



Rapport des responsables du traitement des plaintes 2015-2016

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	2
RÔLE DU RESPONSABLE	3
STATISTIQUES	4
CONSTATS GÉNÉRAUX	4
MOT DE LA FIN	7
ANNEXES	
DÉFINITIONS	
BILAN DES PLAINTES 2015-2016	

MISE EN CONTEXTE

Ce rapport annuel fait état des plaintes compilées pour l'année 2015-2016 et inclut les éléments suivants : un lexique définissant les différentes catégories utilisées ainsi qu'un bilan des statistiques relatif au nombre de plaintes reçues.

Voici quelques éléments à considérer :

- De nombreux changements sont survenus en lien avec l'organisation des établissements du territoire, de même qu'auprès des gestionnaires œuvrant à la Direction générale. Ainsi, l'arrivée en poste d'un nouveau directeur général, de deux nouveaux directeurs généraux adjoints, et le départ d'une directrice générale adjointe auront entraîné la scission des réseaux au profit de RÉTAC bien distincts. Ceci influera sur la forme du tableau statistiques et le contenu du présent rapport.
- Pour l'année 2015-2016, les établissements primaires et secondaires étaient répartis auprès de quatre responsables du traitement des plaintes. Afin de maintenir la confidentialité des dossiers à la suite de la disparition des quatre réseaux, les plaintes ont été regroupées selon l'ordre d'enseignement.
- Pour l'année 2015-2016, les plaintes ont été compilées dans le logiciel COMPLAINTÉ et de façon manuelle. Elles sont regroupées dans 13 catégories déterminées par les responsables du traitement des plaintes (ci-après nommées « responsable(s) »);
- Les RÉTAC sont répartis de façon équitable entre les 4 responsables du traitement des plaintes.

Responsables	RÉTAC
Émilie Paquette	Ouest 1 et 3
Marie-Élaine Rémillard	Lasalle / Verdun
Marie-Claude Thivierge	Ouest 2 VMR-Outremont-Côte-St-Luc
Emmanuelle Page	St-Laurent Lachine

RÔLE DU RESPONSABLE

Le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* prévoit que le responsable reçoit et traite les plaintes en lien avec des 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. À l'ordre primaire et secondaire, le plaignant est majoritairement le parent de l'élève. Dans un premier temps, le plaignant doit avoir tenté de résoudre le différend avec les personnes de l'établissement ou du service concerné. Généralement, lorsque les parents s'adressent au responsable, cette étape est déjà réalisée ou en voie de l'être. Il y a en effet des parents qui ne souhaitent pas déposer de plainte lors de leur premier contact avec le responsable, mais qui désirent plutôt échanger sur la situation vécue ou encore obtenir de l'information.

Les situations soumises par les parents, de façon générale, se règlent après l'étape conciliatrice avec la direction d'établissement. Toutefois, certains dossiers nécessiteront une implication soutenue et récurrente de la part du responsable et il est de son devoir d'assurer une présence, un soutien auprès d'eux. En effet, le responsable remarque que les parents ont besoin d'être informés, écoutés, entendus, et rassurés. De ce fait, il est plutôt rare que les situations ne se règlent pas au niveau du responsable du traitement des plaintes qui travaille en collaboration avec les directions d'établissement. Dans le cas contraire, le responsable se doit d'informer le parent des recours subséquents et d'indiquer lequel s'applique selon la nature de la situation soumise.

En conclusion, le responsable a besoin de comprendre ce qui a été fait, car souvent les parents ne veulent que confirmer la bienveillance et la légitimité des actions posées. Ils souhaitent comprendre la nature des interventions et s'assurer que la direction a le « droit » d'intervenir comme elle l'a fait. À cet égard, le responsable doit recueillir le plus d'informations possible afin de poser son second regard et d'accompagner les parents dans leur demande. Des rectifications sont parfois nécessaires et le respect mutuel est alors impératif. Avec les années, le responsable, ayant eu l'occasion de travailler sur une panoplie de dossiers, a développé une certaine expertise. Il peut proposer des pistes d'intervention ou de solution favorisant le règlement des situations problématiques.

STATISTIQUES

Répartition du pourcentage de plaintes par catégorie					
Année	Inscription/ Admission	Interventions	Service à l'élève	Classement	Total
2015-2016	27%	16%	13%	12%	68%
2014-2015	25%	18%	13%	14%	70%

Répartition du pourcentage de plaintes par catégorie et par ordre 2015-2016					
Ordre	Inscription/ Admission	Interventions	Service à l'élève	Classement	Total
Primaire	31%	14%	13%	10%	68%
Secondaire	22%	20%	13%	17%	72%

En 2015-2016, les responsables ont reçu 535 plaintes contre 530 pour l'année précédente. Les catégories pour lesquelles le nombre de plaintes est le plus élevé demeurent *Inscription/admission*, *Interventions*, *Services à l'élève* et *Classement*. Prises ensemble, ces catégories représentent à elles seules près de 70% de l'ensemble des plaintes acheminées aux responsables.

D'une année à l'autre les pourcentages demeurent similaires et majoritairement regroupés dans ces quatre mêmes catégories. Malgré quelques écarts observés dans la répartition du pourcentage de plaintes entre le primaire et le secondaire, il est toutefois constaté que les catégories demeurent les mêmes peu importe l'ordre d'enseignement.

CONSTATS GÉNÉRAUX**Inscription/admission**

Malgré un pourcentage important pour la catégorie *Inscription/admission*, ce dernier demeure marginal par rapport au nombre total d'inscriptions. Il est pertinent d'y porter attention, d'entreprendre une démarche réflexive et d'évaluer si des actions sont nécessaires pour s'assurer de la compréhension des politiques et règlements en vigueur. Au fil des ans, les responsables ont constaté que de petits ajustements comme l'ajout d'un pictogramme pour faciliter la compréhension des parents non-francophones ou encore la mise en œuvre de processus bien établis et connus de tous, peuvent influencer de façon substantielle et positive la compréhension de cette étape pour les élèves et leurs parents.

Les tenants et aboutissants des demandes soumises aux responsables du traitement des plaintes en lien avec cette catégorie ont été maintes fois abordés dans les rapports précédents. Il faut noter que la croissance de la clientèle peut avoir des répercussions quant au nombre de plaintes formulées à ce sujet. Il est raisonnable de croire que cette croissance affecte le nombre de transferts administratifs, tout comme les refus de choix d'école. Il peut parfois être difficile pour les parents de réaliser que, d'une année à l'autre, le portrait de la clientèle évolue. Il est donc d'autant plus important de prendre le temps de bien expliquer les critères d'inscription et les facteurs qui peuvent influencer l'organisation des groupes.

Parfois les responsables sont témoins de situations un peu plus complexes, notamment pour les familles provenant d'une immigration récente. Lieu de résidence temporaire, classes d'accueil, déménagement tardif, sont quelques facteurs qui peuvent compromettre la stabilité recherchée. Les responsables demeurent à la fois sensibilisés à ces situations tout en étant conscients que les problématiques relèvent de l'application de critères généraux établis pour l'ensemble des élèves. Bien qu'il ne soit pas toujours possible d'acquiescer aux requêtes des parents, les responsables s'assurent que l'analyse des demandes tient compte des motifs humanitaires évoqués et fasse l'objet d'une réflexion éthique.

Interventions

Les plaintes relatives à un désaccord sur les interventions effectuées par les membres de l'équipe-école représentent 16% des plaintes reçues pour l'année scolaire 2015-2016. Lors de leur traitement, les conclusions qui se dégagent fréquemment de ce type de situations sont de deux ordres :

- manque de communication parents-élèves/école;
- méconnaissance voire incompréhension du cadre « punitif » et des mesures de sanction libellées dans le Code de vie des écoles.

Dans de tels dossiers, le parent peut remettre en question des sanctions telles que : des excuses verbales/écrites, des exercices de réflexion, un retrait de la classe, une suspension qu'elle soit à l'interne ou à l'externe. L'émotivité, les relations interpersonnelles et la confiance sont inévitablement ébranlées lorsque surviennent des situations où les interventions du personnel sont incomprises ou jugées inacceptables par les parents.

Les perceptions et les interprétations face aux événements et à leurs conclusions, de même que les appréhensions de la suite des choses deviennent des enjeux cruciaux sur lesquels les parties doivent travailler de manière concertée. Par exemple, il est fréquent que les sanctions soient jugées par les parents comme étant trop sévères ou l'attitude des membres du personnel inadéquate.

Classement des élèves

En cours d'année scolaire, les parents dont l'enfant présente des besoins particuliers sont invités à participer à l'exercice d'élaboration ou de mise à jour d'un plan d'intervention (PI), en concertation avec les professionnels du milieu.

Bien que les parents soient impliqués dans le processus, certains d'entre eux peuvent tout de même s'objecter à une recommandation de classement pour l'année suivante. Ils allèguent parfois avoir été écartés du processus ou tout simplement ne pas avoir été consultés. D'autres jugent que les services éducatifs offerts ne conviennent pas aux besoins de leur enfant.

Il incombe à la direction, son équipe et au Service des ressources éducatives de rencontrer le parent afin que ce dernier soit bien au fait des raisons d'un tel classement et de ses implications dans le parcours scolaire de son enfant. Tout comme il est essentiel pour les acteurs concernés de saisir les raisons d'un refus de la part du parent, ce qui favorise l'adhésion du parent ou encore, dans certains cas, la proposition d'une solution qui soutiendra tout de même la réussite et le développement de l'élève.

Services à l'élève

Cette catégorie, qui englobe les différents services éducatifs et professionnels offerts à l'élève, correspond à la 3^e catégorie ayant enregistré le plus de plaintes pour l'année 2015-2016.

Les demandes relatives à cette catégorie proviennent des parents qui trouvent, généralement, que les services complémentaires offerts à leur enfant sont insuffisants. Parmi les plaintes reçues, on note des appels de parents mécontents de la démarche de l'école quant à l'utilisation du Service EDA : le Phare. Celui-ci s'adresse aux élèves en difficulté d'adaptation qui nécessitent du soutien, de l'accompagnement et diverses interventions ciblées. Le séjour temporaire pour les élèves du primaire et du secondaire dans un de nos points de service permet des interventions en lien avec certaines difficultés d'adaptation, tout en poursuivant les apprentissages scolaires.

Certaines situations relevant de cette catégorie, soumises aux responsables, concernent des élèves pour lesquels des situations particulières affectent leur fréquentation scolaire ou encore leur disponibilité aux apprentissages dans le cadre attendu d'une école primaire ou secondaire. Si un service d'appoint peut être offert lorsqu'un dossier est bien documenté sur le plan médical, certaines situations peuvent être plus ambiguës ou nuancées. Dans ces circonstances, la nécessité d'une flexibilité quant aux services à offrir à l'élève tout en tenant compte des obligations et des responsabilités du milieu sont parfois difficilement conciliables.

Les responsables constatent donc de plus en plus la nécessité, pour les acteurs impliqués, de trouver des variantes qui sortent des sentiers tracés. La créativité des intervenants et la concertation des différents milieux est d'autant plus importante que le besoin de soutien est plus que nécessaire dans la gestion de ces dossiers. Les responsables sont par contre rassurés de constater que les différents intervenants sont sensibles à ces aspects et qu'ils œuvrent en commun à chercher des solutions qui favoriseront la réussite de ces élèves.

MOT DE LA FIN

Les responsables souhaitent remercier tous les intervenants avec qui elles ont l'occasion d'échanger lors de l'examen et le traitement des plaintes. En effet, elles tiennent à souligner l'ouverture et la bonne collaboration tant de la part des directions d'établissement, des directions de service que de celle du protecteur de l'élève. Les responsables sont également sensibles à la confiance que les parents manifestent de par leur sollicitation à leur venir en aide.

La société en est une en mouvance et les besoins de la clientèle évoluent constamment. Les responsables sont heureuses de constater qu'elles œuvrent au sein d'une organisation dont les membres sont conscients et ouverts à ces aspects et qui travaillent ardemment en vue d'offrir une éducation de qualité aux élèves qui fréquentent ses établissements.

En terminant, les responsables espèrent que le présent rapport suscite des réflexions constructives et utiles à l'organisme.

DÉFINITIONS

Accident/incident : Plainte qui a trait à un accident ou à un incident ayant infligé ou qui aurait pu infliger des blessures physiques à un élève ou à un parent. Font partie de cette catégorie les circonstances de l'événement et les interventions effectuées.

Attitude membre du personnel : Plainte qui concerne la façon d'être et d'agir d'un membre du personnel de l'école, incluant la direction, à l'égard du parent ou de l'élève.

Classement : Plainte en lien avec le service éducatif déterminé par une direction d'établissement, en collaboration ou non avec le Service des ressources éducatives.

Demande : Vise à obtenir de l'information d'ordre général ou spécifique et nécessite une démarche de recherche de la part du responsable.

Frais demandés : Plainte relative aux déboursés scolaires en vertu de la *Politique relative aux contributions financières demandées aux parents ou aux usagers*.

Inscription/admission : Plainte relative à l'inscription ou à l'admission d'un élève au sein d'une école de la Commission scolaire. Y sont répertoriées les plaintes en lien avec les choix d'école à la demande du parent, les transferts administratifs, les demandes extraterritoriales et les transferts de dossier entre les écoles et entre les commissions scolaires.

Interventions : Plainte qui a trait aux interventions disciplinaires effectuées par un membre de l'équipe-école. Sont notamment incluses dans cette catégorie les suspensions, les retenues et les réflexions écrites.

Intimidation : Plainte en lien avec tout acte d'intimidation ou de violence tel que défini à l'article 13 (1.1) de la *Loi sur l'instruction publique* ainsi que le traitement réalisé par l'équipe-école à cet égard.

Plainte : Signification du mécontentement d'un ou de plusieurs élèves ou de leurs 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. Est également inclut dans ce bilan tout appel au responsable du traitement des plaintes qui propose un soutien dans une démarche de résolution de conflit, et ce, tant pour les élèves et leurs parents que pour la direction d'établissement.

Problèmes divers : Toute plainte qui ne peut être classée dans l'une ou l'autre des catégories ci-haut mentionnées.

Ressources matérielles : Plainte en lien avec l'entretien et l'utilisation des lieux physiques fréquentés par les élèves et dont la Commission scolaire est responsable.

SDG (service de garde)/SSD (service de surveillance des dîneurs) : Plainte relative aux services, aux politiques et aux procédures de ces entités.

Services à l'élève : Plainte relative aux différents services éducatifs et professionnels offerts à l'élève. Font également partie de cette catégorie les plaintes qui surviennent à la suite de l'utilisation du *Service EDA* (élèves en difficulté d'adaptation) au primaire et au secondaire.

Transfert/événement grave : Plainte faisant référence à la procédure du Service des ressources éducatives et intitulée *Demande de transfert d'école suite à un événement grave ou une situation exceptionnelle au secondaire*.

Transport : Plainte relative aux services, aux politiques et aux procédures qui touchent le secteur du transport scolaire.

TERRITOIRES PAR RETAC	ACCIDENT/ INCIDENT	ATTITUDE DU PERSONNEL	CLASSEMENT	DIVERS	FRAIS EXIGÉS	INSCRIPTION/ ADMISSION	INTERVENTIONS	INTIMIDATION	RESSOUR. MATÉRIELLES	SDG/SDD	SERVICE ÉLÈVE	TRANSFERT ÉVÉNEMENTS GRAVES	TRANSPORT	TOTAL	DOSSIERS RÉGLÉS	DOSSIERS NON RÉGLÉS	
																PROTECTEUR	RÉV. DÉCISION
ORDRE PRIMAIRE - Tous les RETAC																	
TOTAL	11	30	36	30	2	106	50	1	9	18	48	0	10	351	344	3	4
%	3%	9%	10%	9%	1%	31%	14%	0%	2%	5%	13%	0%	3%	100%	98%	1%	1%
ORDRE SECONDAIRE - Tous les RETAC																	
TOTAL	2	19	29	19	2	38	35	0	0	0	22	2	3	172	170	2	0
%	1%	11%	17%	11%	1%	22%	20%	0%	2%	0%	13%	1%	2%	100%	98%	1%	1%
TOTAL ÉCOLES - Primaire / Secondaire																	
TOTAL	13	49	65	49	4	144	85	1	9	18	70	2	13	523	514	5	4
%	2%	10%	12%	9%	1%	28%	16%	0%	2%	4%	13%	0%	2%	100%	98%	1%	1%
CENTRES ET MILIEUX SPÉCIALISÉS EXTERNES																	
TOTAL	0	1	1	4	1	2	0	0	0	0	1	0	2	12	12	0	0
%	0%	8%	8%	33%	8%	17%	0%	0%	2%	0%	13%	0%	17%	100%	98%	1%	1%
GRAND TOTAL - Écoles / Centres et milieux spécialisés externes																	
TOTAL	13	50	66	53	5	146	85	1	10	18	71	2	15	535	526	5	4
%	2%	10%	12%	10%	1%	28%	16%	0%	2%	3%	13%	0%	3%	100%	98%	1%	1%
POURCENTAGE 2015-2016																	
TOTAL	2%	9%	12%	10%	1%	27%	16%	1%	2%	3%	13%	1%	3%	100%	98%	1%	1%