

## RAPPORT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE 2012-2013

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, faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, de la nature des correctifs recommandés, ainsi que des suites qui leur ont été données. Le présent rapport couvre l'année scolaire 2012-2013, soit la période du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 30 juin 2013.

Au cours de la dernière année scolaire, 161 demandes ont été adressées au Protecteur. Quelque 82 % des demandes (132) constituent des plaintes liées aux services dispensés ou à l'application d'un encadrement, d'une procédure ou d'une pratique; près de 7 % des demandes (12) visent à obtenir les conseils ou l'assistance du Protecteur; plus de 10 % des demandes (16) concernent des renseignements d'ordre général ou pratique, ou portant sur le rôle du Protecteur. L'information reçue ne permet pas de classer l'une (1) des demandes (1%).

Environ 85 % des demandes concernent les relations avec les établissements de la CSMB. Ces demandes portent essentiellement sur les sujets suivants : soutien obtenu de l'établissement (25 %), communication avec les parents (11 %), enseignant(e) (10 %), services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (8 %), suspension/expulsion (7 %), direction d'établissement (6 %), intimidation ou violence (5 %), organisation de la classe ou de l'école (5 %), classement des élèves (5 %), service de garde (2 %) et évaluation (1 %).

Près de 9 % des demandes concernent les relations avec les services ou les politiques de la CSMB. Les sujets de ces demandes sont les suivants : soutien obtenu de la CSMB (4 %), critères ou processus d'admission ou d'inscription (2 %), contributions financières demandées aux parents (2 %), transport scolaire (1 %) et service aux dîneurs (1 seule demande).

Enfin, 6 % des demandes sont en lien avec les procédures, critères ou programmes en vigueur à la CSMB (4 %) ou avec le rôle du Protecteur (2 %).

Sur les 161 demandes adressées au Protecteur, 35 % (57 demandes) relèvent effectivement du niveau d'intervention du Protecteur et 65 % (104 demandes) relèvent de l'établissement ou de la Commission scolaire; ces dernières 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.*

Pour la période 2012-2013, aucun avis écrit n'a été transmis par le Protecteur au Conseil des commissaires.

Certaines recommandations formulées à la lumière de l'ensemble des demandes reçues en 2012-2013 sont présentées dans la version intégrale du rapport annuel du Protecteur de l'élève.

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

- Onglet Parents et élèves
- Traitement des plaintes et Protecteur de l'élève
- Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2012-2013
- Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes