

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

## **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<sup>er</sup> mars 2011.

Le présent rapport annuel, qui vise l'année scolaire 2012-2013, couvre la période du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 30 juin 2013. Il s'agit du troisième rapport annuel du Protecteur de l'élève.

Pendant la période couverte par le présent rapport, Me Anne-Marie Pierrot a occupé la fonction de Protecteur de l'élève du 1<sup>er</sup> juillet 2012 au 17 mai 2013, et madame Monique Théroux a occupé les mêmes fonctions à compter du 21 mai 2013 jusqu'à la fin de la période, le 30 juin 2013.

## **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. RENCONTRES AVEC LES DIFFÉRENTES INSTANCES**

Pendant l'année scolaire 2012-2013, le Protecteur de l'élève a eu l'occasion de rencontrer différentes instances de la CSMB :

- 18 septembre 2012 : Rencontre des membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA;
- 13 novembre 2012 : Présentation du rapport annuel 2011-2012 au Comité de gouvernance et d'éthique;
- 4 décembre 2012 : Présentation du rapport annuel 2011-2012 au Conseil des commissaires;
- 19 février 2013 : Présentation du rapport annuel 2011-2012 au Comité consultatif des services aux élèves HDAA;
- 20 février 2013 : Présentation du rapport annuel au Comité de parents du Regroupement Sud;
- 14 mars 2013 : Présentation du rapport annuel au Comité de parents du Regroupement Nord;
- 18 mars 2013 : Présentation du rapport annuel au Comité de parents du Regroupement Ouest.

De plus, le Protecteur de l'élève a assisté le 3 novembre 2012 à une rencontre avec un groupe de parents du mouvement Parents en action pour l'éducation (organisme La Troisième Avenue); le 15 mai 2013, le Protecteur de l'élève rencontrait un groupe de jeunes élèves de la CSMB, résidents de Place Benoît, à Saint-Laurent, dans le cadre d'un événement organisé par l'organisme La Troisième Avenue. Les deux activités visaient à mieux connaître le rôle du Protecteur de l'élève ainsi que le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, et de sensibiliser le Protecteur de l'élève à la réalité vécue par les parents et les élèves de la CSMB issus des différentes communautés culturelles.

#### **4. ACTIVITÉS DE PROMOTION ET DE CONNAISSANCE DU RÔLE**

Un dépliant d'information détaillé sur le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB et le Protecteur de l'élève, réalisé par le Bureau des communications, en lien avec le Secrétariat général, a été complété et distribué en septembre 2012. Le Protecteur de l'élève a participé activement à la rédaction de ce dépliant, destiné aux parents et aux élèves, ainsi qu'aux différentes instances de la CSMB. De plus, le Protecteur de l'élève a collaboré activement à la mise à jour de la section « Protecteur de l'élève » incluse au site internet de la CSMB ([www.csmb.qc.ca](http://www.csmb.qc.ca)), ainsi qu'à la mise à jour de la section « Protecteur de l'élève » du dépliant « S'informer s'impliquer », petit guide sur les instances démocratiques en place à la CSMB, pour la publication de septembre 2012.

#### **5. DOSSIERS TRAITÉS DURANT L'ANNÉE SCOLAIRE 2012-2013**

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2012-2013 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. Pour la période 2012-2013, aucun avis écrit n'a été transmis au Conseil des commissaires.

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, 161 dossiers ont été ouverts entre le 1<sup>er</sup> juillet 2012 et le 30 juin 2013, soit durant l'année scolaire 2012-2013. Ceci constitue une augmentation de 18% par rapport à l'année précédente.

Les 161 demandes se répartissent ainsi: 132 plaintes (82%), 16 demandes de renseignements (10%), 12 demandes d'assistance (7%). L'information reçue ne permet pas de classer l'une des demandes (1%).

75% des demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents (121 demandes), 14% des demandes ont été présentées par des élèves (22 demandes), et 11% des demandes reçues proviennent de tiers (direction ou personnel CSMB, citoyens, organismes ou instances) (18 demandes).

Les demandes présentées par des parents (121) concernent principalement des élèves de niveau primaire (70 demandes ou 58%), des élèves de niveau secondaire (42 demandes ou 35%), des élèves d'écoles spécialisées (4 demandes ou 3%) et une demande (1%) concerne l'Éducation des adultes. Pour 4 demandes (3%) cette donnée ne s'applique pas à la situation ou n'est pas disponible.

Les demandes présentées par des élèves, selon le niveau scolaire concerné, s'établit comme suit : Formation professionnelle et Éducation des adultes : 17 demandes (77%); niveau primaire et niveau secondaire : 4 demandes (18%); information non-disponible : 1 demande (5%).

85% des demandes concernent les relations des parents/élèves avec les établissements de la CSMB. 9% 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 161 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 57 demandes (35%) relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève. 104 demandes (65%) relevaient de l'établissement ou de la CSMB; ces demandes ont effectivement 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. Les 161 demandes portent sur 285 motifs distincts, puisque la plupart des demandes incluent plus d'un objet.

## **ÉTABLISSEMENT**

### **Soutien obtenu de l'établissement : (25% 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.

### **Communication avec les parents : (11% des demandes)**

Délai ou absence de réponse ou de suivi; transmission partielle d'informations ou d'explications; délai à aviser les parents lors d'expulsion, d'incident, de sortie ou de changement; difficulté à obtenir des informations, des documents, des retours d'appels; courtoisie, ouverture et climat des communications avec les parents; ampleur des démarches à effectuer.

### **Enseignant(e) : (10% des demandes)**

Attitude envers l'élève, propos, gestes, ton, exercice de l'autorité, approche, soutien, 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; collaboration lors de stages.

### **Services aux élèves HDAA : (8% des demandes)**

Disponibilité ou suffisance des services; adaptation des services aux besoins de l'élève; avis des parents face à la classe ou au classement proposé; demande d'un protocole d'entente avec une école spécialisée; élève non scolarisé; alternative offerte suite à une expulsion; communication sur le plan d'intervention; retrait du plan d'intervention; délais pour le classement; approche de l'école.

Suspension, expulsion : (7% des demandes)

Fréquence, bien-fondé, justesse, durée, aspect répétitif, iniquité; élève non scolarisé suite à expulsion; refus de réintégration; soutien à élève suspendu; bien-fondé des sanctions.

Direction d'établissement : (6% des demandes)

Accueil et suivi des demandes des parents et des élèves; collaboration avec les parents, soutien et communication; attitude et propos de la part de la direction; élève interpellé suite à différend avec parent.

Intimidation ou violence : (5% des demandes dont les trois quarts au primaire)

Reconnaissance de la situation d'intimidation; suffisance ou efficacité des mesures de sécurité et des autres mesures prises; demande de transfert d'école; intimidation persistante; effets sur résultat scolaire; communication et informations transmises aux parents concernés.

Organisation de la classe, de l'école : (5% des demandes)

Manque d'organisation, de soutien, de matériel; problèmes de nature administrative; demande d'accommodement pour reprise d'examen; changement successifs d'école et erreurs administratives; satisfaction à l'égard de programmes, d'enseignants, d'entraîneurs, d'arbitres; qualité de l'information transmise lors de l'inscription; absence de service de référence pour stage.

Classement : (5% des demandes)

Désaccord avec le classement ou le redoublement recommandés; délais pour obtenir le classement.

Service de garde : (2% des demandes)

Frais supplémentaires exigés; surveillance; respect des modalités; approche du service envers un élève; gestes posés par un intervenant.

Évaluation : (1% 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 et résultat du groupe.

## **CSMB**

### **Soutien obtenu de la CSMB : (4% des demandes)**

Problèmes d'ordre administratif (manque d'information, démarches lourdes); choix d'école refusé; changements d'écoles successifs; frais administratifs exigés; processus de révision de décision; support aux élèves ayant un statut migratoire non-réglementaire; nécessité de prendre cours d'été; transport scolaire refusé pour élève transféré à école spécialisée; réintégration suite à expulsion.

### **Critères ou processus d'admission ou d'inscription : (2% des demandes)**

Transfert d'école par manque de place; processus de sélection/admission; transfert d'école demandé.

### **Contributions financières demandées aux parents : (2% des demandes)**

Remboursement lors de l'annulation d'un cours; pressions suite à l'imposition de frais; augmentation des frais; journées pédagogiques non couvertes en plus des coûts du service de garde.

### **Transport scolaire (1% des demandes)**

Conduite dangereuse des parents autour de l'établissement; nécessité d'appeler police/ambulance lors d'un accident en transport scolaire; identité du responsable lors d'un accident.

### **Service aux dîneurs (1 seule demande)**

Augmentation des coûts.

## **DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS**

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

Demande de documents/informations de nature administrative; information sur programme, procédure, existence de normes.

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

Rôle et mandat du Protecteur de l'élève, rapport annuel; critères d'embauche relatifs au Protecteur de l'élève; organisation d'une rencontre avec Protecteur de l'élève.

## 6. 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*, la nature des correctifs recommandés par le Protecteur de l'élève dans ses avis écrits, ainsi que les suites qui leur ont été données ont été traitées dans le précédent rapport annuel 2011-2012. Aucun suivi subséquent n'a été fait au Protecteur de l'élève. Par ailleurs, pour la période 2012-2013, aucun avis écrit n'a été transmis par le Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires.

D'autre part, le rapport annuel 2010-2011 du Protecteur de l'élève contenait quelques recommandations; ces recommandations ont été reprises dans le second rapport annuel du Protecteur de l'élève, avec certaines précisions, suite aux demandes reçues durant l'année 2011-2012. Quelques recommandations étaient aussi ajoutées dans le rapport annuel 2011-2012. À la lumière des demandes reçues durant l'année 2012-2013, les recommandations contenues dans les précédents rapports annuels du Protecteur de l'élève demeurent applicables à l'année 2012-2013.

Par ailleurs, afin de synthétiser les observations faites depuis son entrée en fonction, observations découlant de l'analyse des plaintes reçues ainsi que des commentaires de différentes instances (comités de parents, commissaires, groupes de parents et d'élèves, directions d'établissements, directions de service et direction générale), le Protecteur de l'élève formule les recommandations suivantes :

1. La communication avec les parents devrait faire l'objet d'une attention particulière; d'abord, toute l'information disponible devrait être systématiquement transmise aux parents d'élèves HDAA; les parents dont les enfants sont en classe d'adaptation scolaire devraient disposer 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; de plus, afin de favoriser la collaboration des parents, les rencontres liées au plan d'intervention devraient toujours être bien préparées et les objectifs précisés clairement; enfin, plus précisément, le *Guide à l'intention des parents d'élèves HDAA*, une excellente initiative, contribuant à démystifier les différentes étapes et à mieux connaître les différents intervenants impliqués dans le cheminement scolaire de l'enfant, devrait être diffusé de la façon la plus large possible, afin qu'il rejoigne l'ensemble des parents concernés, et ne devrait pas être uniquement disponible en le recherchant sur le site internet de la CSMB;



2. D'autre part, les parents devraient être mieux informés quant au système scolaire, son fonctionnement, sa mission, ses différentes instances et ressources; un Guide destiné aux parents en général, sur le modèle du *Guide à l'intention des parents d'élèves HDAA*, préparé par la CSMB, pourrait par exemple être diffusé aux parents des élèves faisant leur entrée à la CSMB;
3. La participation active des parents au cheminement scolaire et aux décisions concernant leur enfant devrait être favorisée, 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. Plus spécifiquement, une plus large place devrait être faite aux parents, notamment dans le cadre des prises de décisions relatives au passage du primaire au secondaire, du classement ou de l'orientation de l'élève;
4. Les initiatives visant à mieux faire connaître et à comprendre la réalité des élèves TED ainsi que des autres élèves HDAA tant par leurs pairs que par les enseignants et éducateurs, notamment, lorsque le contexte s'y prête, avec la participation des parents de ces élèves, devraient être favorisées et encouragées;
5. Le Protecteur de l'élève a pu constater, à la lumière des plaintes reçues depuis son entrée en fonction, que plusieurs élèves présentant des difficultés scolaires n'ont pas ou peu accès à des services, puisque les ressources disponibles sont prioritairement affectées aux élèves présentant les besoins les plus criants. Ainsi, tous les élèves qui auraient avantage à bénéficier de différentes mesures d'aide n'y ont pas nécessairement accès. Ces élèves sont souvent en situation précaire et sont susceptibles de décrocher du parcours scolaire. Le Protecteur de l'élève tenait à souligner sa préoccupation à l'égard de ces élèves, et exprimer son souhait à l'effet qu'une attention particulière leur soit portée;
6. L'accès au mécanisme de traitement des plaintes et au Protecteur de l'élève, ainsi que l'accès au recours en révision de décision, devraient être davantage connus des parents et des élèves; l'information à ce sujet devrait être diffusée plus largement, et, dans la mesure du possible, présentée de façon vulgarisée aux parents et aux élèves, afin de faciliter la connaissance et la compréhension de ces différents recours par les personnes directement concernées; les clientèles issues de l'immigration, notamment, ont exprimé au Protecteur de l'élève le besoin d'avoir à leur disposition une information claire et accessible;
7. 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, auprès des établissements ainsi 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 et que l'intervention de ces derniers soit mieux reçue et envisagée davantage comme un apport positif au règlement d'une situation;

8. 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, plutôt que de laisser l'établissement gérer la situation à son unique discrétion. À cet égard, le Protecteur de l'élève estime que la réflexion déjà entamée devrait être poursuivie 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;
9. Le Protecteur de l'élève réitère la suggestion formulée dans ses précédents rapports, 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;
10. En matière d'intimidation et de violence, le Protecteur note les différentes initiatives positives qui ont eu cours en 2012-2013, tant au sein des établissements que de la CSMB. Par ailleurs, les recommandations contenues dans ses rapports précédents demeurent applicables, et pourraient être résumées comme suit :
  - 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 présente;
  - 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 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 soit assuré dans une optique de prévention des situations d'intimidation ou de harcèlement;

11. Certains élèves issus de l'immigration, ont fait part au Protecteur de l'élève de difficultés liées à leur intégration auprès des enseignants et de leurs pairs. Certains se disent mis à l'écart, moins bien considérés ou injustement évalués par leurs enseignants. De plus, en matière de Formation professionnelle, dans le cadre des plaintes portées à l'attention du Protecteur de l'élève, les problématiques culturelles sont récurrentes. La réflexion entreprise par la CSMB concernant les questions en lien avec la clientèle issue de l'immigration devrait inclure des pistes de solution à cet égard. Une formation spécifique, intégrant notamment les différences culturelles ainsi que les différents codes sociaux, pourrait par exemple être incluse aux différents programmes de Formation professionnelle, afin de faciliter l'intégration des élèves non seulement au milieu scolaire mais aussi au marché du travail. Par ailleurs, il y aurait lieu de favoriser une sensibilisation accrue des enseignants et du personnel des différents établissements quant aux questions qui préoccupent spécifiquement les élèves issus des différentes communautés culturelles;

12. Tant au niveau de la Formation professionnelle que de l'Éducation des adultes, des 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. Le Protecteur de l'élève souhaite que la réflexion soit poursuivie afin que certaines mesures puissent être mises en place, avec la collaboration des milieux, destinées d'abord à favoriser la réussite de ces élèves.

## **7. CONCLUSION**

Les données, observations et recommandations contenues au présent rapport annuel du Protecteur de l'élève se fondent sur les demandes et situations portées à l'attention du Protecteur de l'élève pendant la période concernée ainsi que depuis son entrée en fonction. 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, Me Anne-Marie Pierrot, qui occupait la fonction de Protecteur de l'élève depuis la mise en place de cette fonction à la CSMB, signe par la présente son dernier rapport annuel. L'année 2012-2013 a permis de consolider la fonction de Protecteur de l'élève au sein de la CSMB. Le Protecteur de l'élève souhaite que son travail, dont fait état le présent rapport ainsi que les rapports précédents, et les différentes recommandations émises depuis mars 2011, aient pu contribuer un tant soit peu à l'amélioration des pratiques, ou permettront de le faire dans l'avenir, dans l'intérêt des élèves, avec l'adhésion et la collaboration des établissements et instances de la CSMB.

## **8. REMERCIEMENTS**

Le présent rapport annuel a été réalisé avec la collaboration précieuse de madame Monique Thérout pour la portion statistique et la nomenclature des motifs de plainte. Le soutien de madame Thérout, qui a occupé la fonction de Protecteur de l'élève du 21 mai 2013 au 31 août 2013, a été extrêmement apprécié.

Le Protecteur de l'élève tient à remercier madame Francine Lachapelle, qui occupe depuis mai 2011 le poste de secrétaire au Bureau du protecteur de l'élève. Madame Lachapelle a été une collaboratrice précieuse et appréciée. Sa disponibilité et son engagement constants doivent être soulignés.

Le Protecteur de l'élève remercie particulièrement toutes les personnes qui lui ont apporté collaboration et soutien durant l'année scolaire 2012-2013, ainsi que depuis son entrée en fonction, plus particulièrement les membres du Conseil des commissaires, notamment les membres du Comité de gouvernance et d'éthique ainsi que les commissaires-parents, les membres du Comité central de parents ainsi que des Comités de parents des différents Regroupements, et les membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA; toutes ces personnes m'ont toujours accueillie chaleureusement à chacune de nos rencontres et m'ont témoigné leur appui et leur considération.

Le Protecteur de l'élève remercie de leur collaboration les membres du personnel et des directions des différents services de la CSMB avec qui il a été en contact dans le cadre de ses fonctions, ainsi que les membres du personnel et des directions d'écoles et de centres, les responsables de l'examen des plaintes, le secrétaire général, les directeurs généraux adjoints ainsi que le directeur général de la CSMB. Plus particulièrement, le Protecteur de l'élève tient à remercier monsieur Éric Lauzon, directeur adjoint, adaptation scolaire, ainsi que Me Marie-Josée Villeneuve, avocate au Secrétariat général et secrétaire générale par intérim, qui m'ont apporté leur collaboration de façon particulièrement enrichissante et constructive.

Enfin, le Protecteur de l'élève remercie de leur collaboration les parents avec qui il a été en communication tout au long de son mandat, et souhaite à tous les élèves de la CSMB succès et accomplissement tout au long de leur cheminement scolaire.

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

Avec l'étroite collaboration de madame Monique Théroux

17 octobre 2013

Note :

Le rapport annuel du Protecteur de l'élève 2012-2013, ainsi que les rapports annuels 2010-2011 et 2011-2012 sont disponibles à l'adresse suivante : [www.csmb.qc.ca](http://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.