

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2016-2017

PRÉSENTÉ AU CONSEIL DES COMMISSAIRES
DE LA COMMISSION SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

14 NOVEMBRE 2017

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2016-2017

Tel que le prévoit la *Loi sur l'instruction publique* (art. 220.2, L.R.Q., c. I-13.3; 2008) et le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents au regard des services rendus* (ci-après nommé le Règlement) de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys, la protectrice de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport de ses activités.

C'est avec plaisir que je transmets ce rapport annuel au Conseil des commissaires pour l'année scolaire du 1^{er} juillet 2016 au 30 juin 2017. Il présente principalement les demandes reçues, les dossiers traités en vertu de la juridiction de la protectrice de l'élève, de même que les demandes relatives aux actes d'intimidation et de violence.

LES FAITS SAILLANTS

L'année scolaire 2016-2017 a fait l'objet d'une hausse importante des demandes, soit une augmentation de 77,3%, passant de 119 à 211. C'est de loin le taux le plus élevé de demandes faites à la protectrice de l'élève depuis la création de ce poste.

Les autres faits saillants de l'année sont:

- Les parents présentent la grande majorité de ces demandes, soit 81,5% et les élèves 10%;
- Les niveaux scolaires concernés sont principalement le primaire (52,1%), suivi du secondaire (21,3%). Quant à la formation professionnelle, après un sommet de 19,1% l'année dernière, elle revient à un taux de 8,1%, soit près de ce qui était observé dans le passé;
- Les motifs invoqués par l'ensemble des demandeurs sont principalement les comportements, attitudes et propos inappropriés des membres des équipes-écoles (17,1%), suivis des problèmes de classement (9,5%) et de diverses demandes d'information et accès à des renseignements (7,1%). Les allégations relatives à des violences physiques comptent pour 5,7% et celles concernant l'intimidation ou le harcèlement se situent à 3,8%;
- Lorsqu'un demandeur fait part de son problème à la protectrice de l'élève, il s'agit dans 68,2% des cas d'un dossier devant d'abord être traité par l'établissement et 5,7% par la responsable du traitement des plaintes. Il n'est donc pas surprenant de constater que l'intervention principale de la protectrice de l'élève (75,8%) est d'informer les demandeurs sur le processus de traitement des plaintes et de les référer au bon niveau de traitement et à la bonne responsable du traitement des plaintes;
- Au cours de l'année scolaire, la protectrice de l'élève a procédé à 13 enquêtes dont 7 ont mené à la rédaction d'un avis au Conseil des commissaires, elle a traité 7 dossiers conjointement avec les responsables du traitement des plaintes, elle a informé quatre fois les demandeurs

sur ce que serait sa position si elle devait se prononcer officiellement et elle a procédé à une conciliation;

- Le fait saillant de l'année est sans contredit cette importante hausse des demandes. La répartition de celles-ci ne permet toutefois pas de distinguer une problématique particulière tant au regard des demandeurs que des objets de plaintes.

1. RÔLE ET APPROCHE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

1.1 STATUT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

La protectrice de l'élève est un tiers *indépendant*, en ce sens qu'elle n'est pas une employée de la commission scolaire et qu'elle relève directement du Conseil des commissaires. Ce dernier doit prendre toutes les mesures appropriées pour préserver en tout temps son indépendance.

La protectrice de l'élève est aussi un tiers *neutre et impartial*, en ce sens qu'elle ne représente et ne défend ni le parent ou l'élève, ni la commission scolaire.

Enfin, la protectrice de l'élève a l'obligation de traiter *avec confidentialité* l'ensemble des demandes qui lui sont soumises. Elle doit assurer la confidentialité des renseignements et elle ne peut les utiliser qu'aux fins de l'exercice de ses fonctions.

1.2 RÔLE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Le Règlement prévoit que la protectrice de l'élève a pour fonction de recevoir, traiter et intervenir sur toute plainte afin de s'assurer, à la demande d'un parent ou d'un élève, du respect des droits de ceux-ci.

La protectrice de l'élève intervient donc à la demande du plaignant lorsque celui-ci est insatisfait soit de l'examen de sa plainte par une autre entité, soit du résultat de cet examen ou des moyens pour mettre en œuvre les mesures correctives envisagées.

Concrètement, le plaignant doit d'abord tenter de résoudre la problématique avec la personne concernée, l'établissement ou le service. Dans un deuxième temps, s'il demeure insatisfait, il peut déposer une plainte auprès de la responsable du traitement des plaintes de son secteur à la commission scolaire, laquelle procédera au traitement de la plainte. La présence de ces deux étapes a pour objectif de favoriser le règlement du différend par les niveaux d'intervention les plus près de l'élève, soit l'établissement d'enseignement ou le service concerné et par la commission scolaire si nécessaire.

Enfin, si le plaignant désire poursuivre ses démarches, il sera orienté pour son troisième et dernier recours, soit vers une demande de révision soit vers la protectrice de l'élève, selon l'objet de sa demande. Le recours en révision (articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*, L.R.Q., c. I-13.3) et la procédure d'examen des plaintes sont deux recours distincts et non cumulatifs.

Ainsi, avant d'intervenir, la protectrice de l'élève doit s'assurer que le parent ou l'élève a bien exercé ses recours préalables. Par ailleurs, la protectrice de l'élève peut intervenir à toute étape de la procédure d'examen de la plainte si elle estime que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Le traitement de la plainte par la protectrice de l'élève prend la forme, selon les besoins et les circonstances, de communications ou de rencontres avec les intervenants et le plaignant, d'échanges d'informations, d'analyse des faits, politiques et procédures, d'enquête de nature administrative, de conciliation ou encore de médiation si les parties y consentent. Elle peut consulter tout membre du personnel de la commission scolaire et tout document qu'elle juge nécessaire. Elle doit déterminer si la plainte est fondée ou non. Une plainte est considérée fondée lorsqu'il est permis de croire que les droits du plaignant n'ont pas été respectés au regard des services offerts par la commission scolaire ou des différents types d'encadrement et pratiques.

Précisément, le rôle de la protectrice de l'élève est de déterminer, à partir de critères tels la légalité, le caractère raisonnable et le caractère équitable de la situation ou de la décision prise, si les droits des élèves ou de leurs parents ont été respectés. Lorsque l'intervention n'a pas permis de solutionner la situation, le Règlement prévoit que la protectrice de l'élève transmet au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés un avis écrit sur le bien-fondé de la plainte, et le cas échéant, des propositions de correctifs ou toute autre recommandation jugée appropriée.

Il faut noter que le pouvoir de la protectrice de l'élève en est un de recommandation auprès du Conseil des commissaires; il ne s'agit donc pas d'une fonction de nature décisionnelle.

1.3 APPROCHE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

L'approche que je privilégie en est d'abord une de règlement des différends à l'amiable et de prévention des conflits. Le bien-être de l'élève, le respect de ses droits et l'importance d'une relation saine entre l'élève, le parent et le personnel de la commission scolaire sont au cœur de mes préoccupations. Aussi, la collaboration des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont privilégiés.

2. DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE EN 2016-2017

Le terme général *demande* est utilisé pour désigner la démarche d'une personne, principalement parent ou élève, auprès de la protectrice de l'élève. Un dossier est alors créé dès le premier contact.

Rappelons que les demandes adressées à la protectrice de l'élève peuvent toutes faire éventuellement l'objet d'un traitement par celui-ci si les conditions du Règlement sont présentes, à savoir un parent ou un élève comme plaignant, un objet de plainte relatif aux services et encadrements de la commission scolaire et l'exercice préalable des recours prévus au Règlement.

2.1 DEMANDES TRANSMISES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'exercice 2016-2017, 211 demandes ont été adressées à la protectrice de l'élève. Le tableau 1 illustre que ce nombre est de loin le plus élevé depuis la mise en place de la procédure d'examen et de traitement des plaintes. Ces 211 demandes constituent une augmentation de 77,3% par rapport à celles de l'année dernière.

Tableau 1 Comparatif des demandes par année

Année	Nombre de demandes	Fluctuation
2011-2012	137	
2012-2013	161	+17,5%
2013-2014	121	-24,8%
2014-2015	129	+6,6%
2015-2016	119	-7,8%
2016-2017	211	+77,3%

Le Règlement ne définit qu'un seul type de demande, soit la *plainte*: "signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou des parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts, ou sur l'application d'un encadrement, d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique."

Le tableau 2 illustre les données pour l'année 2016-2017.

Tableau 2 Demandes transmises à la protectrice de l'élève

Demandes	Nombre	%
Plaintes	185	87,7%
Demandes de renseignements	19	9,0%
Ne s'applique pas	4	1,9%
Données manquantes	3	1,4%
Total	211	100%

Sur les 211 demandes, 185 (87,7%) correspondent effectivement à une plainte, soit à l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction. Parmi ces 185 demandeurs, 19 ont exprimé leur souhait dans le sens d'une assistance de la protectrice de l'élève pour trouver une solution à la problématique alors qu'à l'autre bout du spectre des plaintes, 15 désiraient porter plainte officiellement pour dénoncer une situation ou une décision.

En plus des plaintes, 19 fois les demandeurs recherchent principalement des renseignements et des conseils, pouvant porter sur : laquelle des solutions proposées par un établissement est la meilleure, comment se fait la sélection pour un programme international, recherche d'une expertise en douane au sein de la commission scolaire, informations sur le transport scolaire, détermination des plans d'intervention, rôle de la protectrice de l'élève et autres sujets. Il existe aussi quelques demandes de personnes désirant, en vain, que la protectrice de l'élève se penche sur leur situation au sein d'établissements hors-territoire.

2.2 STATUT DES DEMANDEURS

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

La répartition des demandes selon les types de demandeurs est présentée ci-après.

Tableau 3 Répartitions des demandeurs

Type de demandeur	Nombre	%
Parents	172	81,5%
Élèves	21	10,0%
Tiers	7	3,3%
Autres	6	2,8%
Non applicable / non disponible	5	2,4%
Total	211	100%

Alors que l'année dernière les demandes faites par les élèves représentaient 21% du total, ce pourcentage est revenu au niveau de 10%, soit approximativement le taux observé au fil des ans.

Les tiers qui ont communiqué avec la protectrice de l'élève au nom du parent ou de l'élève sont des familles d'accueil, des membres de la parenté, un organisme de prévention désirant offrir des services à la commission scolaire, une amie et une orthopédagogue.

2.3 MOYEN PRIVILÉGIÉ POUR LE DÉPÔT DE LA DEMANDE

Au fil des années, la majorité des demandeurs ont choisi de contacter la protectrice de l'élève par téléphone. Cette année, toutefois, le courriel a été passablement plus utilisé, passant de 7,6% l'an dernier à 22,7%.

Tableau 4 Mode de saisie des demandes

Modes de saisie	Nombre	%
Téléphone	159	75,4%
Courriel	48	22,7%
Téléphone et courriel	4	1,9%
Total	211	100%

2.4 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ

La répartition des demandeurs, selon le niveau scolaire concerné, est présentée au tableau 5. À l'instar des années précédentes, ce sont d'abord les parents d'élèves de niveau primaire qui sont les plus nombreux à faire appel à la protectrice de l'élève, suivi des parents d'élèves de niveau secondaire.

Spécifiquement pour le secteur de la formation professionnelle, alors que le taux de l'année dernière avait presque doublé, le taux de 8,1% de cette année se situe tout près de ceux des années précédentes, soit entre 9% à 12% de l'ensemble des demandes.

Tableau 5 Niveau scolaire concerné

Niveau	Demandes	%
Prématernelle	2	1,0%
Maternelle	9	4,2%
Primaire	110	52,1%
Secondaire	45	21,3%
Formation professionnelle	17	8,1%
Éducation des adultes	8	3,8%
Non applicable / non disponible	20	9,5%
Total	211	100%

2.5 SUJETS FAISANT L'OBJET DES DEMANDES

La très grande majorité des demandes, soit 170 (80,6%), ne portent que sur un seul objet, 19 (9%) demandes ont deux objets de plainte et 21 (10%) demandes en ont trois ou plus.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes adressées à la protectrice de l'élève par catégorie. Pour les dossiers ayant plus d'un objet de plainte, on y retrouve le motif principal rapporté par le demandeur.

Tableau 6 Objets des demandes

Catégories de sujets	Demandes	%
Établissement		
Comportement, attitude, propos inappropriés de : - membre de la direction : 12 - enseignant(e) : 11 - plusieurs membres de l'équipe-école : 11 - autre personnel (magasinier et psychologue) : 2	36	17,1%
Classement de l'élève	20	9,5%
Demande de renseignements / information : - demande d'information : 12 - demande accès renseignements confidentiels : 3	15	7,1
Violence physique : - par autre(s) élève(s) : 8 - par enseignant(e) : 3 - par autre membre de l'équipe-école : 1	12	5,7%
Autres besoins particuliers ou connexes	12	5,7%
Services aux élèves HDAA	10	4,7%
Suspension, expulsion	8	3,8%
Intimidation / harcèlement : - par autre(s) élève(s) : 4 - par membre de la direction : 1 - par enseignant : 3	8	3,8%
Service de garde	5	2,4%
Erreurs diverses, retard dans la production de documents	5	2,4%
Évaluation (notes)	4	1,9%
Organisation classe ou école	4	1,9%
Discrimination	4	1,9%
Service aux dîneurs	1	0,5%
Divers	17	8,1%
Sous-total	161	76,3%
CSMB		
Admission / inscription	14	6,6%
Transfert admin. / changement école : - transfert administratif: 2 - demande de changement d'école : 5	7	3,3%
Transport scolaire	7	3,3%
Entente extraterritoriale	5	2,4%
Sous-total	33	15,6%
Autres N/A (non applicable): 7 N/D (non disponible): 10	17	8,1%
TOTAL	211	100%

Attitude du personnel

Au fil des années, les objets de plaintes concernant des comportements, attitudes et propos inappropriés du personnel des établissements constituent le motif le plus fréquent. Un tel résultat est prévisible puisque ce personnel est quotidiennement en contact direct avec les élèves et les parents.

À titre d'exemple, les 12 plaintes visant les directions d'établissement concernent les attitudes de la direction dans ces contextes : le processus décisionnel ou les décisions elles-mêmes (4), les demandes trop fréquentes de venir chercher l'élève à l'école (2), la volonté de la direction de faire voir l'élève par un psychologue sans l'autorisation du parent (1), la non-assistance à l'élève lors d'un vol survenu à l'école (1), l'attitude ou le comportement d'un membre de la direction à l'école et dans sa vie privée (1), le refus de rencontrer le parent (1), la protection insuffisante d'un élève à l'école (1), les relations insatisfaisantes avec la direction (1).

Du côté des 11 reproches adressés au personnel enseignant, les motifs sont : humiliation ou dévaluation des élèves par l'enseignant (3), comportement agressant de l'enseignant (2), attitude négative de l'enseignant ou relations désagréables (2), conséquences données par l'enseignant (1), fausse accusation envers l'élève (1), propos négatifs sur un élève mentionnés à d'autres parents (1), manque de professionnalisme de l'enseignant (1).

Des parents se sont aussi plaints de plusieurs membres de l'équipe-école en dénonçant : attitude et paroles (5), information insuffisante (2), propos négatifs dans l'agenda (1), évaluation-notes (1), absence de surveillance (1), manque de soutien à l'élève (1).

Par ailleurs, il est à remarquer que dans 23 autres dossiers, portant principalement sur d'autres sujets, parents et élèves ont aussi fait allusion à l'attitude ou aux paroles des membres de la direction (17), du personnel enseignant (5) ou encore de la direction et de l'enseignant (1). En ajoutant ces mentions aux demandes dont l'attitude est l'objet principal, ce sont 28% des demandes qui font référence à l'attitude ou au comportement des membres du personnel.

Harcèlement, intimidation et violence

Parents et élèves ont dénoncé à 8 reprises des situations d'intimidation ou de harcèlement et à 12 reprises des événements avec violence physique. Il faut y voir plus d'une vingtaine de situations dénoncées. Le chapitre 3 est consacré à ces allégations.

Élèves HDAA

Par ailleurs, les 10 problèmes soulevés relativement aux élèves HDAA, sont pour des motifs généraux de support et / ou de services (5), concernent l'attitude du personnel (3) ou encore touchent spécifiquement les plans d'intervention (2).

Divers

Les 17 demandes classées dans la rubrique Divers concernent une grande variété de sujets abordés, tels la présence d'un élève à la cérémonie de remise de diplômes, la présence des parents aux activités versus leurs droits de garde, l'entretien de l'entrée extérieure d'une l'école qui est glacée, une éventuelle politique en cas d'avertissement de smog, une demande de fermeture de l'école pendant que la circulation sur un pont empêche l'accès à l'école, une pétition relative à la chaleur excessive dans une classe pendant une canicule, et autres sujets touchant des élèves de façon particulière.

2.6 NIVEAU D'INTERVENTION

Tel que déjà mentionné, la protectrice de l'élève intervient, à la demande du parent ou de l'élève, après que celui-ci ait épuisé ses autres recours. Or, un grand nombre de demandeurs s'adressent à la protectrice de l'élève sans avoir nécessairement tenté de régler la situation avec l'établissement ou sans avoir demandé l'intervention d'une responsable du traitement des plaintes.

La présente section indique à quelle étape du processus le demandeur est rendu, ou à quelle instance il aurait dû présenter la demande, lorsqu'il s'adresse à la protectrice de l'élève.

Tableau 7 Niveau d'intervention concerné lors de la demande à la protectrice de l'élève

Niveau d'intervention	Demandes	%
Établissement	144	68,2%
Protectrice de l'élève	15	7,1%
Responsable de l'examen des plaintes	12	5,7%
Responsable des plaintes / protectrice de l'élève	7	3,3%
Service de la CSMB	6	2,8%
Hors commission scolaire	4	1,9%
Protectrice de l'élève en suivi	3	1,4%
Secrétariat général	2	1,0%
Comité de révision	1	0,5%
N/A (non applicable)	9	4,3%
N/D (non disponible)	8	3,8%
TOTAL	211	100%

À partir des informations transmises à la protectrice de l'élève lors du premier contact, par courriel ou appel téléphonique, il apparaît que près de 70% des demandeurs en sont à la première étape du processus de traitement des plaintes, soit au niveau de l'établissement. Certains ont déjà tenté de régler la situation avec l'établissement mais sans succès, alors que d'autres demandeurs n'ont pas encore effectué cette démarche. Il existe aussi des dossiers où le demandeur communique presque simultanément avec l'établissement, une responsable des plaintes et la protectrice de l'élève.

Par ailleurs, 15 demandeurs sont effectivement rendus à l'étape de la protectrice de l'élève lors de leur démarche, alors que 12 sont à l'étape de la responsable des plaintes.

Il arrive qu'en cours de traitement des dossiers ne suivent un parcours linéaire : par exemple, une nouvelle information peut changer la situation et nécessiter un nouvel examen par le palier précédent, des discussions entre les intervenants peuvent permettre d'entrevoir de nouvelles avenues, des explications supplémentaires peuvent permettre un nouveau regard sur une solution non retenue dans le passé, une situation à risque de préjudice pour l'élève peut entraîner l'implication de plus d'un intervenant, etc.

Ainsi, sept dossiers ont fait l'objet d'un traitement par une responsable du traitement des plaintes et la protectrice de l'élève. Le principe derrière cette approche est de favoriser le règlement des situations au niveau le plus près des personnes concernées et de diminuer les délais de traitement.

2.7 NATURE DE L'INTERVENTION DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Puisque la grande majorité des demandes faites à la protectrice de l'élève sont prématurées au regard de la procédure du traitement des plaintes, c'est sans surprise que son intervention en est d'abord une d'information et de référence.

Tableau 8 Nature de l'intervention de la protectrice de l'élève

Intervention de la protectrice de l'élève	Demandes	%
Information et référence : - information et référence générales: 81 - information sur le processus et référence à une responsable du traitement des plaintes : 66 - à l'établissement : 4 - autres : 8	160	75,8%
Enquêtes - avec avis au Conseil des commissaires : 7 - sans avis au Conseil des commissaires : 5 - en cours: 1	13	6,2%
Réglé entre temps ou règlement en cours	10	4,7%
Intervention conjointe avec responsable du traitement des plaintes	7	3,3%
Autre	6	2,4%
Information et conseil ou position de la protectrice de l'élève	4	1,9%
Conciliation	1	0,5%
N/A (non applicable)	9	4,3%
N/D (non disponible)	1	0,5%
Total	211	100%

Le tableau qui précède illustre que l'intervention la plus fréquente, soit l'information et la référence générale (81), consiste d'abord à écouter le demandeur sur l'objet de son mécontentement, sur les démarches effectuées et sur ses objectifs. Lorsque possible, il y a aussi réponses à certaines interrogations et transmission d'information. Par la suite, l'ensemble des étapes du processus de traitement des plaintes est expliqué afin de situer le demandeur au sein de sa démarche. Les coordonnées de la responsable du traitement des plaintes lui sont aussi transmises, que le demandeur soit rendu à cette étape ou dans l'éventualité où il devra y avoir recours.

Lorsque le demandeur a déjà tenté de résoudre la situation avec l'école, la référence se fait auprès de la responsable du traitement des plaintes de son secteur (66) avec les mêmes explications sur l'ensemble du processus.

Les 13 dossiers ayant nécessité une enquête de la part de la protectrice de l'élève sont détaillés au chapitre 4.

Par ailleurs, dans quatre dossiers, la protectrice a conseillé le demandeur ou encore l'a informé de ce que serait sa position si elle était amenée à rédiger un avis au Conseil des commissaires. C'est

notamment le cas lorsque des critères sont clairement déterminés dans une politique et s'appliquent effectivement dans le dossier concerné.

3. INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

La *Loi sur l'Instruction publique*, modifiée en 2012, exige que la protectrice de l'élève fasse état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. J'y ai aussi ajouté les dossiers de violence.

Un regard spécifique porté sur les 20 dénonciations relatives à l'intimidation, au harcèlement et à la violence démontre que tous ces mots peuvent être utilisés par les demandeurs indépendamment du contexte ou de la faute reprochée. En conséquence, ces dossiers sont ici regardés indépendamment des qualificatifs utilisés par les demandeurs.

De façon générale, il faut préciser que dans plusieurs situations il ne s'agit pas à proprement parler de harcèlement ou d'intimidation. En effet, ce sont souvent des situations de conflits entre jeunes, des comportements qu'ils adoptent à un certain âge et sur lesquels l'école travaille de façon continue, ou encore de jeunes qui ont à développer de meilleures habiletés relationnelles et sur lesquels l'école apporte une attention particulière.

Mentionnons d'abord que dans sept dossiers, les parents ou élèves ont été informés par la protectrice de l'élève sur le processus à suivre pour dénoncer une situation, mais ils ont décidé de ne pas poursuivre la démarche auprès de l'école ou des responsables du traitement des plaintes.

Dans 10 dossiers, l'école est intervenue de façon spécifique pour répondre à la situation. On y observe notamment : rencontres avec les jeunes, rencontres jeunes et parents, plan d'action, mesures pour séparer des élèves dans l'école, enquêtes, médiation et démarches de réconciliation, etc. Deux dossiers ont fait l'objet d'une enquête et d'un avis par la protectrice de l'élève (non fondés) et un dossier a été traité par les relations de travail de la commission scolaire.

4. ENQUÊTES ET AVIS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES.

Parmi les dossiers traités par la protectrice de l'élève, 13 ont fait l'objet d'une enquête :

- Cinq dossiers ont été enquêtés, mais sans faire l'objet d'un avis, notamment parce que l'enquête a clairement démontré que l'établissement était justifié de prendre la décision contestée.
- Sept dossiers ont fait l'objet d'une enquête et d'un avis au Conseil des commissaires;
- Pour un dossier, le traitement est présentement en cours.

4.1 ENQUÊTE SANS AVIS

Dossier #28

Le plaignant conteste le fait que le centre de formation professionnelle l'a empêché de réaliser son stage, de même qu'une suspension de six mois. Il blâme aussi les enseignants pour ses échecs. L'enquête a démontré que l'élève avait échoué dans trois modules préalables au stage, que les motifs évoqués pour expliquer ses échecs étaient sans fondement et que la suspension reflétait bien ses comportements agressifs et menaçants. Plainte non fondée.

Dossier #32

Le plaignant conteste le classement pour l'élève : classe CE2 plutôt que troisième secondaire. L'école apporte les justifications à la base de sa décision. Avant la fin de l'enquête, l'élève est inscrit par les parents dans une école privée et ceux-ci me demandent de fermer le dossier de plainte.

Dossier #38

Un plaignant invoque le fait que les enseignants se sont mobilisés pour le mettre en échec et demande au centre de formation professionnelle de changer les résultats *Échec* pour *Abandon*. L'enquête a démontré qu'il s'agissait bien d'échecs des modules et les accusations à l'égard des enseignants se sont avérées fausses. Plainte non fondée.

Dossier #94

Un parent conteste que son enfant ne puisse continuer à fréquenter une classe de prématernelle après une absence d'une douzaine de jours pour un voyage avec un de ses parents. L'enquête démontre que l'école avait exigé, au début de l'année, un engagement de la part de tous les parents à ce que les élèves ne s'absentent pas plus de trois jours. Cette règle veut assurer la présence des élèves dans ce programme offert en milieu défavorisé et où il y a une liste d'attente. Plainte non fondée.

Dossier #172

Des changements de bassins pour des écoles dans le voisinage du plaignant ont entraîné un changement d'école pour l'élève. Le plaignant désire que l'on vérifie si tout a été fait correctement. L'enquête a permis de constater que le processus décisionnel avait été fait dans les règles de l'art par la commission scolaire et celui-ci a été expliqué au plaignant. Ce dernier comprend la situation et ne désire pas aller plus loin.

4.2 ENQUÊTES AVEC AVIS

Un résumé de chacun des sept dossiers est présenté, de même que la résolution du Conseil des commissaires.

Dossier #33

La plaignante a demandé que son enfant puisse bénéficier d'une dérogation afin d'être admis en maternelle pour l'année scolaire 2016-2017. La plainte comporte quatre volets, soit le refus d'admettre l'élève en maternelle, l'ambiguïté et l'incohérence de deux membres de la direction, le

fait que l'école n'a ni évalué ni observé l'enfant, et l'attitude du directeur de l'école à l'égard du parent.

Pour déterminer si un élève peut obtenir une telle dérogation, la capacité intellectuelle, la maturité socio-affective et le développement psychomoteur de l'enfant doivent être démontrés, de même que l'éventuel préjudice si l'enfant n'obtenait pas cette dérogation.

Bien que les délais pour demander une dérogation soient largement dépassés, l'école accepte de considérer la demande du parent. Une fois le premier test passé par l'enfant, la mère autorise la neuropsychologue engagée au privé à communiquer les résultats à la psychologue de l'école. Il ressort de cet entretien téléphonique que l'enfant se développe au même rythme que les enfants de son âge et qu'il ne subit pas de préjudice. La neuropsychologue parle d'arrêter les tests pour éviter des frais supplémentaires au parent, puisque ses conclusions ne vont pas dans le sens d'une demande de dérogation

Il ressort aussi que lors de ces demandes de dérogation, les enfants ne sont jamais évalués par la psychologue de l'école, mais par des psychologues en pratique privée. Il n'y a donc pas eu manquement de la part de l'école ni traitement différent de l'enfant. Ces sont le moment de la demande et les résultats de l'évaluation qui ont dicté la marche à suivre. La plainte est jugée non fondée sur chacun des trois premiers volets. Quant au dernier, la plainte à l'égard de l'attitude du directeur, le parent a été invité à s'adresser au directeur général adjoint responsable de cette école, si tel est son désir.

Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à la connaissance » et s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite ».

Dossier #58

Le plaignant dénonce le fait qu'une suite de malentendus et d'erreurs humaines et de jugement ont fait en sorte que son enfant a attendu dehors pendant plus d'une heure devant la résidence, plutôt que d'être reconduit à l'école par le chauffeur d'autobus comme auparavant. Il demande que soient blâmés l'école et les chauffeurs d'autobus actuel et passé, et que la politique sur le transport soit modifiée.

Le plaignant se savait en retard pour attendre son enfant à l'arrêt d'autobus. Il se rend donc directement à l'école pour aller le chercher, comme il l'a fait d'autres fois auparavant. Or, rendu à l'école, il attend un bon moment avant d'apprendre que l'enfant n'y est pas, mais a plutôt été laissé à l'arrêt près de la résidence. L'analyse des faits démontre principalement que, en l'absence du parent à l'arrêt, l'ancien chauffeur ramenait l'enfant à l'école, ce qu'il n'aurait pas dû faire, et que l'actuel chauffeur a agi correctement en laissant l'enfant à l'arrêt.

Ainsi, le parent demande, entre autres, que l'on blâme l'ancien chauffeur qui rendait un meilleur service que prévu et l'actuel chauffeur qui respecte les règles prévues.

L'enquête a permis de démontrer que plusieurs accommodements sont faits, certains officiels et d'autres informels, afin d'offrir le meilleur service possible mais que ceux-ci peuvent créer des situations non prévues ou non prévisibles. La directrice générale du transporteur a soulevé avec

raison la question du bon jugement: on s'attend à ce que tous les conducteurs se préoccupent de la sécurité et fassent preuve de bon jugement.

Mais, même en demeurant à l'intérieur d'une zone de "bon jugement", des décisions distinctes peuvent être prises par les différents conducteurs et répartiteurs dans des circonstances similaires. Que ces cas soient rares pour certains intervenants ou assez fréquents pour d'autres, les exemples donnés font ressortir des interprétations diverses des règles et des ambiguïtés dans l'action qui militent en faveur d'une réflexion qui va au-delà du cas par cas.

Bien que la plainte soit jugée non fondée, les recommandations suivantes ont été proposées au Conseil des commissaires :

- 1A) D'inclure dans l'information aux parents sur le transport scolaire (site web de la commission scolaire), une indication claire sur l'obligation de la présence d'un parent ou d'une personne de 16 ans ou plus à l'arrêt pour les élèves de maternelles et les élèves HDAA, que dans le cas contraire l'élève sera ramené à l'école, et de préciser que cette obligation n'existe plus à compter du niveau primaire.
- 1B) Que cette information soit aussi transmise au début de chaque année scolaire dans la communication du Service du transport scolaire aux parents et par les directions des écoles primaires lors de leur rencontre de parents.
- 2) Qu'un comité multipartite se penche sur les problématiques soulevées dans le présent avis afin de déterminer les solutions susceptibles de lever les ambiguïtés et d'assurer une communication efficiente des informations et un encadrement des divers intervenants.

Le conseil des commissaires a pris acte que les deux premières recommandations avaient déjà été mises en application par le service du transport scolaire. Il a aussi décidé, à l'unanimité, de donner suite à la dernière recommandation, à savoir « mandater le comité consultatif de transport afin qu'il se penche sur les problématiques soulevées dans l'avis du Protecteur de l'élève et déterminer les solutions susceptibles de lever les ambiguïtés ».

Dossier #73

Une élève du primaire, dans la cour de son école, a été poussée par une autre élève, ce qui a entraîné une blessure majeure, avec des conséquences à longs termes, pour l'élève et pour le parent qui a dû quitter son travail. Pour le parent, il n'y a pas de doute que c'est un geste violent. Il exige que l'élève qui a poussé son enfant soit transférée dans une autre école. Cette demande a été successivement refusée par la direction de l'école et par le directeur général adjoint.

La mère est inquiète car elle a appris que l'autre élève fréquentait encore la même école. Pour elle, si l'autre élève n'est pas punie, elle risque de recommencer. De plus, l'école refuse de dévoiler à la mère les suites qui ont été données à cette élève.

Le directeur de l'école a rencontré séparément les parents de ces deux élèves. Après avoir analysé la situation et consulté le dossier de l'autre élève, des mesures ont été prises à son égard. De plus, l'autre élève a écrit une lettre d'excuse et elle est repentante du geste qu'elle a posé.

En vertu de la *Loi sur l'accès*, il n'est pas possible de préciser au parent les conséquences pour l'autre élève, ces informations étant confidentielles.

Quant à la demande du parent à l'effet que l'autre élève soit transférée à un autre établissement, le directeur de l'école l'a informé qu'il ne donnerait pas suite à cette requête, préférant, dans les circonstances, une approche éducative.

Une panoplie de mesures ont été offertes par l'école à l'élève blessée afin de la supporter, tant lors de sa convalescence à la maison qu'à son retour à l'école : service de tuteur à domicile, consultation d'une psychologue afin de la supporter si nécessaire et de la soutenir lors de son retour à l'école, support à l'élève dans ses déplacements à l'intérieur de l'école, absence de contacts entre les deux élèves, éventuel support sur le plan académique, etc.

L'objet de la plainte demandant le transfert de l'autre élève vers une autre école n'est pas recevable, car la demande de la plaignante concerne un élève dont elle n'est pas le parent. Quant à l'absence de contact entre les deux élèves, il s'est avéré que cette demande était déjà en vigueur, donc le droit de l'élève à la sécurité était déjà assuré. La plainte est jugée non fondée relativement au transfert d'école de l'autre élève et de l'accès aux informations demandées. Quant aux autres objets de plaintes, ils sont déjà en vigueur.

Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à la connaissance » et s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite ».

Dossier #153

Un élève a été graffigné au visage par un autre élève. Un troisième élève aurait retenu le fils du plaignant au cours de cet incident. Le parent demande que les deux autres élèves s'excusent verbalement devant tous les élèves présents lors de l'incident et qu'ils le fassent aussi par écrit.

L'enquête a démontré que pour assurer leur sécurité et les calmer, les cinq jeunes présents lors de l'incident ont été immédiatement amenés dans l'école, ils ont chacun complété par écrit une fiche de réflexion puis il y a eu explications verbales entre eux. Chacun des jeunes s'est excusé, y compris l'élève blessé, car il a gardé pour lui seul le ballon alors que plusieurs autres élèves jouaient avec ce ballon. Après cette rencontre en présence d'un membre du personnel, les jeunes semblaient calmes et la situation réglée. Cet incident est survenu dans une école internationale.

Une fois l'enquête terminée, rien ne permettait de remettre en cause le traitement de l'incident. Il s'inscrivait dans l'approche, les valeurs, le fonctionnement de cette école, et le parent a librement accepté ces principes de base lors de l'inscription de son enfant. De plus, le traitement de l'incident s'inscrivait aussi dans l'approche globale de la commission scolaire au regard du traitement des désaccords et conflits entre élèves. La plainte à l'effet d'exiger des excuses supplémentaires et officielles était donc non fondée.

Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à la connaissance » et s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite ».

Dossier #154

Un parent dépose une plainte car il désire que lui soit offerte la possibilité d'un transport de courtoisie pour l'un de ses deux enfants qui n'a pas droit au transport scolaire. Il dénonce aussi la situation à l'effet que des autobus en partie vides passent devant la résidence alors que son enfant ne peut monter dans ces autobus, ce qui ne correspond pas à une saine gestion des fonds publics.

L'enquête et l'analyse du dossier m'ont amenée à conclure que : 1) sur le plan légal, il n'est pas contesté que le transport de courtoisie n'est pas un droit mais un avantage offert par la commission scolaire. 2) Sur le plan de l'équité, l'élève ne possède pas de caractéristiques nécessitant un tel transport et la décision prise par la commission scolaire à l'effet de ne pas accorder de transport de courtoisie dans les écoles ayant des classes d'accueil est la même pour l'ensemble des écoles du territoire. 3) Quant à l'aspect raisonnable de la décision, la commission scolaire aurait pu, comme cela existe ailleurs, obliger les élèves à prendre l'autobus à tous les jours sous peine de perdre leur droit au transport. Elle a plutôt choisi de laisser une latitude aux parents et aux élèves, en offrant un service qui laisse une place aux imprévus et à l'organisation familiale. En prenant cette orientation, la commission scolaire s'inscrivait aussi dans la lignée de l'objectif du transport scolaire, soit de privilégier ceux demeurant loin de l'école, versus ceux qui demeurent plus près de l'école et qui peuvent marcher.

Par ailleurs, il a été démontré que la commission scolaire attribue déjà plus d'élèves à un autobus que le nombre de place réel (« overbooking ») et qu'elle s'était déjà engagée auprès des parents de ce secteur à ne plus permettre le transport de courtoisie qui allongeait la durée des parcours. Compte tenu notamment de ces motifs, la plainte a été jugée non fondée.

Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à la connaissance » et s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite ».

Dossier #163

Un parent dépose une plainte contre deux membres du personnel d'une école primaire qui auraient accusé à tort son enfant d'avoir dessiné un graffiti dans les toilettes. Il désire une nouvelle enquête et des excuses officielles.

J'ai recueilli l'ensemble de l'information disponible sur la démarche du membre de l'équipe-école pour trouver l'élève responsable du graffiti, j'ai considéré les pistes avancées par les parents et j'ai regardé les communications entre la direction de l'école et les parents dans le cadre de cet incident.

En considérant que mon rôle n'est pas de substituer son opinion à celle des spécialistes mais de s'assurer que le travail a été bien accompli et que les droits de l'élève ont été respectés, j'ai conclu que la plainte n'était pas fondée. Bien que des questions restent en suspens, mon enquête n'a pas permis de renverser la prépondérance de preuve établie lors de la démarche de l'école. J'ai toutefois partagé ces constats.

Il aurait été et il serait sans doute pertinent, à l'avenir, de consulter l'enseignante sur la reconnaissance ou non de l'écriture du jeune et sur l'utilisation du logo dessiné par cet élève et/ou les autres.

Quant à la communication direction-parents, il est apparu, d'une part, qu'une plus grande attention portée aux arguments du parent et des explications plus explicites sur l'ensemble de la démarche de la direction (éléments recueillis; présence de l'élève lors de la rencontre du parent; indication au parent qu'on l'informe de la décision et de la conséquence) auraient possiblement aidé à réduire les tensions. D'autre part, il aurait été souhaitable que les parents acceptent de participer à une rencontre, en ma présence, avec la direction de l'école, afin d'échanger sur la situation et d'établir de nouvelles bases à la communication, ce qui m'apparaissait essentiel.

Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à la connaissance » et s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite ».

Dossier #176

Un étudiant d'un centre d'éducation des adultes se plaint d'une suspension qui a duré trois mois. Il considère que celle-ci est discriminatoire et constitue un abus de pouvoir.

J'ai analysé la plainte à l'aide de trois questions : 1) Les comportements reprochés au plaignant méritent-ils une sanction? L'enquête a démontré que la direction était tout à fait justifiée de suspendre le plaignant.

2) La sanction retenue possédait-elle les caractéristiques d'une sanction raisonnable? La jurisprudence peut nous éclairer sur ce point en apportant deux principes: celui de la proportionnalité de la sanction et celui de sa progressivité, soit la gradation des mesures. Il s'est avéré ici que la suspension a d'abord été de quelques jours puis la direction a envisagé une suspension d'un mois, ce qui semblait raisonnable, mais cette suspension en est devenue une de quelques mois, notamment en raison du moment de l'année, soit la session d'été.

3) La sanction imposée était-elle discriminatoire? Rien ne démontrait que tel était le cas.

Trois recommandations ont été faites :

- 1) Que la situation de l'élève soit réévaluée par la direction d'école dès la réception de la décision du Conseil des commissaires, si elle n'a pas déjà été faite, en fonction du cheminement de l'élève au cours de l'été et de l'analyse et des conclusions du présent avis;
- 2) Que le centre fasse signer à l'élève un contrat d'engagement qui précise bien les attentes ou objectifs de la direction envers l'élève, et en incluant notamment un délai à l'élève pour l'atteinte des objectifs et en précisant la nature de la possible sanction s'ils ne sont pas atteints.

En ce qui concerne la troisième recommandation, elle faisait référence au fait que dans ce dossier, la situation n'était pas banale, exceptionnelle même, et qu'elle exigeait des connaissances spécifiques notamment en matière de sanctions. Il était donc demandé à la commission scolaire de

prévoir un outil pour supporter le personnel de direction de l'ensemble des établissements lors de la rédaction de contrat d'engagement ou lors de la détermination de sanction.

- 3) Que la commission scolaire développe et diffuse un outil informatif convivial à l'intention des décideurs afin de les guider dans la rédaction des contrats avec les élèves et dans leur processus décisionnel relatif aux sanctions imposées aux élèves.

« Attendu que le Protecteur de l'élève est d'avis que la plainte est partiellement fondée [...] il est résolu à l'unanimité : de mandater le Comité de gouvernance et d'éthique pour analyser, avec le directeur général adjoint, responsable de la formation générale des adultes, la possibilité de mettre en œuvre les recommandations du Protecteur de l'élève. »

5. AUTRES ACTIVITÉS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'année scolaire, j'ai été invitée à venir rencontrer des groupes afin de mieux faire connaître cette fonction et de présenter le rapport annuel de 2015-2016.

Ces présentations couvraient principalement quatre aspects:

- Droits des parents et des élèves;
- Procédure de traitement des plaintes;
- Protectrice de l'élève: fonction, pouvoirs, rôle, traitement d'une plainte, approche privilégiée;
- Principales données du rapport annuel.

Les groupes rencontrés ont été:

- Comité régional de parents - Regroupement Sud en février 2017;
- Comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en mars 2017;
- Comité régional de parents - Regroupement Nord en mars 2017.

Des remerciements vont à ces groupes pour leur invitation, leur désir de mieux connaître cette fonction et leur dynamisme et attention lors de ces présentations.

6. RÉFLEXION GÉNÉRALE

Le fait saillant de l'année est sans contredit cette importante hausse de 77,3% des demandes. Un regard tant sur les demandeurs, les objets de plaintes ou encore sur l'étape à laquelle les plaignants sont rendus dans le processus de traitement des plaintes ne permet pas de vraiment expliquer l'augmentation des demandes.

Sans indice et sans plus de recul, tout au plus est-il possible d'y voir un possible vent de mécontentement et une certaine volonté de l'exprimer que l'on peut percevoir dans notre société et dans d'autres sociétés semblables.

7. REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier de leur confiance et de leur collaboration les parents et élèves qui ont fait appel à la protectrice de l'élève au cours de l'année scolaire. Leur volonté de participer à la résolution des problèmes vécus avec les établissements est remarquable.

Je souligne aussi la grande coopération du personnel de la commission scolaire avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de l'année scolaire, notamment les directions d'établissements et de services, le personnel des ressources éducatives et les directeurs généraux adjoints. J'en profite aussi pour souligner le soutien efficace du personnel des ressources informatiques.

Cette deuxième année comme protectrice de l'élève à la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys a confirmé mon appréciation de la collaboration et de l'ouverture de la secrétaire générale et de son personnel. Il en est de même pour les responsables du traitement des plaintes chez qui je reconnais ces attitudes d'ouverture et de collaboration, et leur engagement quotidien à résoudre les problèmes soulevés. Une telle approche n'est pas sans influencer positivement la qualité des services offerts à la clientèle.

A handwritten signature in blue ink that reads "Monique Théroix". The signature is fluid and cursive, with the first name "Monique" and the last name "Théroix" clearly distinguishable.

Monique Théroix, protectrice de l'élève