



# Rapport des responsables du traitement des plaintes 2014-2015

Émilie Paquette, Marie-Élaine Rémillard et Marie-Claude Thivierge  
Responsables du traitement des plaintes  
Octobre 2015

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MISE EN CONTEXTE</b>	<b>2</b>
<b>CONSTATS GÉNÉRAUX ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>3</b>
<b>RÉSEAU A</b>	<b>4</b>
<b>RÉSEAU B</b>	<b>7</b>
<b>RÉSEAU C</b>	<b>12</b>
<b>RÉSEAU D</b>	<b>13</b>
<b>MOT DE LA FIN</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXES</b>	
<b>DÉFINITIONS</b>	
<b>BILAN DES PLAINTES 2014-2015</b>	
<b>BILAN DES DEMANDES 2014-2015</b>	

## **MISE EN CONTEXTE**

Ce rapport annuel fait état des plaintes compilées pour l'année 2014-2015 et inclut les éléments suivants : un lexique définissant les différentes catégories utilisées ainsi qu'un bilan des statistiques relatif au nombre de plaintes reçues par réseaux et de quelques constats qui en émanent.

Voici quelques éléments à considérer :

- depuis que la Direction générale a procédé à l'important remaniement de ses quatre réseaux, en janvier 2013, la répartition est demeurée inchangée pour l'année scolaire 2014-2015, à quelques exceptions près :
  - Le Réseau A compte 17 écoles;
  - Le Réseau B compte 30 écoles;
  - Le Réseau C compte 20 établissements;
  - Le Réseau D a vu s'ajouter l'école Des Grands-êtres et compte maintenant 16 écoles.
- Pour l'année 2014-2015, les plaintes ont été entrées dans le logiciel COMPLAINTÉ, lequel est toujours en développement, et ce, à différents moments dans l'année. Bien que souhaitable et pour l'instant, l'entrée en simultanée n'est pas possible. Elles sont regroupées dans 13 catégories déterminées par les responsables du traitement des plaintes (ci-après nommées « responsable(s) »);
- Comme COMPLAINTÉ le permet, les responsables ont aussi comptabilisé le nombre de demandes. Il importe par contre de préciser qu'elles ne sont pas prises en compte dans le présent rapport. (Voir la rubrique *Définitions et le tableau en annexe*)
- En cours d'année les responsables ont été informées que les plaintes concernant le service de transport scolaire ne devaient plus être traitées à leur niveau. Les parents sont donc référés à l'attention de la ligne parent du secteur du transport scolaire ou à la direction adjointe du service.
- De plus, chaque réseau ayant leurs particularités et des responsables différentes, ces dernières ont jugé pertinent de présenter, de manière distincte, les données ayant retenues leur attention. Il n'en demeure pas moins que les responsables ont travaillé en concertation pour faire ressortir quelques constats et recommandations d'ordre général.
- À l'instar de l'an dernier, la répartition des réseaux est demeurée la même entre les analystes, l'une d'entre elle étant toujours en congé de maternité en 2014-2015. Le tableau suivant précise la répartition:

<b>Réseaux</b>	<b>Responsables</b>	<b>RÉTAC</b>
<b>RÉSEAU A</b>	Émilie Paquette	Ouest 1 et 3
<b>RÉSEAU B</b>	Marie-Élaine Rémillard Marie-Claude Thivierge	Lasalle / Lachine / Verdun Écoles secondaires (Lachine) – 2 écoles
<b>RÉSEAU C</b>	Marie-Claude Thivierge Émilie Paquette	Ouest 2 VMR-Outremont-Côte-St-Luc
<b>RÉSEAU D</b>	Marie-Claude Thivierge	St-Laurent

**CONSTATS GÉNÉRAUX ET RECOMMANDATIONS**

<b>Tableau comparatif du nombre de plaintes par réseau</b>								
Réseaux	Nombre d'écoles	%	Nombre d'élèves (approx).	%	Nombre de plaintes	%	Nombre de plaintes	%
<b>2014-2015</b>					<b>2013-2014</b>		<b>2014-2015</b>	
<b>A</b>	17	21%	9 088	21%	124	18%	78	15%
<b>B</b>	30	36%	14 306	32%	306	44%	226	44%
<b>C</b>	20	24%	11 901	27%	162	24%	113	22%
<b>D</b>	16	19%	8 795	20%	99	14%	92	18%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>44 090</b>	<b>100%</b>	<b>691</b>	<b>100%</b>	<b>518*</b>	<b>100%</b>

\* Ne tient pas en compte les 12 plaintes en lien avec les milieux spécialisés

Les responsables du traitement des plaintes trouvent important de souligner les catégories répertoriant le plus grand nombre de plaintes. Ainsi, à la lumière des données présentées dans le tableau joint en annexe, les catégories suivantes se démarquent selon leur pourcentage respectif du total des plaintes :

- Inscription/Admission : 25%
- Interventions : 18%
- Classement : 14%
- Service à l'élève : 13%
- Attitude membre du personnel : 12%

Prises ensemble, ces catégories représentent à elles seules un peu plus de 80% de l'ensemble des plaintes acheminées aux responsables.

À première vue, le nombre de plaintes semble avoir diminué de façon significative par rapport à l'an dernier, toutefois, il importe de rappeler que les plaintes concernant le transport ne sont plus traitées par les responsables. À cet égard, les responsables proposent que l'information soit plus largement diffusée tant aux parents qu'aux principaux acteurs concernés.

Par ailleurs, dans certains réseaux, le nombre total de plaintes a également été affecté de par le fait de consigner les demandes dans un tableau distinct. À cet effet, les responsables se sont rendues compte qu'elles avaient chacune une interprétation différentes quant à la définition d'une demande. Par conséquent et à la lumière de ce qui précède, il était important de présenter le tableau statistique des demandes puisqu'elles reflètent également l'insatisfaction des parents. Finalement, les responsables jugent qu'une telle distinction ne sera plus pertinente à l'avenir.

Dans un autre ordre d'idées, les responsables constatent qu'il n'est pas toujours évident de déterminer le recours vers lequel diriger le plaignant une fois l'examen de la plainte terminé. En effet, s'il est insatisfait, deux avenues sont possibles à savoir le protecteur de l'élève ou la demande de révision. En pratique, les responsables sollicitent parfois l'éclairage du secrétariat général ou du protecteur à cet égard. Cet aspect, parmi d'autres, suscite chez les responsables le désir de planifier des échanges sur une base plus régulière avec ces instances. La nomination du nouveau secrétaire général et le changement éventuel du protecteur de l'élève, seraient une occasion de développer une communauté de pratique.

**RÉSEAU A**

Avec ses 17 établissements, le réseau A accueille plus de 9 000 élèves du primaire et au secondaire. Considéré comme le réseau le plus stable quant au nombre d'établissements qu'il regroupe, il a quand même vécu, dès le début de l'année 2014-2015, quelques changements au niveau des directions et directions adjointes de certaines de ses écoles primaires et secondaires. L'arrivée de nouveaux venus à la direction d'établissement permet à la responsable de constater que son rôle est encore méconnu. Elle peut toutefois compter sur l'ouverture et particulièrement sur la collaboration des directions qui participent activement à la démarche de conciliation initiée par les parents d'élèves.

Au cours de l'année, il importe de souligner que certaines directions consultent la responsable lorsqu'elles rencontrent des situations problématiques avec des élèves et leurs parents. Ces échanges ne sont pas comptabilisés dans le tableau statistique des plaintes, mais la responsable croit qu'ils favorisent le recul nécessaire par rapport à une situation conflictuelle et qu'ils permettent le maintien du dialogue et de la relation de confiance entre les parties. Il est important de souligner ici que le recours offert aux parents et aux élèves prévu dans le *Règlement sur la procédure d'examen et du traitement des plaintes* est préservé.

Afin de faire connaître davantage le règlement et le rôle des responsables du traitement des plaintes, la responsable suggère qu'il soit présenté dans le cadre des formations à l'attention des futures directions et direction adjointes d'établissement. Elle croit également qu'il pourrait être présenté et expliqué aux différents comités de parents.

**Constats statistiques**

<b>Répartition du nombre de plaintes par catégorie</b>					
	Classement	Service à l'élève	Interventions	Attitude membre du personnel	Inscription/Admission
Primaire	9	8	4	4	3
Secondaire	14	9	10	3	4
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Proportion sur le total des plaintes du réseau A</b>	<b>29%</b>	<b>22%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>	<b>9%</b>

Le réseau A a reçu 78 plaintes pour l'année 2014-2015, 34 pour les établissements primaires et 44 concernant des établissements secondaires. On observe une diminution de l'ordre de 37 % par rapport aux plaintes reçues pour 2013-2014. Cette diminution est plus marquée au primaire où le nombre de plaintes est passé de 74 pour 2013-2014 à 34 en 2014-2015. Le changement de garde par rapport aux plaintes concernant le transport scolaire ainsi que la distinction précisée entre «plaintes» et «demandes» l'expliquent en bonne partie.

Proportionnellement au nombre d'établissements par ordres d'enseignement, le nombre de plaintes est toujours beaucoup plus important au secondaire qu'au primaire. Ainsi, en 2014-2015, 56% des plaintes reçues provenaient des 4 écoles secondaires du réseau en incluant l'école John-F.-Kennedy.

La responsable note une différence importante quant au nombre de plaintes répertoriées dans la catégorie *Admission/Inscription* par rapport à l'année précédente. En effet, en 2013-2014 on y dénombrait 25 plaintes alors

qu'en 2014-2015 il n'y en a eu que 7. La responsable constate que beaucoup d'appels de parent dans cette catégorie sont en fait des demandes.

La catégorie *Attitude membre du personnel* a également été marquée par une baisse du nombre de plaintes reçues en 2014-2015. Les plaintes regroupées sous cette catégorie font état, entre autres, de conflits de nature plus personnels entre les parents et les directions d'établissement. Qu'elles soient fondées sur des perceptions souvent éloignées de la réalité et des intentions, la responsable constate que de simples gestes font une grande différence. En effet, rappeler le parent dans un délai raisonnable, émettre un accusé de réception à une correspondance, permettre l'expression des sentiments et des perceptions et, finalement, référer à la direction de l'établissement ou à la responsable du traitement des plaintes lorsque nécessaire font état d'une considération appréciable. Cette dernière est souvent reconnue même par les parents qui la contactent et évite bien souvent la personnalisation du désaccord. La responsable tient donc à souligner les efforts faits en ce sens car elle croit qu'ils ont un impact direct sur le nombre de plaintes recensées dans cette catégorie.

### **Constats et recommandations**

Les catégories *Classements*, *Service à l'élève* et *Interventions* représentent à elles seules 69% des plaintes émises pour le réseau A en 2014-2015. Ces catégories regroupent également un nombre de plaintes similaire à celui de 2013-2014, soit 54 cette année contre 65 l'année dernière. Par définition, ces catégories impliquent qu'une direction pose un jugement et rend une décision sur une situation, un comportement et/ou l'évolution et la poursuite des apprentissages d'un élève. C'est précisément ce jugement professionnel qui est remis en question dans le cadre des plaintes. Les rapports des années précédentes ont déjà fait état de recommandations quant aux impacts et à la façon de présenter ce jugement professionnel aux parents. À travers les plaintes, la responsable note que les parents expriment un besoin de faire reconnaître leur expertise et de prendre part aux discussions.

Il peut arriver cependant que des parents, heurtés par le jugement professionnel, perçoivent une forme de discrimination due à leurs origines ethniques, voir même du racisme. La responsable constate que ces allégations génèrent un malaise important qui peut rapidement dégénérer et rompre la relation entre la famille et l'école. Il devient alors primordial de tenir compte de ces perceptions et de revenir sur les intentions et le bien fondé du jugement professionnel. La présence et l'intervention d'un tiers neutre s'avère une ressource utile mais une certaine ouverture et une réelle volonté de connaître et de comprendre l'autre sont requises. C'est pourquoi la responsable croit qu'il est favorable de travailler davantage en amont pour prévenir ce genre d'escalade. Accueillir des élèves de partout dans le monde ne signifie pas d'emblée connaître et comprendre leurs origines et leurs vécus. Or, il est réjouissant de constater qu'en 2014-2015, quelques initiatives ont eu lieu dans certaines écoles du réseau pour expliquer le système scolaire québécois aux familles nouvellement arrivées au pays et faire connaître aux intervenants des milieux certaines caractéristiques des systèmes scolaires d'origines. Le plan stratégique 2014-2018 de la CSMB accorde également une place importante à la reconnaissance des différences socioculturelles. La responsable ne peut qu'encourager la multiplication de ces initiatives et émettre la volonté d'y prendre part ou, du moins, s'assurer que les différents recours offerts aux parents leurs soient présentés.

Le fait d'interrompre temporairement, pour une durée indéterminée ou non, les services éducatifs rendus à l'élève suscite toujours beaucoup de réactions tant au primaire qu'au secondaire. Pourtant, la suspension externe fait souvent partie d'une démarche concertée qui est annoncée et même discutée avec les parents avant son application. Elle s'insère donc dans un continuum d'interventions choisies en fonction d'un portrait des besoins de l'élève. La responsable se questionne surtout sur l'utilisation de la suspension externe lorsque l'élève présente une problématique de retard, d'absentéisme ou d'uniforme. Elle constate aussi qu'elle est parfois utilisée pour une durée indéterminée en cours d'année lorsque l'élève est admissible au secteur des adultes ou encore lorsqu'on prévoit qu'il atteindra l'âge maximal de fréquentation au secteur jeune avant la fin de son parcours au

secondaire. La responsable croit pertinent de rappeler que cette pratique fait l'objet d'encadrements légaux. Elle croit également qu'une réflexion organisationnelle quant au mandat éducatif de cette mesure pourrait être utile. Ceci étant dit, il est tout à fait possible qu'en cours d'année, on doive envisager un changement de parcours et de secteur lorsqu'un élève présente des difficultés importantes d'adaptation. Il faut cependant s'assurer que l'élève et ses parents en sont informés, qu'ils sont impliqués dans le processus et qu'un suivi sera fait auprès d'eux pour faciliter la transition d'un secteur à l'autre. La responsable croit important de souligner que des ponts sont déjà établis avec les centres de FGA et de FP. Elle encourage le maintien et le développement de ces partenariats pour assurer la continuité du parcours de l'élève vers la réussite et ce, particulièrement lorsqu'il présente des difficultés.

Pour conclure, la responsable espère que ces pistes de réflexion tirées de son expérience soient utiles dans le cadre de l'évolution des pratiques. C'est avec cette perspective en tête ainsi que celle de favoriser la réussite des élèves qu'elle a réalisé cet exercice.

## **RÉSEAU B**

- Composé de trois RETAC – Lachine, LaSalle, Verdun
- Ordre primaire : **26** écoles (environ 9 700 élèves)
- Ordre secondaire : **4** écoles (environ 4 500 élèves)
- **TOTAL** Réseau B : près de **14 000** élèves

### **COMPOSITION DES RETAC**

**Lachine** – 10 écoles (dont 2 écoles secondaires)

**Lasalle** – 12 écoles (dont 1 école secondaire)

**Verdun** – 8 écoles (dont 1 école secondaire)

### **PRIMAIRE**

**Écoles en milieux défavorisés** – 12 écoles

**Classes spéciales** – 29 classes

**Classes d'accueil** – 25 classes

## **ÉVALUATION DES PLAINTES REÇUES POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2014-2015**

Pour l'ensemble de la CSMB, le réseau B est celui comportant le plus grand nombre d'écoles dans ses deux ordres d'enseignement, trente au total, soit **36 %** de tous les établissements de la CSMB. Toute proportion gardée, il n'est donc pas surprenant qu'il demeure également celui pour lequel le plus grand nombre de plaintes a été répertorié au cours de l'année scolaire 2014-2015. Or, après avoir effectué la compilation de celles-ci, voici quelques statistiques et observations relatives à leur composition :

TOTAL DE PLAINTES : **227**

PLAINTES PAR ORDRE D'ENSEIGNEMENT – Nombre et pourcentage du total

- primaire : **191** (84 %)
- secondaire : **36** (16 %)

### **Constats statistiques**

<b>Répartition du nombre de plaintes par catégorie</b>					
<b>Ordres d'enseignement</b>	<b>Attitude membre du personnel</b>	<b>Classement</b>	<b>Inscription/ Admission</b>	<b>Interventions</b>	<b>Service à l'élève</b>
PRIMAIRE	19%	9%	19%	23%	15%
SECONDAIRE	3%	17%	34%	14%	9%
<b>Proportion - total des plaintes</b>	<b>17%</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>

Pour l'année 2014-2015 et à l'instar des trois autres réseaux, on assiste à une diminution du nombre total de plaintes reçues dans le Réseau B. Une baisse significative notamment au secondaire, où les plaintes touchant entre autres les catégories **Attitudes/Interventions** et **Services à l'élève** ont grandement diminué.



Pour ce qui est du primaire, c'est environ **20 %** moins de plaintes dans les mêmes catégories, en plus de celles liées aux **Inscriptions/Admissions**.

Les années se suivent et se ressemblent : à l'instar des deux dernières années, il appert que les trois mêmes catégories se démarquent encore en 2014-2015 quant au nombre de plaintes qui s'y rattachent et à l'importance de leur pourcentage respectif.

Voici un bref sommaire pour chacune d'elles, suivi de leur examen plus exhaustif.

Tout d'abord, c'est la catégorie **Admission/Inscription** pour laquelle le plus grand nombre de plaintes a une fois de plus été enregistré. En effet, **50** entrées y ont été consignées, soit un peu moins du quart du total des plaintes reçues cette année pour l'ensemble du Réseau B.

Suit de très près la catégorie **Interventions**, qui occupe toujours la 2<sup>e</sup> place au palmarès des plaintes reçues avec ses **49** entrées cette année, soit 22 %.

Enfin et en 3<sup>e</sup> lieu, on retrouve les **Services à l'élève**, qui représentent 14 % des plaintes inscrites, pour un total de **32**.

Observons ces trois catégories une à une et ce qui les ont distinguées en 2014-2015.

### **ADMISSION/INSCRIPTION**

Bien que cette catégorie se classe encore dans les premiers rangs en termes de plaintes reçues, son nombre a légèrement diminué par rapport à l'an dernier. Contrairement aux deux dernières années scolaires qui avaient été frappées par des changements majeurs quant à leurs bassins d'alimentation, celle qui vient de se terminer n'a connu qu'une seule transformation non moins importante, soit celle de son territoire de l'Île-des-Sœurs.

#### **Aménagement des territoires**

Cette opération en plusieurs étapes a été minutieusement orchestrée entre autres par le Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire (SPSVIOS) de la CSMB, et menée en collaboration serrée avec la haute instance de la Commission scolaire (CS), les directions d'école touchées et des intervenants du milieu, par le biais de séances d'information, de consultation et autres.

L'implantation d'une deuxième école de la CSMB scolaire dans ce secteur ne s'est pas fait sans heurts. Elle a d'ailleurs fait l'objet de discussions parfois animées voir de débats parmi ses interlocuteurs. Et bien que l'arrivée de cette nouvelle école sur l'Île ait suscité plusieurs réactions de mécontentement au sein même de sa communauté, et ce, avant même son ouverture en août 2015, peu d'appels de parents ou de résidents de ce secteur en transformation ont été reçus et ni traités par le responsable.

#### **Choix d'école à la demande des parents**

Dans cette même catégorie, ce sont les nombreux refus de choix d'école à la demande des parents qui ont engendré le plus fort pourcentage de plaintes. L'augmentation exponentielle du nombre d'élèves qui s'inscrivent à notre CS d'une année à l'autre - notamment durant les inscriptions estivales - conjuguée à l'occupation à pleine capacité de la majorité de nos écoles, font en sorte de limiter davantage l'acceptation des demandes de choix d'école du parent dans plusieurs de celles-ci.

Ces demandes découlent notamment de transferts administratifs ou tout simplement par choix d'une école autre que celle du secteur. Rappelons qu'il s'agit de demandes annuelles qui ne sont assorties d'aucune garantie quant à leur acceptation d'une année à l'autre. Et bien qu'ils en soient informés au préalable, les choix d'école refusés deviennent néanmoins une source de déception voire de frustration importante pour plusieurs qui, conséquemment, manifestent leur mécontentement en portant plainte auprès de la CS.

Quant aux transferts administratifs en eux-mêmes, attribuables une fois de plus et en grande partie à l'augmentation de la clientèle, ceux-ci demeurent pour plusieurs parents un exercice mal compris voir inconnu. En effet, lorsque le nombre d'inscriptions (souvent tardives) dans une école de quartier, dans une classe donnée, dépasse sa capacité d'accueil, la sélection des élèves devant alors fréquenter une école autre que celle de leur secteur (transfert administratif dans ces cas) est effectuée sur la base d'un certain nombre de critères très stricts, à l'insatisfaction totale de plusieurs parents. Ceux-ci font par la suite valoir leur incompréhension et désaccord face à ces décisions souvent incomprises et jugées inacceptables pour eux et la stabilité de leur enfant.

### **Dérogation à l'âge d'admissibilité**

Comme à chaque année, on dénombre quelques cas de parents qui contestent avec véhémence et insistance le refus de l'inscription de leur enfant dans le cadre d'une demande de dérogation à l'âge d'admissibilité au préscolaire (4 ans), considérant que leur enfant est particulièrement apte à commencer sa scolarisation avant l'âge de 5 ans.

## **INTERVENTIONS / ATTITUDES DES MEMBRES DU PERSONNEL**

La catégorie **Interventions** occupe une place importante au chapitre des plaintes et est souvent intimement liée à celle de l'**Attitude des membres du personnel**. En fait, les deux combinées comptent pour près de **40 %** du total des plaintes reçues dans le réseau B en 2014-2015. Les conclusions qui se dégagent régulièrement des situations menant à une plainte en ce sens ont principalement trait au manque de communication parents-élèves/école de même qu'à la méconnaissance voire l'incompréhension du cadre « punitif » et des mesures de sanction libellées dans le Code de vie des écoles.

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. Dans de tels cas, les sanctions applicables peuvent prendre plusieurs formes : excuses verbales/écrites, exercice de réflexion, retrait de la classe (oasis), suspension à l'interne ou à l'externe, arrêt d'agir.

### **Suspensions externes**

Lors de suspensions à l'externe, qui vont généralement de 1 à 5 jours, les parents doivent faire un retour à l'école avec leur enfant une fois la suspension levée ou terminée. Ce *modus operandi* n'est pas sans susciter de mécontentement parmi ceux qui voient ainsi leur horaire de travail ou de la journée perturbé par leur présence obligatoire à l'école au moment de la réintégration de leur jeune.

### **Interventions et sanctions**

Beaucoup d'exaspération également de la part de certains plaignants quant à la notion de responsabilité partagée, le blâme n'étant souvent rejeté que sur l'école et ses intervenants. Ainsi, on doit fréquemment composer avec le déni des parents qui s'insurgent des interventions ou de l'attitude des parties qui sont intervenues auprès de leurs enfants lesquels, selon eux, n'ont rien à voir dans l'événement en question.

À certaines autres occasions, ils jugent les sanctions trop sévères ou l'attitude des membres du personnel inadéquate ou les deux. L'impunité absolue qu'ils demandent d'accorder à leur jeune devient donc leur cheval de bataille, d'où l'effritement de la relation de confiance envers l'école et son équipe qui s'ensuit.

### **Interprétation et perceptions des événements/interventions**

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. Un exercice de collaboration mutuelle, voire de conciliation, auquel participe à l'occasion le responsable du traitement des plaintes – à la demande du parent ou de la direction d'école – s'impose alors pour tenter de rétablir la situation et de rapprocher les parties.

### **Responsabilité parentale vs écoles**

Certains plaignants, parfois plus désorganisés ou moins impliqués dans le parcours scolaire de leur enfant, s'en remettent tout simplement aux enseignants ou à l'équipe-école dans la gestion comportementale de leur jeune. Il importe de ne jamais perdre de vue que, quels que soient les événements, les situations ou les interventions qui ont cours en milieu scolaire, une priorité demeure : **l'élève**, dans sa réussite scolaire et la sécurité dans son milieu; **l'enfant**, dans son bien-être et son bonheur d'être à l'école.

## **SERVICES À L'ÉLÈVE**

Cette catégorie, qui englobe les différents services éducatifs et professionnels offerts à l'élève, a enregistré 32 entrées dans le logiciel des plaintes, et ce, pour l'ensemble du Réseau B, ce qui représente **14 %** du total des plaintes reçues. Fait important à noter : la diminution des plaintes enregistrées si on la compare à l'an dernier. Moins d'appels dans la dernière année déplorant le manque de ressources ou de services dans nos écoles.

### **Services externes**

Les parents ont-ils davantage recours à des services externes, au privé, pour l'évaluation de leur enfant? Difficile à dire. Toutefois, la quête de ressources externes pour des services en orthophonie, en orthopédagogie ou pour du tutorat est toujours bien présente dans certains milieux.

De plus, les rapports neuropsychologiques à grands frais demeurent prisés par certains parents, qui y voient une amorce de solutions à des services considérés « manquants » voire absents au sein de leur école : de fait, les recommandations qui en émanent relèvent d'examen et d'observations effectuées par des professionnels extérieurs au cadre scolaire, donc non toujours applicables ou appropriées dans le contexte de nos écoles (heures minimales recommandées en orthopédagogie ou en orthophonie, service personnalisé un à un, pour ne nommer que celles-ci).

Certains parents s'appuient tout de même sur les conclusions de ces rapports et insistent pour faire valoir leur droit d'obtenir, au sein même de l'école, l'ensemble des services qui leur ont été recommandés. Dans les faits, la réalité est parfois tout autre : les attentes sont grandes et les déceptions le sont davantage.

### **Classement des élèves**

- **Plan d'intervention et collaboration parents/écoles**

Des parents manifestent également leur mécontentement ou incompréhension au moment du classement de leur enfant pour l'année suivante, notamment lorsqu'il est question d'une reprise d'année. Certains d'entre eux mentionnent ne pas avoir été mis au courant ou consultés et donc refusent catégoriquement cette recommandation faite par l'école et son équipe.

Parallèlement à cet état de fait, ces derniers s'impliquent de plus en plus dans l'élaboration du plan d'intervention (PI) de leur enfant, mis en place en collaboration avec la direction de l'école et son équipe de spécialistes, et revu en cours d'année. Ainsi et dans la foulée de cet exercice, la direction est invitée à s'adjoindre le SRÉ dans sa prise de décision à l'égard notamment d'une reprise d'année.

Qui plus est, l'importance de colliger cette information dans le PI en cours d'année prend tout son sens : les parents sont invités à revoir le PI avec l'école au moment de sa mise à jour – généralement au printemps. Celui-ci fait alors état d'une note versée dans les remarques et selon laquelle on peut lire, par exemple, qu' « il est à prévoir une reprise d'année advenant que les cibles de réussite scolaire ne soient pas atteintes ». Les parents sont donc invités à prendre connaissance de ce nouveau PI, de le revoir et d'en discuter avec les membres du personnel impliqué et de l'approuver/décliner en toute connaissance de cause.

Bien qu'informés, en cours d'année, des progressions et du développement scolaire de leur enfant, les parents se voient alors officialiser cette possibilité pour l'année suivante. À défaut de voir cette information colligée dans le PI et d'en avoir été informé plus concrètement, l'effet de surprise momentanée suscite une grande insatisfaction chez le parent. Ce dernier ayant alors le sentiment d'avoir été écarté du processus et donc mis devant un fait accompli, avec raison dans certains cas.

- **Classes adaptées**

Il en va de même pour la référence en classe adaptée. Il importe pour la direction, son équipe (et le SRÉ au besoin) de rencontrer le parent afin que ce dernier soit bien au fait de la recommandation prescrite et de ses implications dans le parcours scolaire de son enfant. Il lui importe de comprendre le pourquoi et le comment de ce classement de même que le fonctionnement de cette nouvelle classe à effectifs réduits.

Ne pas mettre le parent dans le coup ou ne pas l'informer suffisamment de la suite des choses, fait en sorte que ce dernier se sent lésé dans ses droits de se prononcer sur cette recommandation et devient en proie à la colère face à son incompréhension. D'où l'importance pour les directions de s'adjoindre le SRÉ au moment de le rencontrer.

## RÉSEAU C

Le Réseau C est formé de 17 écoles primaires et de 4 écoles secondaires. Ces établissements se répartissent en 2 RETAC, *Mont-Royal-Outremont-Côte-Saint-Luc (MOC)*, ainsi que *Ouest 2* regroupant les arrondissements de Pierrefonds, Roxboro, Pointe-Claire, Dollard-des-Ormeaux et Dorval. Pour l'ensemble du réseau, deux établissements sont situés en milieux défavorisés et sont associés au *RETAC Ouest 2*. De plus, 2 écoles à vocation particulière font parties du RETAC MOC, une école à programme d'éducation internationale et une école alternative. Les établissements du réseau sont répartis entre deux responsables du traitement des plaintes qui ont donc la charge d'un RETAC chacune.

Les écoles du Réseau C représentent environ le quart des écoles de la Commission scolaire. Pour l'année 2014-2015, 22% des plaintes concernent ce réseau. De ces plaintes, 60% proviennent de l'ordre primaire et 40% du secondaire. En outre, ces résultats demeurent similaires à ceux de l'année précédente. En ce qui a trait au nombre de plaintes pour chacun des RETAC, 42% appartiennent au RETAC MOC, alors que 57% des plaintes proviennent du RETAC Ouest 2. Cet écart provient majoritairement des plaintes formulées pour des établissements primaires. Ceci pourrait s'expliquer par les deux écoles à vocation particulière. En effet, ces établissements, avec leurs particularités, notamment des critères d'admission et d'inscription différents, peuvent être moins touchés par certains types de plainte.

### Constats statistiques

Comme mentionné précédemment, cinq catégories regroupent à elles seules plus de 80% des plaintes pour l'ensemble des écoles de la commission scolaire. Le Réseau C ne fait pas exception, car 81% des plaintes appartiennent à ces catégories. Excluant la catégorie *Service à l'élève*, le pourcentage de plaintes au primaire versus celui de secondaire est similaire.

Répartition du nombre de plaintes par catégorie					
	Attitude membre du personnel	Classement	Inscription/ Admission	Interventions	Service à l'élève
Primaire	12%	10%	28%	18%	10%
Secondaire	11%	13%	31%	22%	4%
<b>Total</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>29%</b>	<b>19%</b>	<b>9%</b>

En 2014-2015, la catégorie *Inscription/Admission* est celle où le plus de plaintes sont répertoriées (29%). En 2013-2014, la situation était semblable avec 22%. Une légère augmentation est donc remarquée pour cette catégorie. Il n'y a pas eu, pour cette année, de situation particulière qui aurait pu expliquer cette hausse, par exemple une modification de bassin. Certes, il importe de souligner que les écoles du Réseau C sont majoritairement à pleine capacité. Ceci entraîne inévitablement des refus de choix d'école ou encore des transferts administratifs, ce qui implique que certains élèves et parents peuvent être insatisfaits de ne pas pouvoir fréquenter l'établissement souhaité.

En ce qui concerne les catégories *Attitude membre du personnel* et *Interventions*, en 2013-2014, ces dernières recevaient 14% des plaintes pour un total de 28%. Cette année, elles totalisent 31%. Une légère hausse est constatée pour la catégorie *Interventions* alors qu'une très petite baisse est remarquée pour la catégorie *Attitude membre du personnel*. Ces fluctuations ne semblent toutefois pas significatives. En ce qui concerne les plaintes reliées au classement, le pourcentage demeure stable avec 12% des plaintes en 2014-2015. Il était de 11%

l'année précédente. Dans ces cinq catégories mises en relief, *Service à l'élève* est celle qui a connu une baisse notable. Elle est effectivement passée de 17% en 2013-2014 à 9% en 2014-2015. Cette fluctuation, sur la base d'une seule année, est difficilement explicable quoiqu'appréciable. Il sera intéressant de porter une attention aux plaintes reçues pour cette catégorie au cours des années à venir afin de confirmer une tendance à la baisse.

## **RÉSEAU D**

Le réseau D est constitué de 12 établissements primaires, 2 secondaires et d'une école spécialisée. Une 13<sup>e</sup> école primaire ouvrira ses portes pour l'année scolaire 2015-2016. Ce réseau regroupe des écoles de l'arrondissement ville Saint-Laurent et le tiers des écoles est situé en milieux défavorisés, selon le Ministère. Le Réseau D compte un seul RETAC et une seule responsable du traitement des plaintes.

Les écoles du Réseau D représentent 19% de l'ensemble des écoles de la commission scolaire. Les plaintes associées au Réseau D correspondent quant à elles à 18% de l'ensemble des plaintes reçues par les responsables du traitement des plaintes. Ce pourcentage est donc cohérent avec le nombre d'écoles du Réseau D au sein de la commission scolaire. Par contre, il s'agit d'une légère hausse en comparaison avec le 14% de l'année précédente. À titre comparatif, le pourcentage de plaintes reçues au Réseau D pour l'année scolaire 2012-2013 était de 15%.

### **Constats statistiques**

Des 92 plaintes déposées en 2014-2015, 68% concernaient des écoles primaires et 32% relevaient du secondaire. La baisse du nombre de plaintes, précédemment soulignée dans ce rapport, est moins apparente dans ce réseau. Les sujets pour lesquelles il y a le plus de plaintes demeurent les cinq mêmes, mais une catégorie supplémentaire s'ajoute. Pour certains de ces regroupements, des écarts sont remarqués entre les différents ordres d'enseignement.

<b>Répartition du nombre de plaintes par catégorie</b>						
	Accident/ Incident	Attitude membre du personnel	Classement	Inscription/ Admission	Interventions	Service à l'élève
Primaire	10%	10%	11%	38%	13%	1%
Secondaire	0%	0%	28%	38%	13%	10%
<b>Total</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>16%</b>	<b>38%</b>	<b>13%</b>	<b>7%</b>

La catégorie *Inscription/Admission* demeure également, pour le Réseau D, la catégorie où les plaintes sont le plus nombreuses. Tant au primaire qu'au secondaire, 38% des plaintes répertoriées sont de cette nature. L'ouverture d'une nouvelle école primaire dans Saint-Laurent Ouest a entraîné des modifications de bassin de trois établissements, en vigueur pour l'année scolaire 2015-2016. Même si quelques plaintes émanent de ces changements, elles relèvent davantage de demandes de choix école refusées. D'ailleurs, plusieurs plaintes de cette catégorie proviennent du refus de choix d'école à la demande du parent ou de transfert administratif. Entre également dans ce groupe les plaintes reliées au changement d'école en cours d'année.

La seconde catégorie où le nombre de plaintes est le plus élevé (16%) est celle reliée aux classements. Au primaire, 11% des plaintes associées à ce réseau sont en lien avec le classement de l'élève, tandis qu'au secondaire, c'est plus du quart des plaintes avec 28%. La contestation du parent consiste majoritairement à un désaccord avec une scolarisation en classe adaptée pour les élèves HDAA, en classe d'accueil (ou à la suite

d'un séjour en classe d'accueil) ou en classe adaptée locale (classes à effectifs réduits) au secondaire. Ces plaintes surviennent généralement à la fin de l'année scolaire en vue de l'année suivante ou en début, lorsque le parent tarde à manifester son désaccord. Le pourcentage demeure assez stable depuis les dernières années. La responsable constate que les mécanismes sont en place en ce qui a trait au refus de classement dans le cadre de référence à des classes EHDAA et qu'ils sont également connus des directions d'établissement.

13% des plaintes du réseau concernent les interventions du personnel, alors que 6% sont en lien avec des plaintes sur l'attitude de certains membres du personnel. Expliquée amplement dans un rapport précédent, cette catégorie de plaintes en demeure une de défis. Les perceptions et interprétations sont souvent à évacuer afin d'arriver à une résolution de l'insatisfaction. Avec 7%, les plaintes relevant du regroupement *Service à l'élève* sont en légère baisse comparativement à l'année 2013-2014. Un écart important est remarqué entre le secondaire et le primaire. De même, une 6<sup>e</sup> catégorie ressort des statistiques, *Accident/incident*, avec également 7%. Il importe de souligner que ces plaintes concernent le primaire seulement. Plusieurs de ces plaintes proviennent de parents qui sont mécontents d'un accident, qui réclament le rapport écrit des événements ou qui exigent un dédommagement.

### **Constats et recommandations (Réseaux C et D)**

La responsable est préoccupée par un élément auquel elle est parfois confrontée dans le cadre des dossiers qui lui sont soumis. Il s'agit du fait qu'un élève cesse de fréquenter l'école suivant un différend. Plusieurs circonstances peuvent y mener, par exemple un conflit avec un(e) enseignant(e), un désaccord avec un classement ou un service éducatif offert ou encore, un mécontentement quant aux interventions. Les circonstances menant à un retrait du milieu scolaire sont souvent complexes et résultent d'un désaccord ferme. La gestion de ce type de dossiers, pour en arriver à une conclusion satisfaisante pour tous, nécessite généralement un investissement important de temps. Une pression supplémentaire est également présente dû au fait que l'élève n'est pas en classe. Dans ces situations, la responsable recommande de rapidement prévoir du travail pour l'élève afin d'éviter que ce dernier ne soit pénalisé. D'autant que ces conflits s'avèrent plus souvent qu'autrement entre adultes. Le travail des responsables lors de ces circonstances est d'aider à une conciliation entre l'équipe école et les parents. Elle œuvre à cerner les besoins et les attentes, ainsi qu'à aborder les perceptions et interprétations afin de clarifier des malentendus ou sensibiliser les parents ou intervenants à certains aspects. La responsable doit souvent ramener les parties à se recentrer sur les besoins de l'élève, puisqu'il demeure la priorité.

Ainsi, la responsable insiste sur l'importance du second regard et du recul nécessaire pour en arriver à une résolution. Elle est sensible à la volonté des intervenants scolaires, dans certains cas, de maintenir une décision ou une orientation. À cet égard, les directions ou les autres intervenants des milieux sont des figures d'autorité qui ont des responsabilités et des pouvoirs décisionnels légitimes. Néanmoins, il peut être nécessaire, pour la résolution du différend et afin d'éviter des contre coups négatifs à l'élève, de revoir une décision ou orientation initialement prise. Ce recul, permet également de rassurer le parent quant au fait que son désaccord est pris en compte et qu'il est entendu. S'il s'agit d'une sanction ou d'une décision, la responsable entend le souci d'équité et l'importance, par exemple, d'être conséquent pour tous dans l'application des règles. La responsable comprend ce besoin et tente, dans sa collaboration, de respecter cet aspect. Ceci étant dit, une dose de créativité s'avère souvent nécessaire afin d'en arriver à une finalité gagnant-gagnant et la responsable est heureuse de constater l'ouverture des différentes parties prenantes, qu'il s'agisse de directions d'établissement, de directeurs généraux adjoints ou de directions de services et de leur équipe.

Dans un autre ordre d'idées, la responsable souhaite s'attarder davantage à la catégorie *Inscription/Admission*. En début d'année, cette dernière est appelée à travailler sur des plaintes en lien avec la durée de traitement de l'inscription. En effet, différents facteurs peuvent affecter la rapidité avec laquelle une inscription peut cheminer,

notamment le nombre d'inscriptions tardives, la pleine capacité des groupes et les particularités des dossiers. La responsable encourage les intervenants à poursuivre les efforts faits pour procéder aux inscriptions dans les délais les plus courts possible et insiste sur une bonne communication et collaboration entre les intervenants, notamment lorsque l'élève est appelé à fréquenter une autre école que celle où il s'est inscrit. Même si, en comparaison du nombre total d'inscriptions effectuées, les quelques confirmations d'inscription qui tardent demeurent des exceptions, la responsable entend que ces délais génèrent un stress auprès des parents et des élèves pour qui la rentrée scolaire est importante. De même, les parents devraient être sensibilisés à l'importance de la présence à l'école de leur enfant, même lors des premiers jours de classe. Le fait que certains élèves soient inscrits, mais non présents lors de la rentrée affecte également la mise en œuvre du processus d'inscription. Alors que les places sont parfois limitées à ce temps de l'année, il s'agit d'une contrainte supplémentaire avec laquelle le personnel des écoles doivent jongler.

Cette année, comme par les années passées, la catégorie *Inscription/admission* demeure celle pour laquelle il y a le plus grand nombre de plaintes formulées. À cet égard, la responsable souhaite souligner la collaboration qui se développe avec des membres de l'équipe du secteur de l'organisation scolaire. En effet, les parents peuvent communiquer avec ce secteur afin d'avoir des informations et du soutien quant à l'inscription de leur enfant. Pendant la période intensive d'inscription, la mise en évidence d'un lien sur le site Internet de la CSMB contribue certes à diffuser une information utile aux parents et à les référer aux instances susceptibles de les aider. Dans certains cas, des plaintes sont transmises à la responsable via un des répondants. Lorsque cela survient, le premier travail de collecte d'information, de même que le soutien supplémentaire que peuvent offrir ces collègues, est assurément aidant pour le traitement de la plainte. La responsable ne peut qu'encourager la poursuite et le développement de cette collaboration interservices qui, à la fin, sert l'élève.



**MOT DE LA FIN**

Bien que le présent rapport fasse état de quelques recommandations générales, il va de soi que les responsables en émettent de façon plus spécifique lors de leurs interventions dans le cadre de l'examen et du traitement des plaintes.

Ces dernières souhaitent aussi remercier tous les intervenants avec qui elles ont l'occasion de 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 que des directions de service.

En terminant, les responsables espèrent que le présent rapport suscite des réflexions constructives et utiles

## 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 de la 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.

## Bilan des plaintes

	ACCIDENT/ INCIDENT	ATTITUDE MEMBRE DU PERSONNEL	CLASSEMENT	DIVERS	FRAIS EXIGÉS	INSCRIPTION/ ADMISSION	INTERVENTIONS	RESSOURCES MATÉRIELLES	SDG/SDD	SERVICE A L'ÉLÈVE	TRANSFERT/ ÉVÈNEMENT GRAVE	TRANSPORT	TOTAL	DOSSIERS RÉGLÉS	DOSSIERS NON RÉGLÉS	
															PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	RÉVISION DE DÉCISION
<b>PRIMAIRE</b>																
Réseau A	2	4	9	0	0	3	4	2	1	8	0	1	34	29	1	4
Réseau B	1	37	16	14	2	37	44	3	5	29	0	3	191	190	1	0
Réseau C	3	8	7	5	0	19	12	2	0	7	0	5	68	66	0	2
Réseau D	6	6	7	3	0	24	8	1	3	3	0	2	63	57	3	3
<b>SECONDAIRE</b>																
Réseau A	1	3	14	0	1	4	10	0	0	9	0	2	44	38	5	1
Réseau B	0	1	6	3	1	12	5	1	0	3	1	2	35	35	0	0
Réseau C	1	5	6	2	1	14	10	2	0	2	1	1	45	43	2	0
Réseau D	0	0	8	3	0	11	4	0	0	3	0	0	29	29	0	0
<b>MILIEUX SPÉCIALISÉS EXTERNÉS</b>																
Réseau B	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
Réseau C	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0
Réseau D	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	1	7	7	0	0
TOUS LES CENTRES	0	0	0	1	0	6	1	0	0	4	0	0	12	12	0	0
<b>GRAND TOTAL PAR RÉSEAU</b>																
Réseau A	3	7	23	0	1	7	14	2	1	17	0	3	78	67	6	5
Réseau B	1	38	22	17	3	50	49	4	5	32	1	5	227	226	1	0
Réseau C	4	13	13	7	1	33	22	4	0	10	1	6	114	112	2	2
Réseau D	6	8	17	6	0	37	12	1	3	6	0	3	99	91	3	3
TOUS LES CENTRES	0	0	0	1	0	6	1	0	0	4	0	0	12	12	0	0
<b>GRAND TOTAL ÉCOLES/CENTRES</b>	<b>14</b>	<b>66</b>	<b>75</b>	<b>31</b>	<b>5</b>	<b>133</b>	<b>98</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>530</b>	<b>508</b>	<b>12</b>	<b>10</b>
<b>POURCENTAGE 2014-2015</b>	<b>3%</b>	<b>12%</b>	<b>14%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>25%</b>	<b>18%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>13%</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

## Bilan des demandes

	ACCIDENT/ INCIDENT	ATTITUDE MEMBRE DU PERSONNEL	CLASSEMENT	DIVERS	FRAIS EXIGÉS	INSCRIPTION/ ADMISSION	INTERVENTIONS	RESSOURCES MATÉRIELLES	SERVICE À L'ÉLÈVE	TRANSPORT	TOTAL	DOSSIERS RÉGLÉS	DOSSIERS NON RÉGLÉS RÉVISION DE DÉCISION
<b>PRIMAIRE</b>													
Réseau A	0	0	2	2	0	15	0	0	4	0	23	22	1
Réseau C	0	0	1	1	0	2	3	0	0	0	7	7	0
Réseau D	1	0	2	0	0	0	1	1	0	0	5	5	0
<b>SECONDAIRE</b>													
Réseau A	0	0	3	2	2	6	2	0	0	1	16	16	0
Réseau C	0	1	4	4	2	7	1	0	1	0	20	20	0
Réseau D	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	3	3	0
<b>MILIEUX SPÉCIALISÉS EXTERNES</b>													
TOUS LES CENTRES/ANONYMES	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	6	6	0
<b>GRAND TOTAL PAR RÉSEAU</b>													
Réseau A	0	0	5	4	2	21	2	0	4	1	39	38	1
Réseau C	0	1	5	5	2	9	4	0	1	0	27	27	0
Réseau D	1	0	3	1	0	1	1	1	0	0	8	8	0
TOUS LES CENTRES/ ANONYMES	0	0	1	1	1	2	1	0	0	0	6	6	0
<b>GRAND TOTAL ÉCOLES/CENTRES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>1</b>
<b>POURCENTAGE 2014-2015</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>6%</b>	<b>41%</b>	<b>10%</b>	<b>1%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>1%</b>