

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2015-2016

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

8 NOVEMBRE 2016

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE 2015-2016

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, le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport de ses activités.

Le 13 janvier 2016, le Conseil des commissaires me désignait officiellement comme protecteur de l'élève à compter de cette date, fonction que j'occupais déjà de façon intérimaire depuis le début de l'année scolaire.

C'est avec plaisir que je transmets ce premier rapport annuel au Conseil des commissaires pour l'année scolaire du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016. Il présente principalement les demandes reçues, les dossiers traités en vertu de la juridiction du protecteur de l'élève, de même que les demandes relatives aux actes d'intimidation et de violence.

LES FAITS SAILLANTS

Au cours de l'année scolaire 2015-2016, 119 demandes ont été reçues. Ceci représente une baisse de 7,8% par rapport à l'année 2014-2015 (129) et presque la parité avec l'année 2013-2014 (121).

Les faits saillants sont:

- Les parents présentent 72% des demandes, les élèves, presque exclusivement des adultes, 21% et les autres personnes près de 7%;
- Les niveaux scolaires concernés sont principalement le primaire (50%), suivi du secondaire (23%) et de la formation professionnelle (19%). Pour cette dernière catégorie il s'agit presque du double de demandes par rapport aux années antérieures;
- Les motifs invoqués par l'ensemble des demandeurs sont principalement les comportements, attitudes et propos inappropriés des enseignants (15%), des membres de la direction des établissements (9%), des autres membres du personnel des établissements (4%) et enfin de plus d'une catégorie de membres du personnel des établissements (3%) pour un total de 31% des requêtes. Les autres principales catégories de demandes concernent les admissions/inscriptions (12%) et le transport scolaire (8%). Pour leur part, les services aux élèves HDAA représentent 6% des demandes et les actes d'intimidation et de violence 4% (5 dossiers);
- Lorsqu'un demandeur fait part de son problème au protecteur de l'élève, il s'agit dans 57% des cas d'un dossier devant d'abord être traité par l'établissement et 18% par le responsable des plaintes. Lors de leur réception par le protecteur de l'élève, 13% des demandes sont effectivement à être traitées par celui-ci;

- Au cours de l'année scolaire, le protecteur de l'élève a traité lui-même 16 des 119 demandes et a travaillé conjointement avec des responsables des plaintes dans 6 autres dossiers;
- Le protecteur a rédigé un avis au Conseil des commissaires à trois reprises et deux fois des recommandations ont été faites à cette instance.

Je tiens d'abord à remercier de leur confiance et de leur collaboration les parents et étudiants qui ont fait appel au protecteur de l'élève au cours de l'année scolaire. Je souligne aussi la coopération du personnel de la commission scolaire avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de l'année. Qu'il me soit aussi permis de souligner particulièrement la collaboration, le support et l'ouverture de la secrétaire générale et des responsables des plaintes qui ont grandement facilité mon intégration dans cette fonction de protecteur de l'élève à la CSMB et qui n'ont ménagé aucun effort pour tenter de résoudre chacune des demandes des parents et élèves .

RÔLE ET APPROCHE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

STATUT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève est un tiers *indépendant* en ce sens qu'il n'est pas un employé de la commission scolaire et qu'il relève directement du Conseil des commissaires. Ce dernier doit prendre toutes les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

Le protecteur de l'élève est aussi un tiers *neutre*, en ce sens qu'il n'est ni le représentant ni le défenseur d'un parent ou d'un élève, ni celui de la commission scolaire.

Enfin, le protecteur de l'élève a l'obligation de traiter *avec confidentialité* l'ensemble des demandes qui lui sont soumises. Peu importe la nature de la demande ou l'étape à laquelle elle est traitée par le protecteur de l'élève, celui-ci doit assurer la confidentialité des renseignements et il ne peut les utiliser qu'aux fins de l'exercice de ses fonctions.

RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le Règlement prévoit que le protecteur 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'une élève, du respect des droits de ceux-ci.

Le protecteur 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, l'établissement ou le service concerné. Dans un deuxième temps, s'il demeure insatisfait, il peut déposer une plainte auprès du responsable des plaintes de son secteur, lequel 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 le protecteur 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.

Avant d'intervenir, le protecteur de l'élève doit s'assurer que le parent ou l'élève a bien exercé ses recours préalables précédemment décrits. Exceptionnellement, le protecteur de l'élève peut intervenir à toute étape de la procédure d'examen de la plainte s'il estime que son intervention est nécessaire pour éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Le traitement de la plainte par le protecteur 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 de médiation si les parties y consentent. Il peut consulter tout membre du personnel de la commission scolaire et tout document qu'il juge nécessaire. Il 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 du protecteur 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, et qu'il est pertinent de le faire, le Règlement prévoit que le protecteur 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 du protecteur de l'élève en est un de recommandation auprès du Conseil des commissaires; il n'est donc pas décisionnel.

APPROCHE DU PROTECTEUR 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.

DEMANDES ADRESSÉES AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE EN 2015-2016

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

Rappelons que les demandes adressées au protecteur 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.

DEMANDES TRANSMISES AU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'exercice 2015-2016, 119 demandes ont été adressées au protecteur de l'élève. Le tableau 1 illustre que les deux premières années complètes de la présence d'un protecteur de l'élève à la CSMB, soit 2011-2012 et 2012-2013, le nombre de demandes était supérieur à

maintenant. Ceci peut s'expliquer, du moins en bonne partie, par la nouveauté de la procédure d'examen et de traitement des plaintes à ce moment-là. Au cours des trois dernières années, les demandes ont été moins nombreuses, soit entre 119 et 129, et la présente année marque une baisse de 7,8% par rapport à l'année 2014-2015.

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%

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."

Sur les 119 demandes, 109 (92%) correspondent effectivement à l'expression d'un mécontentement.

Environ le tiers de ces 109 plaintes regroupe les démarches effectuées auprès du protecteur de l'élève dans le but d'obtenir son assistance pour solutionner la situation. À titre d'exemple, certaines personnes sont en phase d'exploration ou en sont à leur première démarche pour comprendre la situation, pour obtenir des appuis, des conseils, des options afin de prévenir une situation ou de l'améliorer. Il en est de même d'autres demandes présentées par des personnes qui sont déjà engagées dans le processus de traitement des plaintes auprès de l'établissement, d'un service ou d'un responsable des plaintes, et que ces démarches ne sont pas terminées, mais qui désirent s'entretenir avec le protecteur de l'élève pour valider des procédures et des informations ou encore pour obtenir des précisions sur leurs droits et comment ceux-ci pourraient s'appliquer concrètement.

Les deux tiers des 109 plaintes se démarque des cas précédemment décrits par le degré d'insatisfaction de la personne, son désir de voir modifier une situation, une décision, une approche retenue ou encore sa volonté de dénoncer une décision ou l'attitude d'une personne.

Enfin, pour les 10 autres dossiers, soit des demandes de renseignements, les personnes se sont adressées au protecteur de l'élève afin d'obtenir des informations telles le rôle du protecteur, la procédure de traitement des plaintes à la commission scolaire, les critères d'application de programmes, etc.

Le tableau 2 illustre les données pour l'année 2015-2016.

Tableau 2 Demandes transmises au protecteur de l'élève

Demandes	Nombre	%
Plaintes	109	91,6%
Demandes de renseignements	10	8,4%
Total	119	100%

Au-delà de ces 119 demandes, le protecteur de l'élève a de plus reçu des messages téléphoniques de 10 personnes lui demandant de les rappeler. Malgré de nombreuses tentatives, il n'a pas été possible de les rejoindre. Ces demandes ne sont donc pas incluses dans les statistiques.

STATUT DES DEMANDEURS

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

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

Tableau 3 Répartitions des demandeurs

Type de demandeur	Nombre	%
Parents	86	72,2%
Élèves	25	21,0%
Tiers	8	6,7%
Total	119	100%

Les tiers qui ont communiqué avec le protecteur de l'élève au nom du parent ou de l'élève sont soit un grand-parent, un tuteur, un conjoint, le conjoint d'un parent, un accompagnateur, un employeur pour une famille nouvellement immigrante ou une personne du bureau d'un député.

MOYEN PRIVILÉGIÉ POUR LE DÉPÔT DE LA DEMANDE

Au fil des années, la majorité des demandeurs ont choisi de contacter le protecteur de l'élève par téléphone.

Tableau 4 Mode de saisie des demandes

Modes de saisie	Nombre	%
Téléphone	107	90,0%
Courriel	9	7,6%
Téléphone et courriel	3	2,5%
Total	119	100%

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 au protecteur de l'élève, suivi des parents d'élèves de niveau secondaire.

Du côté de la formation professionnelle, alors que depuis l'année 2011-2012 les demandes de ce secteur représentaient un pourcentage de 9% à 12% de l'ensemble des demandes, ce taux est de 19,3% pour la présente année.

Tableau 5 Niveau scolaire concerné

Niveau	Demandes	%
Pré-maternelle	1	0,8%
Maternelle	1	0,8%
Primaire	59	49,6%
Secondaire	27	22,7%
Formation professionnelle	23	19,3%
Éducation des adultes	3	2,5%
Non applicable / non disponible	5	4,2%
Total	119	100%

SUJETS FAISANT L'OBJET DES DEMANDES

La très grande majorité des demandes, soit 93 demandes ou 78,2%, ne portent que sur un seul objet, 10 demandes ont deux objets de plainte et sept demandes en ont trois. Enfin, neuf demandes portent sur quatre objets de plaintes et plus, dont six requêtes qui en comportent une multitude.

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

Tableau 6 Objets des demandes

Catégories de sujets	Demandes	%
Établissement		
Comportement, attitude, propos inappropriés de l'enseignant (e)	18	15,1%
Comportement, attitude, propos inappropriés de la direction d'établissement	11	9,2%
Soutien obtenu de l'établissement	7	5,9%
Services aux élèves HDAA	7	5,9%
Plainte sur plusieurs objets disparates	7	5,9%
Classement	7	5,9%
Fournisseur externe en formation professionnelle	6	5,0%
Intimidation ou violence	5	4,2%
Comportement, attitude, propos inappropriés du personnel de l'établissement (autre qu'enseignant et membre de la direction)	4	3,4%
Comportement, attitude, propos inappropriés de plus d'une catégorie du personnel de l'établissement	4	3,4%
Suspension, expulsion	3	2,5%
Harcèlement / agression sexuelle par autre élève	2	1,7%
Harcèlement sexuel par l'enseignant	1	0,8%
Information	1	0,8%
Service de garde	1	0,8%
Scolarité à domicile	1	0,8%
Sous-total	85	71,4%
CSMB		
Admission ou inscription	14	11,8%
Transport scolaire	10	8,4%
Contributions financières demandées aux parents	2	1,7%
Sous-total	26	21,9%
Autres	8	6,7%
TOTAL	119	100%

Au fil des années, une grande majorité des demandes concernent les comportements, attitudes et propos inappropriés du personnel des établissements de la commission scolaire. Un tel résultat est prévisible puisque c'est ce personnel qui est quotidiennement en contact direct avec les élèves et les parents.

À titre d'exemple, les 18 reproches faits au personnel enseignant sont principalement: des paroles qui font peur à l'élève, des relations difficiles avec les élèves et/ou parents, un élève qui ne progresse pas car il refait les mêmes exercices année après année, un traitement inopportun d'un travail demandé aux élèves sur leur choix politique, des résultats de travaux ou examens qui tardent trop à être communiqués, des enseignants qui donnent trop de travaux ou des travaux trop difficiles entraînant la chute des résultats, une attitude non respectueuse, une absence de

l'enseignant lors des rencontres avec les parents, un enseignant qui a crié et poussé un élève, un enseignant ne faisant pas preuve d'autorité dans une classe, etc.

Du côté des 11 reproches faits aux directions d'établissement, on dénombre le fait de ne pas avoir informé un parent lors d'une blessure à un élève, la fermeture de la direction pour accommoder un élève avec difficultés, la menace de dénonciation à la DPJ de la direction, le refus qu'un parent soit accompagné lors de rencontres avec la direction, un différend entre la direction et le parent sur la scolarité à domicile, une direction qui s'acharne contre un élève, une direction non collaboratrice, etc.

Suivent des catégories soulignées sept fois chacune par les demandeurs. Le manque de soutien obtenu par le personnel des établissements est principalement dénoncé par des élèves du secteur de la formation professionnelle: menace d'expulsion en raison d'absences, d'échecs ou de comportements non acceptables de l'élève, trop longue attente de documents urgents pour obtenir de l'aide sociale, un prêt-bourse ou des documents relatifs au contenu de formation, besoin d'un meilleur soutien pour éviter des échecs, etc.

Les problèmes soulevés par les parents d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) concernent la nécessité d'avoir régulièrement à répéter au personnel les besoins de l'élève, des difficultés relatives aux évaluations des élèves, la mise en place de mesures d'adaptation pour favoriser la réussite, etc.

Les multi plaintes des parents concernent principalement des blâmes aux enseignants et directions entraînant des demandes de changement d'école ou de personnel, de même que des relations tendues entre le personnel des établissements et les élèves et parents.

Les demandes relatives à du harcèlement ou de l'intimidation sont traitées plus loin.

Par ailleurs, six demandeurs ont fait état du non professionnalisme des fournisseurs privés retenus par les autorités de la formation professionnelle pour certaines formations et/ou encore des imbroglios reliés à l'obtention de diplômes.

Les demandes visant une instance de la commission scolaire concernent particulièrement les admissions ou inscriptions (14) et le transport scolaire (10). Dans cette première catégorie, les motifs réfèrent aux choix-écoles demandés par les parents (4), aux transferts administratifs d'école (4), à des difficultés ou des délais de traitement des admissions/inscriptions (3). Avec une demande chacune, suivent un cas hors juridiction, la passation de tests pour un programme spécial et les ressources existantes en douance.

En matière de transport scolaire, les demandes concernent principalement les changements dans l'offre de transport par rapport à l'année précédente ou le refus de transport (8), un trajet trop long (1) et un problème avec le chauffeur (1).

Enfin, la catégorie Autres concerne: une demande d'informer les élèves d'une école au sujet de l'hypersensibilité aux ondes, une plainte relativement aux barquettes utilisées le midi pour les élèves car l'emballage ne serait pas sécuritaire, une réclamation pour des blessures subies dans une cour d'école, la fin de la gratuité scolaire pour des élèves de nationalité autre, un bris de

confidentialité dans une école, une note écrite par un élève, l'accès à un rapport d'une orthopédagogue et la présentation d'un film par l'école à de jeunes élèves.

NIVEAU D'INTERVENTION

Tel que déjà mentionné, le protecteur de l'élève intervient, à la demande du parent ou de l'élève, après que celui-ci ait épuisé ses autres recours. Or, plusieurs demandeurs s'adressent au protecteur de l'élève sans avoir nécessairement tenté de régler la situation avec l'établissement ou sans avoir demandé l'intervention du responsable des plaintes.

La présente section indique à quelle étape du processus ou instance aurait dû être présentée la demande qui l'a été au protecteur de l'élève.

Tableau 7 Niveau d'intervention concerné lors de la demande au protecteur de l'élève

Niveau d'intervention concerné par la demande	Demandes	%
Établissement	68	57,1%
Responsable de l'examen des plaintes	21	17,6%
Service de la CSMB	10	8,4%
Secrétariat général	1	0,8%
Autre commission scolaire	1	0,8%
Sous-Total	101	84,9%
Ne s'applique pas	2	1,7%
Protecteur de l'élève	16	13,4%
TOTAL	119	100%

Ce tableau illustre que la grande majorité (84,9%) des premières démarches des demandeurs auprès du protecteur de l'élève concerne une problématique qui peut d'abord être traitée par un établissement ou une autre instance de la commission scolaire.

Plus d'une fois sur deux (57,1%) le demandeur est référé à l'établissement concerné et dans 17,6% des cas, au responsable des plaintes.

NATURE DE L'INTERVENTION DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Puisqu'un grand nombre de demandes faites au protecteur de l'élève sont prématurées au regard de la procédure du traitement des plaintes, c'est sans surprise que son intervention, dans 84 des demandes est de répondre dans la mesure du possible aux interrogations de la personne et lui transmettre des informations utiles, d'expliquer la procédure de traitement des plaintes, de préciser l'étape où en est rendue le demandeur et de lui transmettre les coordonnées de la personne ou du service à rejoindre.

Tableau 8 Nature de l'intervention du protecteur de l'élève

Intervention du protecteur de l'élève	Demandes	%
Information et référence au responsable des plaintes	74	62,2%
Information et référence à une autre entité	10	8,4%
Intervention autre	9	7,6%
Information et explication sur la position du protecteur de l'élève	8	6,7%
Intervention protecteur de l'élève / responsable des plaintes	6	5,0%
Information / conseil au demandeur	5	4,2%
Enquête sans avis au Conseil des commissaires	3	2,5%
Enquêtes avec avis au Conseil des commissaires	3	2,5%
Médiation	1	0,8%
Total	119	100%

La référence se fait le plus souvent au responsable des plaintes (74) car de nombreux demandeurs affirment avoir déjà parlé de la situation avec l'enseignant ou la direction de l'établissement et que cela n'a pas permis de régler la situation.

Un total de 16 dossiers était effectivement sous la juridiction du protecteur de l'élève. Ils se répartissent ainsi:

- Information et explication sur la position du protecteur de l'élève (8)

Il existe des situations où une politique de la commission scolaire détermine très clairement les critères utilisés pour rendre une décision. Le protecteur de l'élève doit alors amasser l'ensemble de l'information pertinente auprès des parties afin de déterminer si la politique s'applique effectivement au demandeur et si les critères ont été bien appliqués. Il s'assure ainsi du caractère légal, raisonnable et équitable de la décision. Ce fut le cas pour le traitement de six demandes concernant des admissions / inscriptions et de deux dossiers relatifs au transport scolaire. Dans tous les cas le protecteur de l'élève a maintenu la décision antérieurement prise et en a expliquée au plaignant ses motifs; aucun de ces dossiers n'a nécessité la rédaction d'un avis au Conseil des commissaires.

- Enquête du protecteur de l'élève (6)

Pour six demandes, il y a eu enquête par le protecteur de l'élève. Trois d'entre elles ont fait l'objet d'un avis au Conseil des commissaires (voir chapitre suivant).

- Pour les trois autres dossiers, il y a eu enquête sans rédaction d'un avis. Dans deux dossiers, suite à l'enquête, le plaignant a retiré sa plainte. Il s'agit dans un cas de la situation d'un

élève en formation professionnelle avec plusieurs échecs et ayant dépassé les délais pour compléter sa formation; dans l'autre cas, il s'agit d'un dossier dont les relations parents-personnel de l'établissement se sont envenimées notamment à cause de l'approche et des décisions de l'établissement qui causeraient un retard chez l'élève;

Dans le dernier dossier, l'enquête ayant démontré le bien-fondé de la requête, la commission scolaire a reconnu l'erreur de bonne foi auprès du plaignant et le demandeur a retiré sa plainte. Le demandeur contestait le fait que l'établissement communique avec l'autre parent lorsqu'il vient chercher l'élève à l'école.

- Médiation (1)

Pour une demande, une médiation avec les parties a permis de solutionner la situation. La plainte portait particulièrement sur l'organisation et les services offerts par la commission scolaire pour une scolarisation à domicile.

- Intervention autre

Dans un dossier complexe, le protecteur de l'élève a apporté au plaignant un support dans ses démarches pour bien comprendre l'ensemble de la situation qui a mené à une expulsion et voir ses alternatives de formation.

Par ailleurs, six autres dossiers ont été traités conjointement par un responsable des plaintes et le protecteur de l'élève. Il existe en effets des dossiers pour lesquels l'implication et la collaboration des deux facilitent le règlement de la situation. Par exemple, il est possible que toutes les solutions n'aient pas encore été évaluées ou que les communications avec les parents soient difficiles. De même, le Règlement prévoit que le protecteur de l'élève peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. Lorsque de telles situations se sont présentées, il a été jugée préférable de suivre de près le traitement fait par les instances concernées par la problématique et de communiquer régulièrement avec le responsable des plaintes et les plaignants plutôt que d'intervenir seul directement. Ce choix de traitement s'est avéré positif.

Deux de ces dossiers concernaient un classement d'élève, un dossier était relatif à un changement d'école, un visait des mesures adaptatives pour certains examens, un était relié à l'accompagnement d'un plaignant et un dernier portait sur des frais de garde non payés.

STATUT DE LA DEMANDE

La présente section présente l'état de la demande lors de la dernière intervention du protecteur de l'élève.

Tableau 9 Statut de la demande lors de la dernière intervention du protecteur de l'élève

Statut de la demande	Demandes	%
Référence au responsable des plaintes	59	49,6%
Traitement/ règlement en cours par une autre instance	14	11,8%
Référence à une autre instance	13	10,9%
Maintien de la décision par le protecteur de l'élève	7	5,9%
Réglé	7	5,9%
Plaignant retire sa demande ou ne donne pas suite	5	4,2%
Réponse au demandeur par le protecteur de l'élève	4	3,4%
Hors juridiction	4	3,4%
Parent choisit autre voie	3	2,5%
Avis au Conseil des commissaires	3	2,5%
Total	119	100%

Les résultats du présent tableau ne peuvent être comparés avec ceux du tableau précédent (intervention du protecteur de l'élève) car une demande ne suit pas nécessairement un traitement linéaire. À titre d'exemple, la première demande peut être présentée au protecteur de l'élève, être référée à l'établissement ou au responsable des plaintes, revenir à l'établissement, etc. À chaque fois que cela est possible, il y a une volonté, de la part de tous les intervenants, que la situation se règle au niveau le plus près des demandeurs et intervenants.

Le statut principal des demandes est 72 fois la référence (59 + 13), suivi du traitement ou du règlement en cours par une autre instance (14), puis des demandes où il y a eu effectivement règlement de la situation (7).

À la fin de l'année scolaire, aucun dossier devant être traité par le protecteur de l'élève n'était en suspens.

INTIMIDATION, VIOLENCE ET HARCÈLEMENT

La *Loi sur l'Instruction publique*, modifiée en 2012, exige que le protecteur 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 harcèlement sexuel.

Au total (voir tableau 6), il y a eu cinq demandes au protecteur de l'élève pour des motifs d'intimidation ou de violence, 2 demandes relatives à du harcèlement /agression sexuelle par d'autres élèves et une demande de harcèlement sexuel par un enseignant, pour un total de huit dossiers.

Pour chacune des cinq demandes concernant de l'intimidation ou de la violence, le protecteur de l'élève a référé les parents au responsable des plaintes. Dans un dossier le traitement était en cours par le responsable des plaintes, dans un autre le parent s'est désisté et finalement les écoles concernées ont traité les trois autres dossiers.

Concernant les deux dossiers de harcèlement /agression sexuelle par d'autres élèves, dans un cas des mesures ont été prises par l'école et dans l'autre cas, le parent ne désirait pas une intervention pour son enfant, mais voulait plutôt sensibiliser la commission scolaire à ce type de situation pour l'avenir.

Quant au dossier de harcèlement sexuel par un enseignant - celui-ci aurait fait des allusions ou blagues de nature sexuelle à un élève - l'école a traité ce dossier avec diligence.

AVIS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES.

Trois plaintes ont fait l'objet d'une enquête et d'un avis au Conseil des commissaires.

Dossier 151

La plainte dans ce dossier portait sur une demande relative au transfert de l'élève dans une autre classe de l'établissement compte tenu du comportement de l'enseignant. L'élève est considéré comme un élève HDAA et plusieurs mesures sont prévues pour lui apporter le meilleur soutien possible. Entre septembre et janvier de l'année scolaire, le parent a écrit plusieurs dizaines de courriels destinés à l'enseignant et au directeur de l'établissement. Compte tenu des nombreux reproches distincts faits par le parent à l'égard de l'enseignant, plus d'une vingtaine, il a été entendu avec celui-ci de les regrouper pour le traitement de la plainte. Pour l'un des motifs de plainte, l'enseignant s'était déjà excusé auprès de l'élève, bien avant l'enquête, pour une réaction exagérée. En cours d'enquête, l'enseignant a aussi considéré qu'il s'était exprimé de façon maladroite à l'élève. Les autres dénonciations n'ont pas été prouvées. Ainsi, à la lumière de l'enquête et de l'analyse de l'ensemble de la situation, la plainte a été reconnue non fondée, en ce sens que l'attitude générale de l'enseignant ne commandait pas un changement de classe de l'élève. Cette position était d'ailleurs aussi celle exprimée par les spécialistes connaissant la situation.

Une recommandation a été faite au Conseil des commissaires.

Recommandation: Que l'élève puisse compter sur le support individuel et quotidien de l'équipe-école (ex.: le TES) dans l'organisation de son arrivée à l'école et de son départ, de même que pour la copie de l'agenda, et ce à toutes les demi-journées ou tous les jours de fréquentation de l'élève.

Puisque cette recommandation était déjà appliquée par l'établissement lors de l'étude de ce dossier par le Conseil des commissaires, la recommandation fut simplement déposée.

Par ailleurs, compte tenu de l'état de situation observée, et sans en faire des recommandations spécifiques (notamment pour respecter le libre-arbitre du parent et tenir compte de la faisabilité par l'équipe-école), la conclusion de l'avis faisait état d'observations et de propositions.

Dossier 208

Un parent a déposé une plainte car il s'inquiète pour la santé des élèves et dénonce le fait que le traiteur de l'école utiliserait, pour la rethermalisation des dîners des élèves, des barquettes et des films ne possédant pas les caractéristiques pour ce faire. Il demande de faire cesser cette pratique jusqu'à ce que la sécurité alimentaire des barquettes et films soit démontrée. Il craint une migration chimique qui serait éventuellement dommageable au niveau du système immunitaire des élèves.

Le parent base son opinion sur une réponse de Santé-Canada à une demande inconnue (la réponse ne fait pas mention de la question posée). La traduction du texte anglais de la réponse, de même

que l'interprétation ou plutôt les interprétations distinctes retenues par les parties, sont à la base du différend. Plusieurs documents techniques ont été fournis par le traiteur, le fournisseur et le fabricant des emballages, mais aucun à la satisfaction du plaignant. Sur la base des documents fournis, la plainte a été jugée non fondée. Aucune recommandation n'accompagnait l'avis.

À la suite de cet avis le plaignant a formulé des commentaires et un addendum à l'avis a été transmis aux parties et au Conseil des commissaires: il contenait les principaux commentaires du plaignant et la réponse du protecteur de l'élève à ceux-ci. Les conclusions de l'avis ont été maintenues. Le risque dénoncé auprès de la commission scolaire est théorique, potentielle, mais aucun argument n'a été apporté pour le démontrer.

Lors du traitement de ce dossier au niveau de l'école et de la commission scolaire, cette dernière a écrit à Santé Canada afin d'obtenir des informations supplémentaires. Tous les intervenants reconnaissent que les délais pour l'obtention d'une réponse de cet organisme seront longs. À ce stade-ci, la commission scolaire a effectué les démarches qu'elle avait à faire. Puisqu'aucune réponse de Santé-canada n'a été reçue à ce jour, la commission scolaire et le protecteur de l'élève sont en attente et réévalueront leur position s'il y a lieu.

Dossier 163

Ce dossier concerne un élève de niveau secondaire qui, selon le parent, a été injustement traité par la direction de l'école: il aurait fait l'objet de sanctions injustifiées et appliquées de manière abusive. Il est notamment question d'une suspension à l'interne décrite comme une séquestration et du refus de l'école qu'un tiers, identifié par le parent, accompagne l'élève lors des rencontres avec la direction. L'analyse du dossier a permis de constater que l'élève a été sanctionné de la même façon que d'autres dans des circonstances similaires et que les principes de proportionnalité et de progressivité des sanctions ont été observés.

Des recommandations ont été adressées au Conseil des commissaires qui a décidé de les retenir, parce qu'elles sont réalisables et que certaines sont même déjà en vigueur :

- Que la Commission scolaire, via l'instance qu'elle désignera, établisse un protocole de fonctionnement école/parent clarifiant les rôles, responsabilités et devoirs de chacun;
- Que la Commission scolaire, si tel est son choix, fasse signer systématiquement le Code de vie de ses écoles par tous les parents et élèves aux fins de convenir d'un engagement éclairé à la collaboration;
- Que soient initiés, si cela n'existe pas déjà, des ateliers, conférences ou toutes autres mesures par lesquelles sont clairement expliqués les droits et devoirs de chacun dans une école (élèves, parents, membres du personnel);
- Qu'un accompagnement professionnel soit offert à l'élève pour favoriser son développement, particulièrement en ce qui concerne le rapport à l'autorité.

AUTRES ACTIVITÉS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'année scolaire, le protecteur de l'élève a été invité à venir rencontrer des groupes afin de mieux faire connaître cette fonction.

Ces présentations couvraient principalement quatre aspects:

- Droits des parents et des élèves;
- Procédure de traitement des plaintes;
- Protecteur de l'élève: fonction, pouvoirs, rôle, traitement d'une plainte, approche privilégiée;
- Quelques données statistiques.

Les groupes rencontrés ont été:

- L'équipe DI-TED santé mentale Jeunesse du CLSC Verdun en mars 2016;
- Comité régional de parents - Regroupement Sud en mars 2016;
- Comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en avril 2016;
- Comité régional de parents - Regroupement Nord en avril 2016.

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.

RÉFLEXION GÉNÉRALE

Sur la base des demandes reçues au cours de l'année 2015-2016, deux thèmes ont particulièrement retenu mon attention, soit l'augmentation du nombre et le type de demandes provenant du secteur de la formation professionnelle, de même que l'information transmise à la clientèle.

Formation professionnelle

Le nombre de demandes présentées au protecteur de l'élève par les adultes étudiant en formation professionnelle a connu une hausse de 53% par rapport à l'an passé. Alors qu'au cours des quatre années précédentes, les demandes se situaient autour de 15 annuellement, il y en a eu 23 en 2015-2016.

Au-delà de cette augmentation, il faut surtout souligner les principaux motifs de ces plaintes: plusieurs problèmes en lien avec des partenaires, des diplômes non remis, des difficultés reliées à un examen prévu qui a été modifié, la communication d'un échec, le statut de formation non conforme, etc. Ces plaintes dénoncent aussi des difficultés de liaison entre les établissements et divers intervenants tels le Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur, les écoles privées, un ordre professionnel ou d'autres organismes.

Pour l'instant, il n'est pas possible de se prononcer sur l'augmentation du nombre de plaintes et sur les motifs de celles-ci. La situation de la prochaine année scolaire pourrait apporter un éclairage plus précis. Par ailleurs, il est souhaité que ce secteur d'activités se penche sur la nature des plaintes alléguées afin d'y déceler, s'il y a lieu, des problématiques particulières.

Information aux parents et élèves

D'entrée de jeu, je souligne que les quelques 119 demandes que j'ai reçues au cours de l'année scolaire 2015-2016 ne constituent qu'un faible pourcentage des demandes traitées par les responsables des plaintes et une proportion encore plus faible en comparaison des probables milliers de demandes faites par les parents et les élèves auprès des établissements et des services de la commission scolaire. Je prends toutefois le pari que ces 119 demandes constituent, avec une certaine fidélité, un portrait de la réalité vécue par la clientèle et par le personnel de la commission scolaire.

Lors des deux premières années de l'application du Règlement et de la présence d'un protecteur de l'élève (2011-2012 et 2012-2013), il était possible de constater dans les rapports annuels que la grande majorité des demandes adressées au protecteur de l'élève relevaient en fait soit des établissements, soit des responsables des plaintes. Sans doute cette situation était-elle prévisible, compte tenu de la nouveauté de la procédure de traitement des plaintes.

Or, l'observation de la situation de 2015-2016 conduit au même constat. De plus, un grand nombre de demandeurs ont indiqué avoir appris la possibilité de contester une décision de l'établissement ou de dénoncer une situation par le biais d'intervenants (services sociaux, MESS,

protecteur du citoyen, etc.), par d'autres sources, "par hasard" ou encore par des recherches personnelles ou sur le portail de la commission scolaire. Il s'agit ici de commentaires spontanés des demandeurs et non d'un sondage aux résultats statistiquement significatifs. De plus, lors de mes conversations avec ces demandeurs, j'ai eu à expliquer à près d'une centaine d'entre eux le processus d'examen et de traitement des plaintes.

Cette situation, jumelée au fait que les deux tiers des personnes me contactant n'ont pas encore communiqué avec les responsables des plaintes, me laisse à penser qu'il existe un besoin accru d'information des parents et des élèves. Ceci semble souhaitable dans le cadre d'une information générale par la commission scolaire à tous les usagers, mais aussi, spécifiquement par les établissements et services de la commission scolaire, soit les premiers intervenants lorsque les élèves ou les parents manifestent leur mécontentement au regard d'une décision ou d'une situation vécue.

Il m'apparaît que ces intervenants sont sans doute des interlocuteurs à privilégier pour informer les parents et élèves de leurs droits alors que ces derniers vivent justement une insatisfaction, et qu'un effort supplémentaire devrait être fait en ce sens.

REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier de leur confiance et de leur collaboration les parents et élèves qui ont fait appel au protecteur 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 assidu et efficace du personnel des ressources informatiques.

Qu'il me soit aussi permis de souligner particulièrement la collaboration et l'ouverture de la secrétaire générale et de son personnel. Je remercie enfin les responsables des plaintes pour ces mêmes attitudes d'ouverture et de collaboration, pour leur engagement quotidien vraiment apprécié à résoudre les problèmes soulevés et pour avoir grandement facilité, au fil de nos échanges, mon intégration à la CSMB comme protecteur de l'élève.

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

Monique Théroix, protecteur de l'élève