

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE 2011-2012

1. 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, et de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*, le Protecteur de l'élève doit déposer annuellement un rapport de ses activités. Ce rapport doit indiquer le nombre et la nature des plaintes reçues, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Les plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence doivent être identifiées de façon distincte. Le rapport du Protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

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

Le présent rapport annuel, qui vise l'année scolaire 2011-2012, couvre la période du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012. Il s'agit du second rapport annuel du Protecteur de l'élève.

2. RÔLE ET APPROCHE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le Protecteur de l'élève relève du Conseil des commissaires. Il est indépendant de la hiérarchie administrative. Il 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'a pas d'« a priori » et examine chaque demande qui lui est soumise, au cas par cas, selon son mérite.

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. Son rôle 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 son intervention 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.

Si l'intervention du 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 qu'il estime pertinent et utile de le faire, le Protecteur de l'élève transmet au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte, et le cas échéant, propose les correctifs ou transmet les recommandations qu'il estime appropriés.

Le Conseil des commissaires informe par écrit le plaignant et les intéressés des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés.

Le Protecteur de l'élève doit traiter confidentiellement les demandes qui lui sont acheminées, à toutes les étapes du processus.

Ultimement, la fonction du Protecteur de l'élève 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. Ainsi, 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.

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, ni modifier une décision du Conseil des commissaires. Il pourrait 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 se prononcer, dans un souci d'équité, sur le bien-fondé d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique à la base de la décision.

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

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2011-2012 sont classées en 4 catégories, soit la plainte, la plainte formelle, la demande d'assistance et la demande de renseignements.

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier constitue une demande.

La plainte traduit le mécontentement d'un ou plusieurs élèves ou parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts par un établissement ou 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.

La plainte devient formelle lorsqu'elle 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.

La demande d'assistance sous-tend une insatisfaction ou une situation problématique, mais ne résulte pas en une plainte. 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.

Quant à la 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 simplement d'ordre général ou pratique, concernant des procédures, critères ou programmes applicables à la CSMB.

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

Les plaintes, au nombre de 119, représentent 87% des demandes reçues, les demandes d'assistance (5 demandes) représentent 4% des demandes reçues et les demandes de renseignements (13 demandes) représentent 9% des demandes reçues.

77% des demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents (105 demandes), 14% des demandes ont été présentées par des élèves (19 demandes), et 9% des demandes reçues proviennent de tiers (direction ou personnel CSMB, citoyens, organismes ou instances) (13 demandes).

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 avec les procédures, critères ou programmes en vigueur à la CSMB.

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. Ces 89 demandes ont été traitées par les instances internes de la CSMB, conformément au *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

La répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève est présentée ci-dessous par catégorie de sujets, conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*. Les catégories sont établies en fonction de la nature des sujets couverts par les demandes.

ÉTABLISSEMENT

Soutien obtenu de l'établissement : (26% des demandes)

Soutien accordé aux demandes des parents lorsque désaccord ou insatisfaction à l'égard d'un enseignant ou d'un membre du personnel; soutien obtenu à l'égard de la disponibilité des services ou programmes destinés aux élèves HDAA, ou de l'application du plan

d'intervention; collaboration avec les parents; obstacles de nature administrative (horaires, dérogations, aménagements); soutien aux victimes d'intimidation de la part d'autres élèves; soutien en lien avec des situations de suspension ou d'expulsion, ou mettant en cause le comportement ou les difficultés d'élèves avec leurs pairs.

Enseignant(e) : (14% des demandes)

Attitude envers l'élève, propos, gestes, ton, exercice de l'autorité, approche, équité; évaluation et moyens d'évaluation; collaboration avec les parents; suivi, transmission d'informations; compétence de l'enseignant, choix d'activités, matière vue en classe, niveau d'apprentissage, moyens mis en place en classe; application du plan d'intervention; jugement de l'enseignant.

Communication avec les parents : (10% des demandes)

Délai ou absence de réponse ou de suivi; transmission partielle d'informations ou d'explications; informations contradictoires ou ambiguës; délai ou omission d'aviser le parent; difficulté à obtenir des nouvelles, des informations, des documents, des retours d'appels; bien-fondé de propos tenus, 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 de communication pour parent unilingue anglophone.

Classement : (7% des demandes)

Désaccord avec le classement, le redoublement ou le transfert recommandés; 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 CEGEP.

Services aux élèves HDAA : (7% des demandes)

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 : (6% des demandes)

Accueil et suivi des demandes des parents et des élèves; collaboration avec les parents, soutien et communication, ouverture et écoute, transmission d'informations; attitude et propos à l'égard de l'élève; gestion du personnel; signalement contesté à la DPJ; bien-fondé et fréquence des sanctions.

Suspension, expulsion : (5% des demandes)

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; effets des suspensions sur échecs ou sur l'apprentissage.

Intimidation ou violence : (4% des demandes)

Reconnaissance de la situation d'intimidation; suffisance ou efficacité des mesures prises; communication et informations transmises aux parents concernés; surveillance dans la cour d'école; reconnaissance de l'impact de la situation sur l'élève victime; soutien à l'élève victime; demande de transfert d'école; désaccord avec retour à l'école de l'élève à l'origine de l'intimidation.

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

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 un groupe d'enseignants impliquant le paiement de frais; mesures de sécurité pour les dîneurs; conditions d'utilisation d'un parc-école; localisation d'une classe au sous-sol; manque de climatisation.

Évaluation : (2% des demandes)

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 : (1% des demandes)

Attitude d'une éducatrice; paiement des frais exigé suite à absence motivée; non disponibilité du service de garde lors des journées pédagogiques; omission d'aviser le parent d'une sortie.

CSMB

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

Soutien accordé aux demandes des parents suite à insatisfaction en lien avec l'établissement ou le service; délai à obtenir équipement particulier en classe suite à un changement de programme gouvernemental; désaccord avec assurance-voyage obligatoire; interruption de scolarisation à domicile ou services de scolarisation à domicile jugés insuffisants; difficulté à joindre la commission scolaire en période estivale.

Transport scolaire : (1% des demandes)

Horaire du transport scolaire; maintien du transport adapté; demande de changement d'arrêt refusée.

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

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

Contribution financière demandée aux parents : (1% des demandes)

Insatisfaction à l'égard des réclamations financières.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

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

Suivi au parent non-gardien; procédure applicable lorsqu'enfant malade; réclamation d'assurance suite à incident; procédure suivie en lien avec incident médiatisé concernant un enseignant; application des critères d'inscription; obtention de formulaires et documents divers; informations liées au programme international.

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

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.

4. RECOMMANDATIONS 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> «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> «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> 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>

<p>d'intervention, dans le cadre des orientations de l'école à son égard.</p>	<p>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.»</p>
<p>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.</p>	<p><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.»</p>

D'autre part, le rapport annuel 2010-2011 du Protecteur de l'élève contenait quelques recommandations portant sur d'autres aspects. À la lumière de l'ensemble des demandes reçues durant l'année 2011-2012, le Protecteur de l'élève reprend les recommandations contenues à son premier rapport, en fait le suivi, et y apporte certaines précisions. Il ajoute aussi quelques recommandations.

La relation parent-établissement

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

Le Protecteur de l'élève maintient les recommandations contenues à son rapport annuel 2010-2011, à l'effet qu'une communication ouverte, propice à susciter la collaboration du parent, son adhésion aux décisions concernant son enfant et à l'approche de l'école, devrait être établie, et, qu'en cas de difficulté, une attitude ouverte et à l'écoute, visant la recherche de solution et le rétablissement de la confiance, plutôt qu'une réaction défensive, devrait être privilégiée.

Le Protecteur de l'élève se réjouit de l'ajout d'une étape au processus de classement suite à la recommandation contenue à son avis 2011-2012-1. Le directeur du Service des ressources éducatives a par ailleurs confirmé au Protecteur de l'élève que cette nouvelle étape a été utilisée dès cette année, avec d'excellents résultats.

Au-delà du cas particulier traité dans cet avis, des parents ont mentionné au Protecteur de l'élève 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, ce qui crée chez ces parents un sentiment de confusion, voire d'impuissance en ce qui concerne le cheminement scolaire de leur enfant.

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

Dans les faits, il arrive que certains parents aient l'impression d'être insuffisamment impliqués ou informés, de ne pas être partie prenante aux décisions concernant leur enfant ou d'être placés dans des situations de fait accompli, notamment en raison des délais qui surviennent pour certaines décisions. 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 Protecteur de l'élève estime que le rôle et la participation active des parents au cheminement scolaire et aux décisions concernant leur enfant devraient être favorisés, les conditions propices mises en place pour y arriver, et les processus décisionnels 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

Suite à l'analyse des plaintes reçues à ce sujet en 2011-2012, et dans le contexte du projet de loi 56, *Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école*, adopté en juin 2012, qui 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, le Protecteur de l'élève réitère les recommandations contenues à son précédent rapport :

- 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.

Par ailleurs, à la lumière d'une rencontre avec les intervenants de l'organisme Gai Écoute, le Protecteur de l'élève 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, puisque les victimes de ce type d'intimidation ne seraient pas portées à utiliser les mécanismes de plaintes officiels.

Les services aux élèves HDAA

Le Protecteur de l'élève maintient les recommandations contenues à son rapport annuel 2010-2011, à l'effet qu'une communication ouverte soit établie avec les parents concernés, qu'une bonne collaboration soit maintenue entre les écoles et la Commission scolaire sur la question de l'allocation des ressources, que soit assuré de la part des écoles un accueil ouvert aux parents qui se présentent avec un enfant aux difficultés particulières, et ajoute 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.

Le Protecteur de l'élève réitère l'importance 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.

Le Protecteur de l'élève 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

Le Protecteur de l'élève a pu constater que la plupart des plaintes qui lui 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.

Le Protecteur de l'élève a eu l'occasion de discuter de l'ensemble de ces questions avec la direction du Service de la formation professionnelle, son 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.

Le Protecteur de l'élève souhaite que les observations qu'il a pu partager à cette occasion puissent 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

Le Protecteur de l'élève réitère la suggestion formulée dans son 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, qui craignent leur impact négatif sur les apprentissages de leur enfant, encore davantage dans le cas des élèves en difficulté d'apprentissage.

Autres commentaires

Le traitement des plaintes

Le responsable de l'examen des plaintes a un rôle fondamental à jouer dans le mécanisme de traitement des plaintes à la CSMB. Le Protecteur de l'élève estime que, 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 manœuvre nécessaire pour questionner les directions d'établissement ou de service, afin de bien comprendre la nature de la plainte et ainsi d'être davantage en mesure de l'évaluer et de contribuer à y apporter une solution. À cet égard, le Protecteur de l'élève estime qu'une réflexion devrait être entreprise au sein de la CSMB, notamment quant au lien fonctionnel direct des responsables de l'examen des plaintes avec les directions générales adjointes, à qui ils s'identifient.

De plus, le Protecteur de l'élève croit 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 CSMB, afin que les rôles respectifs du responsable de l'examen des plaintes et du Protecteur de l'élève soient mieux compris.

Enfin, le Protecteur de l'élève réitère 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 de l'examen des plaintes le parent doit communiquer, ceci étant susceptible de favoriser l'accès direct initial aux responsables de l'examen des plaintes.

La demande de révision de décision et la coexistence des recours

Comme pour 2010-2011, le Protecteur de l'élève a noté que plusieurs parents qui ont communiqué avec le Protecteur de l'élève durant l'année 2011-2012 n'avaient pas été informés du 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.

Suite à une recommandation du Protecteur de l'élève, la procédure de demande de révision de décision ainsi qu'un schéma explicatif distinguant entre le mécanisme de traitement des plaintes et le recours en révision de décision sont désormais disponibles sur

le site de la CSMB. Or, malgré la diffusion de cette information sur le site de la CSMB, le Protecteur de l'élève a 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.

Dans ces circonstances, le Protecteur de l'élève 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 le rôle qui leur est dévolu à cet égard par la procédure applicable en vertu du Règlement sur l'examen des plaintes de la CSMB, 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, ce dernier tenait tout de même à faire part de cette observation qui lui a été relatée à quelques reprises par des parents ou des élèves, et suggère qu'elle puisse alimenter la réflexion des instances concernées.

5. CONCLUSION

Les données, observations et recommandations contenues au présent 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. Le Protecteur de l'élève est conscient qu'il n'a accès qu'à une portion de la réalité vécue par les parents et les élèves de la CSMB. Ses recommandations doivent donc être considérées dans ce contexte.

Par ailleurs, toutes les questions soulevées dans le présent rapport annuel continueront de recevoir l'attention du Protecteur de l'élève durant l'année scolaire 2012-2013. De même, le Protecteur de l'élève a l'intention de continuer à développer des liens de collaboration avec les différents services et instances de la CSMB, afin de remplir son rôle de façon efficace et constructive.

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

Note :

La version complète du rapport annuel du Protecteur de l'élève 2011-2012, incluant notamment la présentation de la fonction et du rôle du Protecteur de l'élève, une analyse détaillée des plaintes reçues ainsi que les observations et recommandations détaillées du Protecteur de l'élève est disponible à l'adresse suivante : www.csmb.qc.ca, Onglet «Parents et élèves», Section «Traitement des plaintes et Protecteur de l'élève» ou sur demande au Bureau du protecteur de l'élève.