'objet d'un avis écrit du Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires, incluant des recommandations, 1 dossier a fait l'objet d'une recommandation verbale du Protecteur de l'élève à l'établissement concerné, 3 demandes ont été retirées par le demandeur; enfin, 3 dossiers ouverts en fin d'année étaient toujours en cours de traitement par le Protecteur de l'élève au début de l'année scolaire 2012-2013.

V. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

1. OBSERVATIONS GÉNÉRALES : NATURE DES DEMANDES REÇUES

Nous avons vu que 86% des demandes adressées au Protecteur de l'élève concernent les relations des parents et des élèves avec les établissements de la CSMB.

Ces demandes portent essentiellement sur les sujets suivants :

Établissements

Soutien obtenu de la part de l'établissement en lien avec les situations suivantes : 59 demandes (26%)

Attitude ou situation concernant un enseignant	13
Élèves HDAA : disponibilité ou suffisance des services ou programmes, communication/ collaboration avec les parents, prise de médication, refus ou délai de changement de classe, mesures d'accueil à la rentrée, application ou mise en place du plan d'intervention	13
Obstacles de nature administrative : horaires, démarches administratives, dérogations, aménagements	12
Situation d'intimidation subie par un élève	10
Suspension, expulsion d'un programme ou d'un cours	4
Attitude du personnel de l'établissement	3
Difficulté d'un élève avec ses pairs	2
Collaboration de l'établissement avec le parent non gardien	1
Comportement des élèves en général	1
TOTAL	59

Enseignant(e) : 32 demandes (14%)

- Attitude envers l'élève : propos, gestes, ton, exercice de l'autorité, fréquence et bien-fondé des sanctions ou suspensions, approche utilisée, ouverture et respect envers l'élève, équité, soutien et réponse aux questions;
- Évaluation et moyens d'évaluation;
- Collaboration avec les parents, suivi, transmission d'informations;
- Compétence de l'enseignant, choix d'activités, matière enseignée en classe, niveau d'apprentissage, moyens mis en place en classe;
- Application du plan d'intervention;
- Jugement d'un enseignant lié à la valeur pédagogique d'une activité;
- Frais chargés aux parents pour récupération.

Communication avec les parents : 22 demandes (10%)

- Délai ou absence de réponse ou de suivi;
- Transmission partielle d'informations ou d'explications, informations contradictoires ou ambiguës;
- Délai à aviser le parent d'un élève expulsé d'un cours, omission d'aviser le parent d'une sortie;
- Difficulté à obtenir des nouvelles, des informations, des documents, des retours d'appels;
- Bien-fondé de propos tenus lors d'une conversation avec un parent, ouverture aux commentaires des parents;
- Difficulté à joindre l'école ou la CSMB en période estivale;
- Liste d'effets scolaires et informations non-reçues;
- Difficulté à communiquer avec l'école ou les services pour parent unilingue anglophone.

Classement : 16 demandes (7%)

- Désaccord avec le classement recommandé;
- Désaccord avec le transfert recommandé, le redoublement recommandé;
- Communication et collaboration avec les parents, informations transmises et suivi;
- Implication des parents dans la décision de classement; classement imposé;
- Classement inapproprié causant difficulté d'admission au Cégep.

Services aux élèves HDAA : 15 demandes (7%)

- Disponibilité ou suffisance des services;
- Adaptation des services aux besoins de l'élève;
- Disponibilité des outils pour élèves dyslexiques;
- Désaccord ou inconfort avec le plan d'intervention;
- Retrait d'un programme;
- Disponibilité de services pour élèves de l'Éducation des adultes.

Direction d'établissement : 14 demandes (6%)

- Accueil et suivi des demandes des parents et des élèves;
- Collaboration avec les parents, soutien, communication, ouverture et écoute, transmission d'informations;
- Attitude et propos à l'égard de l'élève;
- Gestion du personnel;
- Signalement contesté à la DPJ;
- Sanctions (fréquence, bien-fondé).

Suspension, expulsion : 11 demandes (5%)

- Suspension : fréquence, bien-fondé, durée, aspect répétitif, iniquité;
- Expulsion d'un programme sports-études ou d'un cours d'été : bien-fondé;
- Retrait d'un événement de fin d'année : bien-fondé, sévérité;
- Effets des suspensions sur échecs aux examens ou sur l'apprentissage.

Intimidation ou violence : 10 demandes (7 demandes concernent le niveau secondaire et 3 demandes concernent le niveau primaire) (4%)

- Reconnaissance de la situation d'intimidation;
- Suffisance ou efficacité des mesures prises pour faire cesser la situation d'intimidation ou de harcèlement, surveillance dans la cour d'école;
- Communication et informations transmises aux parents concernés;
- Reconnaissance de l'impact de la situation d'intimidation sur l'élève victime, soutien à l'élève victime;
- Demande de transfert d'école suite à situation d'intimidation vécue par l'élève;
- Désaccord avec retour à l'école de l'élève à l'origine de l'intimidation.

Organisation de la classe, de l'école : 9 demandes (4%)

- Opportunité de l'assignation d'un élève en classe combinée;
- Changements successifs d'enseignants;
- Difficulté à suivre pour élèves en classe d'accueil;
- Insatisfaction à l'égard d'un programme sports-études;
- Récupération organisée par groupe d'enseignants impliquant le paiement de frais chargés aux parents;
- Consignes relatives aux mesures de sécurité pour les dîneurs;
- Conditions d'utilisation d'un parc-école;
- Localisation d'une classe au sous-sol;
- Manque de climatisation.

Évaluation : 5 demandes (2%)

- Bien-fondé de l'évaluation et des résultats obtenus par l'élève;
- Désaccord avec échec d'un cours ou d'un stage;
- Attitude de l'enseignant envers l'élève;
- Manque de suivi.

Service de garde : 4 demandes (1%)

- Attitude d'une éducatrice;
- Paiement des frais exigé suite à absence motivée;
- Non disponibilité du service de garde lors de journées pédagogiques;
- Omission d'aviser le parent d'une sortie.

Tel que mentionné au présent rapport, 8% des demandes adressées au Protecteur de l'élève concernent les services de la CSMB ou les politiques adoptées par la CSMB. Les sujets de ces demandes sont les suivants :

CSMB

Soutien obtenu de la CSMB : 12 demandes (5%)

- Soutien accordé aux demandes des parents suite à insatisfaction en lien avec l'établissement ou un service;
- Délai à obtenir un équipement particulier en classe vu un changement de programme gouvernemental;
- Désaccord avec l'assurance-voyage obligatoire;
- Interruption de scolarisation à domicile; services de scolarisation à domicile jugés insuffisants;
- Difficulté à joindre la CSMB en période estivale.

Transport scolaire : 3 demandes (1%)

- Maintien du transport scolaire adapté;
- Horaire du transport scolaire;
- Demande de changement d'arrêt refusée.

Critères ou processus d'admission ou d'inscription : 2 demandes (1%)

- Transparence du processus d'admission;
- Critères relatifs au choix-école.

Contributions financières demandées aux parents : 1 demande (1%)

- Insatisfaction à l'égard des réclamations financières

Enfin, 6% des demandes concernent des demandes de renseignements portant sur les sujets suivants :

Procédures, critères ou programmes : 8 demandes (4%)

- Suivi au parent non-gardien;
- Procédure applicable lorsqu'enfant malade;
- Réclamation d'assurance suite à incident;
- Procédure à suivre en lien avec incident médiatisé concernant un enseignant;
- Application des critères d'inscription;
- Obtention de formulaires, de documents divers;
- Informations liées au programme international.

Rôle du Protecteur de l'élève : 5 demandes (2%)

- Processus de traitement des plaintes et recours au Protecteur de l'élève;
- Rôle et mandat du Protecteur de l'élève, rapport annuel;
- Critères d'embauche relatifs au Protecteur de l'élève.

2. ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

a) Analyse comparative 2010-2011 et 2011-2012

Le premier rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrait la période du 1^{er} mars au 30 juin 2011. Le présent rapport vise l'année 2011-2012, soit la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012.

Pour les fins de comparaison, la période du 1^{er} mars au 30 juin 2012 peut être considérée avec la même période l'année précédente.

Au total durant la période du 1^{er} mars au 30 juin, 44 demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève pour 2011-2012 et 58 demandes pour 2010-2011.

Le tableau ci-dessous présente une analyse comparative des périodes concernées, selon les catégories de sujets traités durant ces périodes :

Catégorie de sujets	Nombre de demandes reliées à ce sujet 2011-2012 (1^{er} mars au 30 juin 2012)	Nombre de demandes reliées à ce sujet 2010-2011 (1^{er} mars au 30 juin 2011)
Établissement		
Soutien obtenu de l'établissement	21	19
Enseignant(e)	14	13
Communication avec les parents	7	8
Classement	3	4
Services aux élèves HDAA	2	3
Direction d'établissement	4	9
Suspension, expulsion	4	8
Intimidation ou violence	3	5
Organisation de la classe, de l'école	1	7
Évaluation	1	3
Service de garde	1	1
Sous-total	61	80
CSMB		
Soutien obtenu de la CSMB	2	6
Transport scolaire	0	2

Critères ou processus d'admission ou d'inscription	0	5
Contributions financières demandées aux parents	0	1
Sous-total	2	14
Demandes de renseignements	7	5
TOTAL	70	99

On constate à la lecture de ce tableau que pour les périodes concernées, les sujets des demandes adressées au Protecteur de l'élève demeurent assez similaires d'une année à l'autre, sauf pour quelques exceptions.

Cette analyse comparative est évidemment partielle puisqu'elle n'englobe qu'une période de l'année scolaire. Il sera intéressant d'observer les résultats d'une analyse comparative pourtant sur une année scolaire complète lors du prochain rapport annuel.

b) Les recommandations contenues aux avis écrits du Protecteur de l'élève

Quatre (4) plaintes formelles adressées au Protecteur de l'élève durant l'année scolaire 2010-2011 ont fait l'objet d'un avis écrit. Ces avis ont été déposés au Conseil des commissaires en novembre 2011, soit en même temps que le premier rapport annuel du Protecteur de l'élève. Par ailleurs, une (1) plainte formelle adressée au Protecteur de l'élève durant l'année scolaire 2011-2012 a fait l'objet d'un avis écrit, déposé en mars 2012.

Conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*, le présent rapport annuel doit faire état de la nature des correctifs recommandés par le Protecteur de l'élève dans ses avis écrits ainsi que des suites qui leur ont été données.

Le tableau suivant présente, pour chacun des avis écrits du Protecteur de l'élève, les recommandations qui y sont contenues ainsi que le suivi qui en a été fait par la CSMB durant l'année scolaire 2011-2012.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS FAITES
PAR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

AVIS NO 2010-2011-1
CONCERNANT LES CRITÈRES D'INSCRIPTION

RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS L'AVIS DU PÉ	SUIVI FAIT PAR LA CSMB
<p>Les critères qui sont considérés aux fins de l'analyse d'une candidature doivent être connus et doivent être les mêmes pour tous, dans un souci d'équité.</p> <p>Afin d'éviter toute apparence d'iniquité dans le processus d'analyse, nous estimons que si l'établissement souhaite tenir compte de critères tels que la fréquentation d'un bain linguistique par un élève, il serait approprié de préciser ou d'élargir la notion d'analyse actuellement prévue aux critères d'inscription, afin d'inclure, de façon claire, équitable et connue de tous, ce type de critères. Ceci permettrait donc l'utilisation équitable des critères d'analyse souhaités par l'établissement et par ailleurs approuvés par les différentes instances de la Commission scolaire.</p>	<p>Suite à la recommandation unanime et positive du comité de travail du Conseil des commissaires Vérification – Finances et organisation scolaire quant à l'avis du Protecteur de l'élève et du résolu afférent à celui-ci, le Conseil des commissaires a, par résolution unanime en date du 7 février 2012, pris la décision suivante :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Que l'établissement concerné étudie à nouveau ses critères d'inscription en vue de l'année scolaire 2013-2014, accompagné du Secrétaire général et du Service de la planification stratégique, vérification interne et organisation scolaire;▪ Que les critères d'inscription, ainsi révisés, de l'établissement devront être équitables, transparents et mesurables. (Les critères soumis et adoptés par le Conseil des commissaires doivent être suivis);▪ Que la nouvelle proposition de critères d'inscription soit étudiée au comité de travail du Conseil des commissaires Vérification – Finances et organisation scolaire en vue d'une recommandation;▪ Qu'une diffusion des critères d'inscription révisés et adoptés par le Conseil des commissaires soit faite auprès des acteurs concernés.

AVIS NO 2010-2011-2
CONCERNANT UNE SITUATION DE HARCÈLEMENT

RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS L'AVIS DU PÉ	SUIVI FAIT PAR LA CSMB
<p>Dans une situation de harcèlement, le profil de l'élève en cause devrait être pris en compte afin que soient mises en place des mesures efficaces et adaptées pour faire cesser la situation.</p>	<p>Par résolution en date du 7 février 2012, adoptée à la majorité, le Conseil des commissaires a demandé au directeur général d'appliquer les recommandations du Protecteur de l'élève en tenant compte du rapport de la directrice générale adjointe et de la direction du service des ressources éducatives.</p> <p>Dans une lettre adressée aux parents le 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil indique : «... la situation particulière du jeune intimidateur nécessitait des interventions adaptées à sa condition. C'est pourquoi d'ici la fin de l'année scolaire, des modalités d'intervention en pareil contexte seront précisées aux directions d'établissements.»</p>
<p>Tout en tenant compte de la nécessité de protéger la confidentialité des renseignements concernant les élèves, toute l'information possible devrait être transmise aux parents de l'élève qui subit une telle situation sur les suivis et les mesures prises par l'école pour régler la situation.</p>	<p>Dans la lettre adressée aux parents le 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil dit que «nous partageons l'opinion du Protecteur de l'élève à l'effet que davantage d'informations et de suivis auraient été nécessaires auprès des parents de la victime.»</p>
<p>De même, l'ensemble des adultes de l'école devraient être informés de la situation le plus tôt possible, non seulement afin de soutenir les efforts de la direction pour régler la situation, mais aussi pour que l'on puisse tenir compte des impacts d'une telle situation sur l'élève qui la subit et lui apporter le soutien nécessaire.</p>	<p>Dans son rapport en date du 31 janvier 2012 au Conseil des commissaires, le comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA) prend acte de cette recommandation mais considère que cette information aurait dû être transmise non pas à l'ensemble des adultes de l'école, mais bien aux intervenants (professionnels et TES) et aux membres du personnel enseignant et surveillant qui gravitent autour de la victime et de l'élève intimidateur.</p>

<p>Tant au niveau de l'aide à apporter à l'élève à l'origine du harcèlement que du soutien à apporter à l'élève qui subit la situation, l'école devrait s'adresser à la Commission scolaire si les ressources dont elle dispose ne sont pas suffisantes pour répondre de façon proactive aux besoins soulevés par la situation.</p>	<p>Dans la lettre adressée aux parents le 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil mentionne que «le Conseil des commissaires a jugé que la direction d'établissement et le personnel impliqué avaient les compétences nécessaires pour intervenir.» Elle ajoute : «cependant, il est vrai que davantage de communication avec la famille aurait contribué à améliorer la situation» et que «le personnel et la direction d'établissement ont été sensibilisés à cet effet.»</p>
---	---

AVIS NO 2010-2011-3
CONCERNANT UNE INTERVENTION PHYSIQUE
DE LA PART D'UN ENSEIGNANT À L'ÉGARD D'UN ÉLÈVE

<p style="text-align: center;">RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS L'AVIS DU PÉ</p>	<p style="text-align: center;">SUIVI FAIT PAR LA CSMB</p>
<p>En matière d'intervention physique auprès d'un élève, il importe de faire preuve d'une très grande prudence; le recours à un tel type d'intervention ne devrait être envisagé que de façon ultime, et toute autre solution devrait être privilégiée, à moins que l'élève présente un danger immédiat pour lui-même ou pour autrui.</p>	<p>Par résolution en date du 7 février 2012, adoptée à la majorité, le Conseil des commissaires a demandé au directeur général d'appliquer les recommandations du Protecteur de l'élève en tenant compte du rapport de la directrice générale adjointe et de la direction du service des ressources éducatives.</p> <p>Dans une lettre adressée aux parents le 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil indique que «le Conseil est en accord avec la première recommandation à l'effet de faire preuve d'une très grande prudence avant d'intervenir physiquement auprès d'un élève, car ce type d'intervention constitue un recours ultime. En ce sens, un suivi a été fait auprès de la direction et du personnel concerné. De plus, une mise à jour sera donnée à l'ensemble des directions d'établissement à ce sujet. »</p>

	Elle ajoute que «la direction générale procédera à un rappel auprès de l'ensemble des directions d'établissement sur les balises au regard de toute intervention physique.»
Lorsqu'une direction d'école reçoit une plainte de ce type de la part d'un parent, elle doit s'assurer que le processus de vérification des faits est équitable pour toutes les parties impliquées. À cet égard, il serait certainement opportun que la direction d'école requière l'assistance du service juridique de la Commission scolaire afin de la soutenir dans cette démarche et d'assurer un traitement équitable de toutes les parties en cause.	Dans la lettre adressée aux parents le 20 février 2012 accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil dit que «nous sommes d'avis qu'il aurait été souhaitable de permettre à la jeune fille de s'exprimer quant à l'incident et ce, afin d'assurer un traitement équitable du processus de vérification des faits. Un suivi a également été fait auprès de la direction d'établissement.»
Lorsqu'il s'agit de résoudre un différend, l'aspect de la reconnaissance est important; quand il est pertinent et approprié de le faire, le fait d'exprimer ses regrets à un parent à l'égard de l'impact d'un incident concernant son enfant est certainement recommandé, puisqu'il est de nature à susciter l'ouverture et une meilleure compréhension de la part du parent, à diminuer l'escalade et donc à favoriser la résolution du différend, dans le meilleur intérêt de toutes les personnes concernées.	Dans la lettre adressée aux parents le 20 février 2012 accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil mentionne que «nous sommes en accord avec le fait qu'il aurait été préférable que l'école exprime ses regrets face à l'incident.» Dans le rapport du comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA) en date du 31 janvier 2012, on ajoute «qu'un suivi sera fait auprès de la direction concernée.»

AVIS NO 2010-2011-4
CONCERNANT L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION
AVEC UN PARENT

RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS L'AVIS DU PÉ	SUIVI FAIT PAR LA CSMB
Une meilleure information écrite concernant le service spécialisé concerné devrait être disponible afin qu'elle puisse être remise aux parents dont les enfants sont référés à ce service.	Par résolution en date du 7 février 2012, adoptée à la majorité, le Conseil des commissaires a demandé au directeur général d'appliquer les recommandations du Protecteur de l'élève en tenant compte du rapport de la directrice générale adjointe et de la direction du service des ressources éducatives. Dans la lettre adressée à la mère en date du 20 février 2012, accompagnant la résolution

	du 7 février 2012, la présidence du Conseil indique que « nous sommes en accord avec la première recommandation, à l'effet de transmettre aux parents un document explicatif du service EDA afin de permettre une meilleure compréhension de ce service. »
L'ouverture face aux questionnements des parents dont les enfants présentent des difficultés importantes, ainsi qu'une communication franche et ouverte, devraient toujours être privilégiées, afin de favoriser une meilleure compréhension de la situation et une meilleure collaboration entre ces parents et le milieu scolaire.	Dans la lettre adressée à la mère en date du 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil note que « en lien avec la deuxième recommandation, nous sommes en accord avec le fait qu'il est important de privilégier une communication franche et ouverte », mais ajoute à l'égard de la mère que « cependant, à certains moments, la teneur de vos propos et votre attitude agressive n'ont pas facilité les échanges. Dans un tel contexte, il est possible que les intervenants aient pu, à l'occasion être sur la défensive. »
Il va de soi que les parents ont un rôle important à jouer dans l'établissement et le maintien d'une bonne collaboration avec le milieu scolaire, dans l'intérêt de leur enfant.	Dans la lettre adressée à la mère en date du 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil mentionne que « nous sommes en accord avec l'importance du rôle des parents, comme partenaires privilégiés du milieu scolaire », mais ajoute que « cette collaboration doit toujours s'inscrire dans un contexte de réciprocité. »
Lorsque des faits sont mentionnés dans les rapports des différents services, une attention particulière devrait être apportée afin de s'assurer de la validité de ces faits, avant qu'une référence en soit faite dans les rapports, afin d'éviter de porter préjudice à l'élève, et afin d'éviter de susciter une perte de confiance de la part des parents à qui l'on présente de tels rapports.	Dans la lettre adressée à la mère en date du 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil indique que « nous sommes en accord d'assurer une plus grande vigilance quant à la validité des faits. »
La communication avec les parents dont les enfants présentent des difficultés importantes devrait nécessairement faire l'objet d'attention et de diligence, afin d'éviter d'accroître l'inquiétude, les escalades et l'insatisfaction, puisque, particulièrement dans ces cas, la collaboration des parents est essentielle afin que le travail de l'école auprès de l'élève porte pleinement ses fruits.	Dans la lettre adressée à la mère en date du 20 février 2012, accompagnant la résolution du 7 février 2012, la présidence du Conseil ajoute que « nous réitérons qu'établir une communication franche, ouverte et non agressive est une responsabilité partagée des intervenants scolaires et des parents. »

AVIS NO 2011-2012-1
CONCERNANT LE CLASSEMENT D'UN ÉLÈVE

RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS L'AVIS DU PÉ	SUIVI FAIT PAR LA CSMB
<p>Il serait opportun que la CSMB considère des façons d'accroître la participation active des parents au processus de classement de leur enfant, de concert avec les directions d'établissement et le Service des ressources éducatives.</p>	<p>Le Conseil des commissaires, par résolution unanime, en date du 5 juin 2012, a pris la décision d'adopter, en réponse aux recommandations du Protecteur de l'élève, les recommandations du comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA), libellées comme suit :</p> <p><u>Recommandation 1</u> :</p> <p>«La recommandation du comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes est d'ajouter une étape à la procédure actuelle. Le parent qui est en désaccord avec la recommandation du comité d'étude et de référence pourra, s'il le désire, rencontrer des membres de ce comité pour exposer son point de vue. Par la suite, les membres du comité devront décider s'ils maintiennent ou non leur recommandation. Dans le cas où la décision serait maintenue, les parents pourraient tout de même faire une demande de révision.»</p>
<p>Il serait opportun que la CSMB évalue la possibilité de créer ou d'implanter des classes satellites de son école spéciale, destinées à la clientèle concernée, dans des localisations plus accessibles pour la clientèle des arrondissements et villes situées plus à l'est ou au centre du territoire desservi par la CSMB.</p>	<p><u>Recommandation 2</u> :</p> <p>«Le comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA) recommande d'évaluer cette possibilité durant l'année scolaire 2012-2013 considérant qu'une analyse approfondie est nécessaire avant de prendre une telle décision. La qualité des services offerts et le secteur à privilégier seront des éléments importants à considérer lors de cette analyse.»</p>
<p>Il serait opportun que le plus d'information possible, verbalement ou lorsqu'approprié, par écrit, soit transmise aux parents d'élèves HDAA, afin que les parents aient une compréhension claire de la situation de leur enfant ainsi que des objectifs du plan</p>	<p><u>Recommandation 3</u> :</p> <p>Cette recommandation est acceptée par le comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA), car elle va dans le sens de la formation offerte à toutes les directions et</p>

d'intervention, dans le cadre des orientations de l'école à son égard.	directions adjointes de notre commission scolaire en ce qui a trait au plan d'intervention. À cet égard, une attention particulière sera portée à ce point lors des formations.»
Il serait opportun que les décisions liées au classement suite aux recommandations des comités d'étude et de référence soient rendues le plus rapidement possible, notamment afin que les directions d'école soient en mesure de disposer du temps nécessaire pour rencontrer les parents, afin de leur communiquer et de leur expliquer les recommandations des comités d'étude et de référence et leurs décisions, et s'il y a lieu, notamment en cas d'opposition connue des parents, en présence d'un ou de membre(s) du comité d'étude et de référence concerné.	<u>Recommandation 4 :</u> «Cette recommandation est acceptée par le comité de travail du Conseil des commissaires des services éducatifs jeunes et adultes (CTCCSEJA). Elle note toutefois que la présente situation est plutôt exceptionnelle, car dans la grande majorité des cas, les parents ont la confirmation de classement avant la mi-juin. Comme précisé à la première recommandation du Protecteur de l'élève, la procédure actuelle prévoit que la direction de l'établissement doit rencontrer les parents pour la signature de la recommandation de classement, et en cas de désaccord, ceux-ci pourront demander de rencontrer des membres du comité d'étude et de référence s'ils le désirent. De plus, si la direction d'établissement le juge nécessaire, elle peut être accompagnée par un membre du comité pour expliquer la décision aux parents.»

c) Les autres recommandations

Le rapport annuel 2010-2011 du Protecteur de l'élève contenait quelques recommandations portant sur différents aspects.

À la lumière de l'analyse de l'ensemble des demandes reçues durant l'année scolaire 2011-2012, je reprends les recommandations contenues à mon premier rapport, j'en fais le suivi, et j'y apporte certaines précisions. Enfin, j'ajoute aussi quelques recommandations.

La relation parent-établissement

La communication – Le soutien aux demandes – La participation des parents

Dans mon précédent rapport annuel, je constatais que certaines directions semblent réticentes à communiquer de façon ouverte avec les parents, estimant qu'elles ont l'expertise requise afin d'intervenir auprès de l'élève et qu'elles n'ont pas à justifier leurs méthodes ou leurs décisions.

À cet égard, je recommandais qu'une bonne communication soit d'abord établie entre le parent et l'école avant d'en arriver à faire part d'une décision aux parents. J'ajoutais qu'une plus grande ouverture à cet égard semblerait davantage propice à susciter la collaboration du parent, son adhésion aux décisions concernant son enfant et à l'approche de l'école.

De plus, je notais que lorsque le parent ou l'élève consulte la direction de l'établissement afin de lui faire part d'une difficulté et sollicite son aide, une attitude ouverte et à l'écoute, visant la recherche de solution et le rétablissement de la confiance entre le parent ou l'élève et l'établissement, plutôt qu'une réaction défensive, devrait être privilégiée.

À la lumière de l'analyse des plaintes reçues en 2011-2012, je maintiens ces recommandations.

Par ailleurs, j'ai constaté de façon plus spécifique que plusieurs parents souhaiteraient avoir une implication plus active au processus de classement de leur enfant ainsi qu'à l'égard des décisions concernant leur enfant.

Je me réjouis de l'ajout d'une étape au processus de classement, suite à la recommandation contenue dans mon avis 2011-2012-1, permettant aux parents en désaccord avec la recommandation du comité d'étude et de référence, de rencontrer, s'ils le désirent, des membres de ce comité pour exposer leur point de vue. Le directeur du Service des ressources éducatives m'a d'ailleurs confirmé que cette nouvelle étape a été utilisée dès cette année, avec d'excellents résultats.

Au-delà du cas particulier traité dans l'avis 2011-2012-1 du Protecteur de l'élève, j'ai pu constater que certaines observations reviennent régulièrement lorsque des parents s'adressent au Protecteur de l'élève. Ainsi, des parents mentionnent qu'ils se sentent exclus ou tenus à l'écart des décisions qui concernent leur enfant, qu'ils ont peu leur mot à dire. D'autres font état de leur difficulté à comprendre la structure décisionnelle, le rôle de chacun des intervenants, direction d'école, direction de Réseau, direction de l'adaptation scolaire, direction générale adjointe, professionnels impliqués au niveau de l'école ou de la Commission scolaire. Cette difficulté crée chez ces parents un sentiment de confusion, voire d'impuissance en ce qui concerne le cheminement de leur enfant.

Pour les parents d'élèves HDAA, la publication du *Guide à l'intention des parents d'élèves HDAA* est une excellente initiative qui contribue à démystifier les différentes étapes et à permettre de mieux connaître les différents intervenants impliqués dans le cheminement scolaire de l'enfant. La diffusion de ce document devrait être assurée de la façon la plus large possible, afin qu'elle rejoigne l'ensemble des parents concernés.

Par ailleurs, certains parents ont été confrontés à des décisions rendues tardivement en août, au retour de l'ensemble des intervenants. Ces délais rendent difficile pour les parents de s'opposer aux décisions, et aux directions d'école de disposer de suffisamment de temps pour bien expliquer les décisions et en discuter avec les parents. Dans certains cas, le recours en révision de décision sera illusoire ou difficile à exercer pour les parents, en raison de délais trop serrés.

Le souhait exprimé par les parents d'être davantage impliqués dans le cheminement scolaire et dans les décisions concernant leur enfant ne concerne pas uniquement les parents d'élèves HDAA. Cependant, plusieurs des commentaires adressés au Protecteur de l'élève dans ce sens provenaient de parents d'élèves HDAA.

Or, à la CSMB, la *Politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves HDAA* s'appuie sur plusieurs principes et moyens d'actions, parmi lesquels le fait de «reconnaître que les parents sont des partenaires essentiels qui doivent être impliqués dans le cheminement scolaire de leur enfant, leur responsabilité quant au développement de leur enfant aussi bien que leur expérience et leur appui doivent être pris en considération», ou de «reconnaître l'importance de la communication avec les parents quant à l'organisation des services offerts, du développement de l'enfant et des mesures d'aide à apporter » (section 4, B-6-7, p. 11). Par exemple, «lors de l'établissement du plan d'intervention, la direction de l'école voit à ce que les parents de l'élève soient accueillis comme partenaires essentiels participant aux décisions concernant la réussite de leur enfant» (section 8, B, pp. 26-27).

L'insertion de ces principes, établissant la participation essentielle des parents, dans une politique majeure de la CSMB, démontre la volonté de la CSMB de donner aux parents un rôle essentiel dans le cheminement scolaire de leur enfant.

Cependant, dans les faits, il arrive que certains parents aient l'impression d'être insuffisamment impliqués et informés, de ne pas être partie prenante aux décisions concernant leur enfant ou d'être placés devant des situations de fait accompli, notamment en raison des délais qui surviennent pour certaines décisions.

À cet égard, je demeure d'avis que le rôle et la participation active des parents devraient être favorisés, que les conditions propices devraient être mises en place pour y arriver, et que les processus décisionnels devraient être suffisamment expliqués aux parents, afin de s'assurer de leur collaboration avec le milieu scolaire, dans l'intérêt de l'élève.

Les cas d'intimidation, de violence ou de harcèlement

Dans mon rapport annuel 2010-2011, je mentionnais ma préoccupation au sujet des cas d'intimidation ou de harcèlement d'élèves à l'égard d'autres élèves dans le milieu scolaire.

M'appuyant sur la *Politique de prévention de la violence*, adoptée par la CSMB en 2003, ainsi que sur les valeurs mises de l'avant par la CSMB, soit le respect, l'équité, la responsabilité et le courage, je recommandais :

- que davantage d'attention soit consacrée à rassurer et à informer les parents, ne serait-ce qu'en avisant ces derniers que l'établissement a entrepris des démarches et a l'intention de prendre des moyens concrets et rapides pour améliorer la situation;
- que la disponibilité des ressources en soutien à l'élève victime soit bien établie;
- que l'intervention directe et proactive de ces ressources auprès de l'élève victime soit priorisée afin de soutenir plus efficacement l'élève;
- que l'intervention à l'endroit de l'élève à l'origine de l'intimidation soit adaptée à son profil et à ses caractéristiques particulières afin d'être réellement efficace, quitte à ce que l'établissement sollicite le soutien de la Commission scolaire si elle n'est pas en mesure de disposer des ressources suffisantes;
- que l'école sollicite la collaboration et le soutien des parents de l'élève qui intimide ses pairs;
- qu'afin d'améliorer l'efficacité des mesures mises en place par l'établissement, l'ensemble du milieu scolaire des élèves concernés soit impliqué, non seulement l'équipe d'enseignants et de professionnels, mais l'ensemble du personnel de l'école, témoin au quotidien de la vie de l'école et donc en mesure d'intervenir adéquatement;

- que les ressources soient aussi disponibles pour venir en aide à l'élève qui présente un comportement d'intimidation ou de harcèlement, et que s'il y a lieu, l'école puisse aussi compter sur le soutien de la Commission scolaire à cet égard;
- que les mesures visant à restreindre les contacts entre les élèves impliqués n'aient pas pour effet d'empêcher l'élève intimidé ou harcelé de circuler dans l'école ou de le priver d'activités ou d'accès à certains lieux qu'il privilégiait;
- que les cas de harcèlement ou d'intimidation avérés devraient être traités et appréciés en fonction de l'équité; il y aurait donc lieu, lorsque la situation et l'équité le commandent, de «prendre parti» pour l'élève qui subit l'intimidation ou le harcèlement, afin de le protéger efficacement et de faire cesser la situation;
- que les milieux ainsi que les instances concernées à la CSMB fassent preuve d'ouverture dans la détermination des mesures à mettre en place pour faire cesser les situations d'intimidation et de harcèlement, tout en reconnaissant que ces mesures doivent être adaptées à chaque situation et à chacun des milieux;
- que le soutien aux élèves qui présentent des difficultés de comportement apparaît essentiel dans une optique de prévention des situations d'intimidation ou de harcèlement.

Dans mon rapport annuel 2010-2011, je recommandais que l'on fasse une priorité de cette question de harcèlement et d'intimidation.

Par ailleurs, le projet de loi 56, *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école*, adopté en juin 2012, confie au Protecteur de l'élève le mandat de faire toute recommandation qu'il estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence.

Or, l'analyse des plaintes reçues en 2011-2012 démontre que les sujets de préoccupations qui avaient donné lieu aux

recommandations contenues au rapport précédent demeurent les mêmes (reconnaissance de la situation d'intimidation et de son impact, suffisance ou efficacité des mesures prises, communication et information transmises aux parents concernés, soutien à l'élève victime). Les recommandations précédentes continuent donc à s'appliquer.

Quant aux autres dispositions du projet de la 56 qui impliquent la contribution du Protecteur de l'élève, elles seront mises en place au cours de la présente année, et feront donc l'objet d'un suivi dans le prochain rapport annuel du Protecteur de l'élève.

Il y a par ailleurs lieu de noter que les plaintes adressées au Protecteur de l'élève qui concernent les cas d'intimidation n'ont pas connu d'augmentation en 2011-2012, malgré la grande médiatisation de cette question. De plus, j'ai pu constater, tout au long de l'année, la mise en place d'initiatives ou de projets locaux dans certains établissements ou services de la CSMB, afin de sensibiliser les élèves et le milieu scolaire au phénomène de l'intimidation.

Enfin, lors d'une rencontre avec les intervenants de l'organisme Gai Écoute en avril 2012, j'ai pris note des préoccupations soulevées particulièrement dans les cas d'intimidation ayant pour origine le phénomène de l'homophobie. Selon ces intervenants, l'homophobie demeure un phénomène relativement invisible et les victimes ne seraient pas portées à utiliser les mécanismes de plaintes officiels. À cet égard, les représentants de Gai Écoute semblaient considérer révélateur qu'aucune plainte rapportée au Protecteur de l'élève ne concernait une situation nommément liée à l'homophobie.

En lien avec cette rencontre, je recommande que, dans la mesure du possible, les références aux organismes reconnus en soutien aux victimes d'intimidation fondée sur l'homophobie soient accessibles aux élèves de la Commission scolaire.

Les services aux élèves HDAA

Tout comme dans mon rapport 2010-2011, j'estime important de souligner que la question de la disponibilité ou de la suffisance des services aux élèves HDAA, la difficulté à obtenir ces services, la disponibilité d'outils ou de programmes spécifiques ainsi que l'adaptation des services aux besoins de l'élève sont des questions qui préoccupent beaucoup les parents de ces élèves.

Selon les informations transmises l'an dernier par la CSMB au Protecteur de l'élève, la CSMB dispense un niveau de ressources supérieur aux allocations ministérielles qui lui sont octroyées. Malgré cela, il semble y avoir un écart important entre ce à quoi s'attendent les parents et la réalité du milieu scolaire. Souvent, ce que l'école ou la Commission scolaire considèrent comme des services suffisants ou adéquats ne coïncide pas avec les attentes des parents, qui ne sont pas toujours conscients des contraintes avec lesquelles l'école et la Commission scolaire doivent composer, notamment en termes de ressources, et qui font déjà face à la réalité d'un diagnostic, à plusieurs obstacles et surtout à des délais au niveau du système de la santé.

Comme en 2010-2011, je ne peux que recommander une communication ouverte avec les parents concernés, une bonne collaboration entre les écoles et la Commission scolaire sur la question de l'allocation des ressources, un accueil ouvert de la part des écoles aux parents qui se présentent avec un enfant aux difficultés particulières. J'ajouterais qu'afin de favoriser la collaboration des parents, les rencontres liées au plan d'intervention devraient toujours être bien préparées et les objectifs précisés clairement.

D'autre part, je réitère qu'il serait important que les parents dont les enfants sont en classe d'adaptation scolaire disposent de toute l'information nécessaire quant au type de classe fréquentée par leur enfant, au niveau d'apprentissage de ce dernier, aux objectifs pédagogiques du classement. Enfin, je recommande que les inquiétudes ou les questionnements exprimés par les parents soient accueillis et considérés avec ouverture, afin que

puisse être établi un partenariat véritable entre l'école et les parents, au bénéfice de l'élève.

Les élèves en difficulté à l'Éducation des adultes et à la Formation professionnelle

L'analyse des plaintes des élèves provenant de l'Éducation des adultes et de la Formation professionnelle nous permet de constater que les principaux sujets de plaintes sont les suivants :

- manque de soutien - élèves en difficulté
- obstacles de nature administrative
- attitude de l'enseignant
- discrimination ou manque d'équité
- bien-fondé des sanctions
- contestation de l'évaluation

J'ai pu observer que la plupart des plaintes qui m'ont été adressées en provenance d'élèves de l'Éducation des adultes ou de la Formation professionnelle concernaient des élèves éprouvant des difficultés au niveau de leur apprentissage. Beaucoup de ces élèves ont noté l'absence ou l'insuffisance de mesures d'aide à l'apprentissage adaptées à leur situation afin de les soutenir dans leur formation. Certains se disent mis à l'écart, moins bien considérés ou injustement évalués par leurs enseignants.

Certains élèves issus de l'immigration font part de difficultés liées à leur intégration auprès des enseignants et de leurs pairs. Certains élèves remettent en cause l'application des suspensions et l'impact de ces suspensions sur leur apprentissage. D'autres expriment leur désaccord avec le fait que dans certains centres, l'aide à l'apprentissage ne serait dispensée qu'en cas d'échec, pour des questions liées au financement.

J'ai eu l'occasion de discuter de l'ensemble de ces questions avec la direction du Service de la formation professionnelle, mon souhait étant de porter à l'attention de la CSMB les différentes problématiques soulevées par les élèves qui se sont adressés au Protecteur de l'élève.

Je souhaite que les observations que j'ai pu partager à cette occasion pourront contribuer à alimenter la réflexion afin que puissent être apportées, avec la collaboration des milieux, certaines améliorations destinées d'abord à favoriser la réussite de ces élèves.

Les suspensions

Tout comme en 2010-2011, certains parents qui se sont adressés au Protecteur de l'élève en 2011-2012 questionnent le bien-fondé des suspensions externes et internes répétées, quant à leur aspect punitif et dissuasif, et craignent leur impact négatif sur les apprentissages de leur enfant, encore davantage dans le cas des élèves en difficulté d'apprentissage.

Je réitère la suggestion formulée dans mon précédent rapport, à l'effet qu'un travail de réflexion soit envisagé afin de considérer les alternatives possibles aux suspensions répétées, qui semblent d'utilisation assez courantes dans certaines écoles et suscitent beaucoup d'insatisfaction chez les parents.

Autres commentaires

Le traitement des plaintes

J'indiquais dans mon rapport annuel 2010-2011 que le responsable de l'examen des plaintes a un rôle fondamental à jouer dans le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB.

En effet, lorsque la démarche du parent ou de l'élève auprès de l'établissement ou du service concerné n'a pu permettre un règlement de la situation, c'est le responsable de l'examen des plaintes qui prêtera assistance au parent ou à l'élève, examinera la plainte, accompagnera l'élève ou le parent et le guidera dans les démarches requises, en favorisant une solution reposant sur la conciliation.

Le Protecteur de l'élève n'interviendra au besoin que par la suite, si la démarche auprès du responsable de l'examen des plaintes n'a pu permettre de régler la situation.

Or, le responsable de l'examen des plaintes, tant au Secteur Jeunes qu'au Secteur Éducation adultes et Formation professionnelle, doit jouer pleinement son rôle auprès du parent et de l'élève, tel que prévu au Règlement de la CSMB, et conformément à l'approche de proximité mise de l'avant par la CSMB dans le traitement des plaintes.

À mon point de vue, pour jouer pleinement son rôle, le responsable de l'examen des plaintes devrait présenter une certaine neutralité dans le traitement des plaintes qui lui sont soumises, afin d'être en mesure non seulement d'en apprécier le bien-fondé, mais d'aider activement les parties en cause à trouver des solutions. Lorsque la plainte est portée à son niveau, le responsable de l'examen des plaintes devrait disposer de la marge de manoeuvre nécessaire pour questionner les directions d'établissement ou de service, afin de bien comprendre la nature de la plainte et ainsi être davantage en mesure de l'évaluer et de contribuer à y apporter une solution.

Actuellement, les responsables de l'examen des plaintes relèvent directement des directions générales adjointes, à qui ils s'identifient. À mon avis, ce lien fonctionnel a souvent pour effet de restreindre la marge de manoeuvre dont devraient disposer les responsables de l'examen des plaintes dans le traitement des plaintes qui leur sont soumises.

Ainsi, un certain nombre de plaintes portées à l'attention du Protecteur de l'élève pourraient être entièrement réglées au niveau de la Commission scolaire si les responsables de l'examen des plaintes étaient en mesure de s'impliquer et d'intervenir directement, de façon relativement neutre.

Je suggère donc qu'une réflexion soit entreprise à cet égard au sein de la CSMB.

D'autre part, il arrive même que des directions d'établissement ou de service, ou d'autres instances, ne connaissent pas le rôle du responsable de l'examen des plaintes, et réfèrent le parent ou l'élève directement au Protecteur de l'élève. Je crois que le mécanisme de traitement des plaintes devrait être diffusé encore davantage qu'il ne l'est actuellement, tant au niveau des établissements que des différentes instances de la Commission scolaire, afin que les rôles respectifs du responsable de l'examen des plaintes et du Protecteur de l'élève soient mieux compris.

Par ailleurs, je réitère le commentaire contenu à mon précédent rapport annuel, à l'effet qu'il y aurait lieu, tant sur le site internet de la CSMB qu'à l'intérieur des dépliants informatifs mis à la disposition des parents, d'identifier de façon plus claire avec lequel des responsables le parent doit communiquer, selon le Secteur Jeunes ou le Secteur Éducation des adultes et Formation professionnelle, puis selon la localisation de l'école, en fonction du RÉTAC concerné. Je suis toujours d'avis que ceci pourrait favoriser l'accès direct initial aux responsables de l'examen des plaintes.

La demande de révision de décision et la coexistence des recours

Dans mon rapport annuel 2010-2011, j'indiquais que, lorsque des parents ou élèves s'adressent au Protecteur de l'élève et que leur demande concerne une décision prise par un établissement ou un service de la CSMB, par exemple un classement, le Protecteur de l'élève réfère les parents ou élèves au Secrétariat général, responsable de la procédure de demande de révision de décision prévue aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Comme pour 2010-2011, j'ai noté que plusieurs parents et élèves qui ont communiqué avec le Protecteur de l'élève durant l'année 2011-2012 n'avaient pas été informés de l'existence de ce recours en révision de décision ou avaient été informés de façon inadéquate lors de leurs démarches préalables auprès de l'établissement ou des instances de la CSMB.

J'ai aussi pu constater à nouveau une certaine confusion chez les parents et les élèves entre le recours en révision de décision et le recours au mécanisme de traitement des plaintes et au Protecteur de l'élève.

Suite à la recommandation contenue au rapport annuel du Protecteur de l'élève en 2010-2011, la procédure de demande de révision de décision ainsi qu'un schéma expliquant le recours en révision de décision et la distinction entre ce recours et le mécanisme de traitement des plaintes ont été ajoutés sur le site de la CSMB. Cependant, malgré la diffusion de cette information sur le site de la CSMB, force est de constater que le recours en révision de décision demeure souvent méconnu des parents, ainsi que des élèves de l'Éducation des adultes et de la Formation professionnelle. Certains ont même mentionné au Protecteur de l'élève avoir été expressément dissuadés par l'établissement d'exercer ce recours prévu par la *Loi sur l'instruction publique*.

Or, conformément à la procédure applicable en vertu du Règlement sur l'examen des plaintes de la CSMB, si le responsable de l'examen des plaintes est d'avis que la plainte pourrait faire l'objet d'une demande de révision, il doit en informer l'élève ou le parent, ce qui n'empêche pas que toutes les démarches soient faites afin de tenter de régler la situation avant que l'élève ou le parent ne dépose une telle demande de révision de décision, ou une fois la demande déposée.

Dans ces circonstances, je recommande que les directions d'établissement et de service soient mieux informées de l'existence de ce recours et que les responsables de l'examen des plaintes jouent pleinement leur rôle à cet égard, en informant les parents et les élèves de l'existence de ce recours, tout en effectuant les démarches requises afin de tenter de régler la situation.

D'autre part, au sujet de l'exercice même du recours en révision de décision, quelques parents ou élèves qui ont exercé ce recours ont mentionné au Protecteur de l'élève avoir eu

l'impression d'un certain déséquilibre entre le parent ou l'élève, d'une part, qui témoigne souvent seul et ne connaît pas ou peu le système scolaire, et les représentants de l'établissement et de la Commission scolaire d'autre part. Ceux-ci seraient davantage perçus ou considérés comme des experts lorsqu'ils sont entendus par les membres du comité de révision, qui proviennent eux aussi du milieu scolaire. Bien que le recours en révision de décision ne relève pas du Protecteur de l'élève, je tenais tout de même à faire part de cette observation qui m'a été relatée à quelques reprises par des parents ou des élèves, et je suggère qu'elle puisse alimenter la réflexion des instances concernées.

VI. REMERCIEMENTS

Je remercie particulièrement toutes les personnes qui m'ont apporté collaboration et soutien durant l'année scolaire 2011-2012, et plus particulièrement :

- Madame Francine Lachapelle, qui occupe depuis mai 2011 le poste de secrétaire au Bureau du protecteur de l'élève, est une collaboratrice précieuse et appréciée;
- Me Alain Gauthier, secrétaire général, a continué à m'apporter son soutien pour assurer le bon fonctionnement du Bureau;
- Madame Brigitte Gauvreau, directrice du Bureau des communications, ainsi que messieurs Jean Milette et Jean-Michel Nahas, conseillers en communication, m'ont apporté leur soutien dans la mise en place du plan de communication ainsi que des différents outils permettant de faire connaître le rôle du Protecteur de l'élève, tant au sein de la CSMB qu'auprès des parents et des élèves;
- Mesdames Marie-Ève Roy-Lemire, Marie-Élaine Rémillard, Emmanuelle Page, France Rousseau, Marie-Claude Thivierge, Émilie Paquette, et monsieur Martin Gratton, responsables de l'examen des plaintes à la CSMB, avec lesquels j'ai eu le privilège de communiquer régulièrement dans le cadre du suivi des demandes qui me sont adressées. Je tiens à souligner mon appréciation à l'égard de la collaboration dont il/elles ont fait preuve à mon endroit;
- Messieurs Michel Laplante, directeur du Service des ressources éducatives et Éric Lauzon, directeur adjoint, adaptation scolaire, ont eu la gentillesse de me consacrer de leur temps afin d'aider à ma compréhension des politiques, procédures et programmes en vigueur à la CSMB;
- Les membres du personnel du Secrétariat général, mesdames Lise Tétreault et Julie Bourdelais, secrétaires de gestion, m'ont apporté leur soutien au niveau du fonctionnement du Bureau du Protecteur de l'élève, ainsi que Me Marie-Josée Villeneuve, qui m'a apporté un éclairage apprécié quant aux différents aspects légaux relatifs au domaine scolaire;

- Monsieur Stéphane Bergeron, directeur adjoint du Service des finances, a continué à m'apporter son soutien, avec l'assistance appréciée de madame Caroline Bourdages;
- Le personnel et la direction du Service des ressources informatiques et du Service des ressources matérielles ont contribué par leur soutien au bon fonctionnement du Bureau du protecteur de l'élève, plus particulièrement messieurs Bruno Bellerive, Mohamed Fouzail, Renaud François, Eric Hachey, Benoit Piché, Jean-Sébastien Saint-Hilaire, Jacques Fillion, Charles Gaudreault, Stéphane Lafleur, René Montpetit et Michel Sauvé, ainsi que mesdames Ileana Gavrilenko et Marie-Josée Durocher;
- Les directions et directions adjointes d'établissement m'ont apporté leur collaboration de façon enrichissante et constructive;
- La directrice de l'école Lajoie, madame Carole Rouleau, ainsi que les enseignants et les éducateurs du service de garde qui travaillent dans l'édifice Sainte-Mary-Magdalen, et la directrice du CPE Les Pitchounets, madame Geneviève Tassé, ainsi que les membres de son personnel, collaborent toujours avec nous avec gentillesse afin de partager l'espace de façon harmonieuse;
- Le directeur général, monsieur Yves Sylvain, me témoigne depuis mon entrée en fonction son appui et son soutien, ainsi que les directeurs généraux adjoints, mesdames Louise Gaudreault, France Lemay, et messieurs Jean-Pierre Bédard, Richard Guillemette et Wojtek Winnicki;
- Les commissaires membres du Comité de gouvernance et d'éthique, les membres du Conseil des commissaires, incluant les commissaires-parents, les membres du Comité central de parents, les membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA, m'ont accueillie chaleureusement à chacune de nos rencontres et me témoignent de leur appui et de leur soutien depuis mon entrée en fonction.

VII. ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DU BUREAU DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le Protecteur de l'élève est membre du Barreau du Québec, médiateur accrédité du Barreau du Québec en matière civile et commerciale et aux petites créances, médiateur accrédité de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) et membre du Forum des ombudsmans canadiens. Je participe aux activités de ces organismes, dont je suis régulièrement informée, notamment par le biais de leurs publications.

Par ailleurs, entre le 1er mars 2011 et le 30 juin 2011, le Protecteur de l'élève a participé aux activités de formation suivantes :

- 27 octobre 2011 : Conférence de l'ARGP (Association des responsables de la gestion des plaintes du gouvernement du Québec) portant sur la caractérisation du service à la clientèle de demain;
- 13 avril 2012 : Journée de perfectionnement destinée aux avocats œuvrant dans le milieu scolaire, portant sur la contrainte excessive en regard des accommodements raisonnables;
- 15 avril 2012 : Conférence de Me Jean Poitras, professeur en gestion des conflits, destinée aux médiateurs;
- 24 avril 2012 : Formation dispensée par le Barreau de Montréal portant sur la gestion de certains types de personnalités difficiles;
- 24 mai 2012 : Formation dispensée par le Barreau du Québec portant sur la gestion de certains types de personnalités difficiles.

D'autre part, le Protecteur de l'élève a assisté à l'inauguration de l'agrandissement des écoles primaires suivantes : le 7 septembre 2011, l'école primaire Jean-Grou, à Saint-Laurent, le 17 mai 2012, l'école primaire

Perce-Neige, à Pierrefonds et le 13 juin 2012, l'école primaire Bois-Franc-Aquarelle, à Saint-Laurent.

Par ailleurs, le Protecteur de l'élève était présent aux événements suivants :

- 16 août 2011 : Colloque de la rentrée de la CSMB (St-Hilaire);
- 22 sept. 2011 : Déjeuner de la rentrée de la CSMB (siège social);
- 15 déc. 2011 : Souper de Noël de la CSMB (Saint-Laurent);
- 3 avril 2012 : Séance de reddition de compte/dépôt du rapport annuel 2010-2011 de la CSMB (siège social);
- 21 juin 2012 : Pique-nique de fin d'année de la CSMB (siège social);

De plus, le 13 octobre 2011, le Protecteur de l'élève a assisté à l'inauguration de la navette spatiale CENST (Centre de simulation en sciences et technologie) au Centre de formation professionnelle Léonard-de-Vinci, à Saint-Laurent; le 22 novembre 2011, lors de la journée portes ouvertes, le Protecteur de l'élève a eu l'opportunité de faire une visite guidée du CIMME en compagnie de son directeur monsieur Serge Robitaille.

Le 18 octobre 2011, le Protecteur de l'élève a assisté à la remise des certificats de reconnaissance de la réussite 2010-2011;

Le 1^{er} décembre 2011, le Protecteur de l'élève a assisté à un événement de presse à l'école John-F.-Kennedy, qu'il a eu l'opportunité de visiter;

Le 2 décembre 2011, à l'école secondaire Félix-Leclerc, à Pointe-Claire, le Protecteur de l'élève a assisté à l'événement «Mars danse la terre», organisé notamment par l'Institut international des langues Marguerite-Bourgeoys.

Enfin le 17 janvier 2012, le Protecteur de l'élève a assisté, à l'école secondaire Mont-Royal, au gala interculturel «Musique sans frontières» dans le cadre de la semaine de la Chine, à la CSMB.

Plus particulièrement, le 13 avril 2012, le Protecteur de l'élève a participé, en compagnie de monsieur Patrick Robardet, ombudsman à la CSDM, à une assemblée spéciale de l'organisme Gai Écoute. À cette occasion, le Protecteur de l'élève a présenté le rôle du Protecteur de l'élève et le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, et a participé à un échange avec la direction et les intervenants de l'organisme sur la question de l'intimidation en milieu scolaire en lien avec le phénomène de l'homophobie.

Enfin, le Protecteur de l'élève est en lien avec quelques protecteurs de l'élève de la région de Montréal, avec lesquels il a eu l'occasion d'échanger lors de rencontres informelles tenues les 23 septembre et 10 novembre 2011 ainsi que les 12 janvier, 17 février, 30 mars et 11 mai 2012.

VIII. CONCLUSION

Les données, observations et recommandations contenues au rapport annuel du Protecteur de l'élève se fondent sur les demandes portées à l'attention du Protecteur de l'élève pendant la période concernée. Je suis consciente que le Protecteur de l'élève n'a accès qu'à une portion de la réalité vécue par les parents et les élèves de la CSMB. Mes recommandations doivent donc être considérées dans ce contexte.

Par ailleurs, toutes les questions soulevées par le présent rapport continueront de recevoir mon attention durant l'année scolaire 2012-2013.

De même, j'ai l'intention de continuer à développer des liens de collaboration avec les différents services et instances de la CSMB, afin de remplir mon rôle de Protecteur de l'élève de façon efficace et constructive.

Ce second rapport témoigne de la première année complète suivant l'entrée en fonction du Protecteur de l'élève. Cette année a permis tant au Protecteur de l'élève qu'aux différentes instances de la Commission scolaire d'appivoiser cette nouvelle fonction. Les prochains mois devraient permettre de consolider cette dernière.

Enfin, je souhaite, comme en 2010-2011, que le présent rapport contribue à alimenter la réflexion, souvent déjà en cours, sur les questions qu'il soulève, au sein de la CSMB.

Anne Marie-Pierrot, avocate et médiatrice
Protecteur de l'élève
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys