



Rapport des responsables du traitement des plaintes 2013-2014

Émilie Paquette, Marie-Élaine Rémillard et Marie-Claude Thivierge
Responsables du traitement des plaintes
Août 2014

TABLE DES MATIÈRES

MISE EN CONTEXTE	2
DÉFINITIONS	3
CONSTATS GÉNÉRAUX	4
CONSTATS PAR RÉSEAU	
▪ RÉSEAU A – Généralités	4
▪ RÉSEAU A – Catégories	5
▪ RÉSEAU B – Généralités	7
▪ RÉSEAU B – Catégories	8
▪ RÉSEAU C – Généralités	10
▪ RÉSEAU C – Catégories	10
▪ RÉSEAU D – Généralités	11
▪ RÉSEAU D – Catégories	12
MOT DE LA FIN	14

ANNEXE - BILAN DES PLAINTES 2013-2014

MISE EN CONTEXTE

Ce rapport annuel fait état des plaintes compilées jusqu'au 30 juin 2014 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 :

- en janvier 2013, la Direction générale revoyait la répartition des RETAC au sein des quatre réseaux entraînant un changement important du nombre d'établissements pour le Réseau B (30 écoles) et le Réseau D (15 écoles);
- à ce jour, les plaintes sont compilées de façon manuscrite et sont regroupées dans 13 catégories déterminées par les responsables du traitement des plaintes (ci-après nommées « responsable(s) »);
- depuis le début septembre 2013, une responsable est en congé de maternité et n'a pas été remplacée, ce qui a conduit à un changement dans la répartition en vigueur à partir de ce moment, comme en fait foi le tableau suivant :

Réseaux	Responsables	RÉTAC
RÉSEAU A	Émilie Paquette	Ouest 1 / Ouest 3
RÉSEAU B	Marie-Élaine Rémillard Marie-Claude Thivierge	Lasalle / Lachine / Verdun
RÉSEAU C	Marie-Claude Thivierge Émilie Paquette	Ouest 2 / VMR-Outremont-Côte-St-Luc
RÉSEAU D	Marie-Claude Thivierge	St-Laurent

Tableau comparatif du nombre de plaintes par réseau Année scolaire 2013-2014				
Réseaux	Nombre d'écoles	%	Nombre de plaintes	%
2013-2014				
A	17	21%	124	18%
B	30	37%	306	44%
C	20	24%	162	24%
D	15	18%	99	14%
Total	82	100%	691	100%

DÉFINITIONS

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.

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.

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

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*.

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.

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.

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

CONSTATS GÉNÉRAUX

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 : 24%;
- Service à l'élève : 17%
- Attitude membre du personnel : 13%
- Interventions : 13%
- Classement : 11%

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

Les responsables du traitement des plaintes perçoivent, à certains moments de l'année, une recrudescence dans le nombre de plaintes reçues. D'abord, à la suite de la remise des bulletins, les parents peuvent saisir cette occasion pour remettre en cause les services ou la qualité de l'enseignement reçu. De même, à l'approche des longs congés, les responsables remarquent parfois une désorganisation chez certains élèves, qui peut se traduire par un mécontentement lié aux interventions et sanctions reçues. De plus, il semble y avoir à ces occasions une augmentation dans les demandes de changement d'école. Ceci s'explique possiblement du fait que les parents y voient ainsi une période idéale pour assurer une transition pour leur jeune.

De plus, chaque réseau ayant leurs particularités et des responsables différentes pour l'année 2013-2014, ces dernières ont jugé pertinent de présenter, de manière distincte, les données ayant retenues leur attention. Par conséquent, la suite du présent rapport sera répartie par réseau.

CONSTATS PAR RÉSEAU

RÉSEAU A - Généralités

Composé de 13 écoles primaires, de 3 écoles secondaires et d'une école spéciale, le réseau A est le seul des 4 réseaux dont la composition est restée la même depuis l'arrivée des responsables du traitement des plaintes en 2009. Ceci permet de faire un comparatif quant au nombre de plaintes reçues ainsi qu'à leur nature au moyen des bilans produits depuis 2011-2012.

Ainsi, depuis 2011-2012, le nombre total des plaintes compilées pour le réseau A a diminué. Il est passé de 137 en 2011-2012 à 121 en 2013-2014. Toutefois, cette diminution ne se reflète pas dans les catégories répertoriant le plus de plaintes depuis 2011-2012. Ces dernières sont, dans l'ordre, *les services à l'élève, inscription/admission, classement et attitude membre du personnel.*

Proportionnellement au nombre d'établissements par ordre d'enseignement, le nombre de plaintes est aussi beaucoup plus important au secondaire qu'au primaire. En 2013-2014, 40% des plaintes reçues au Réseau A sont émises par des parents d'élèves du secondaire fréquentant l'une des quatre écoles de cet ordre (incluant JFK) dans le Réseau A. La responsable du traitement des plaintes du réseau A a remarqué que les parents d'élèves du secondaire qui s'adressent à elle, ont souvent discuté avec la direction adjointe responsable de l'élève mais rarement avec la direction

générale de l'établissement. Il s'agit pourtant d'une étape préalable prévue au *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves et leurs parents*. Elle recommande d'informer les directions adjointes et les directions générales d'établissement secondaire de cette étape afin d'y référer d'abord les parents insatisfaits.

RÉSEAU A - Catégories

1- Services à l'élève

Il s'agit de la catégorie pour laquelle on compte le plus de plaintes dans le réseau A et qui, tel que mentionné dans le Rapport 2012-2013, suscite le plus l'insatisfaction des parents. Si les deux tendances observées en 2012-2013 se retrouvent également dans le réseau A, la présence d'une école spéciale apporte également un éclairage particulier sur cette catégorie.

Offrant des services spécialisés à une clientèle ayant des besoins spéciaux différents de ceux des élèves qui fréquentent une école régulière, il doit être reconnu que le vaste éventail de services offerts et l'expertise qui s'y trouvent sont uniques et ne sont pas définis par des modèles ou des structures standardisées connues du grand public. Les parents des élèves qui fréquentent cet établissement ont un portrait des besoins de leur enfant établi conjointement par l'école et par des partenaires externes, comme le CRDI et une équipe médicale. Une concertation régulière entre ces partenaires est essentielle et la responsable du traitement des plaintes a pu constater au fil des ans que c'est ce qui est encouragé et vécu en pratique. Cependant, les visions différentes pouvant émerger de ces concertations quant aux besoins de l'élève, aux responsabilités de chacun ainsi qu'aux services à offrir engendrent des insatisfactions chez les parents et des plaintes à son niveau. De plus, et lorsque la fréquentation scolaire de l'élève est remise en question ou suspendue temporairement en raison d'une incapacité à fonctionner en milieu scolaire, le rôle et le jugement professionnel de l'école sont questionnés par les parents alléguant le non-respect du droit à l'éducation de leur enfant. La responsable note que pour plusieurs des cas qui lui sont soumis les positions des parties sont polarisées et le dialogue est rompu. La spécificité des besoins et des services nécessitent dans certains cas une connaissance et une compréhension particulières afin de poser un second regard sur la situation. Devant ce besoin, la responsable remarque que les parents font appel à des organismes externes pour supporter leur contestation délaissant ainsi la démarche prévu au Règlement.

Brièvement abordé lors du Rapport 2012-2013 le rôle des professionnels œuvrant dans les établissements et leur implication auprès des élèves en difficulté font l'objet de plusieurs questions et attentes de la part des parents qui communiquent avec la responsable du traitement des plaintes. Les services des psychologues, psychoéducateurs, orthophonistes et même des enseignants orthopédagogues et des techniciens en éducation spécialisée sont répartis par la direction en fonction des besoins des élèves de son école. La responsable constate pourtant que de nouveaux besoins recensés, des pénuries d'employés dans certains domaines, les recommandations de professionnels externes et les exigences des parents viennent également influencer la répartition de ces ressources. La responsable suggère que les cadres de référence définissant l'intervention professionnelle en milieu scolaire soient diffusés et expliqués aux parents. Elle est également préoccupée par le fait que les directions doivent prioriser les élèves en difficulté entre eux parce qu'elles affirment ne pas avoir de ressources professionnelles suffisantes. Ce discours, transmis aux parents, crée beaucoup d'insatisfactions et d'inquiétudes chez eux.

2- Classement

En 2013-2014, la deuxième catégorie pour laquelle il y a eu le plus grand nombre de plaintes dans le Réseau A est *Classement*. Il s'agit également de la catégorie où le nombre de plaintes a considérablement augmenté depuis 2011-2012.

La responsable constate que les parents se manifestent davantage lorsqu'il y a un changement de classement durant le cheminement scolaire de leur enfant. La référence en classe adaptée, la reprise d'année et le passage du premier cycle du secondaire au PFAE ou au 2^e cycle sont l'objet de questionnements et de contestation. La reprise d'année et le passage du premier cycle du secondaire vers les PFAE suscitent le plus de réactions chez les parents qui contactent la responsable du traitement des plaintes. La référence en classe adaptée suscite davantage de demandes de révision de décision. Les parents qui contactent la responsable affirment souvent se sentir laissés pour compte lorsque vient le temps de réfléchir au classement de leur enfant pour l'année suivante. Il demande à être entendus sur la question et à ce que leurs volontés soient reconnues. La responsable constate que les directions d'établissement invitent de plus en plus les parents à participer à la réflexion et sont favorables à la conciliation. Beaucoup de plaintes à ce sujet sont alors prises en charge par les directions qui s'allient au SRÉ pour s'assurer de faire comprendre aux parents le bien-fondé de leur décision et aussi considérer leur opinion. La responsable recommande donc de poursuivre le travail amorcé dans ce sens en continuant d'informer les parents le plus tôt possible des avenues envisagées pour leurs enfants et en les invitant à échanger sur le sujet avant d'émettre leurs recommandations.

3- Attitude des membres du personnel

Difficile de passer sous silence cette catégorie en raison du nombre important de plaintes qu'on y retrouve tous réseaux confondus. Ainsi, cette section parle des plaintes reçues pour le réseau A mais également pour celles du RÉTAC Mont-Royal/Outremont/Côte-Saint-Luc appartenant au Réseau C.

Intimement liée à la catégorie *Intervention*, la responsable y réfère les dossiers où il y a, entre autres, personnalisation du conflit. Lorsque le parent croit que les intervenants agissent d'une façon particulière qui leur déplaît parce qu'ils ne les apprécient pas ou encore parce qu'ils n'aiment par leur enfant par exemple.

Il s'agit aussi de plaintes où les parents remettent carrément en question les compétences professionnelles des intervenants. La responsable remarque que cette remise en question nuit à la crédibilité de l'intervenant concerné mais aussi à celle de ses supérieurs immédiats que les parents accusent de vouloir protéger au détriment de leur enfant.

Se retrouvent également dans cette catégorie des plaintes survenues lorsque les parents ont tenté de joindre les directions et les directions adjointes sans succès. Lorsqu'ils contactent la responsable, ils n'ont pas eu de retour d'appel et en concluent qu'on ne souhaite pas donner suite volontairement.

La responsable tient à souligner qu'il s'agit d'une catégorie délicate où le sentiment de confiance est durement ébranlé et a un impact considérable sur les perceptions de chacun. Il devient alors primordial de rétablir les faits mais aussi de reconnaître les sentiments présents. L'objectivité d'une tierce partie comme la responsable du traitement des plaintes est alors un atout considérable pour favoriser le rapprochement des parties.

RÉSEAU B - Généralités

Portrait du Réseau B

- Composé de trois RETAC – Lachine, LaSalle, Verdun
- Ordre primaire : 26 écoles (environ 9 400 élèves)
- Ordre secondaire : 4 écoles (environ 4 400 élèves)

Composition des RETAC

LACHINE – 10 écoles (dont 2 écoles secondaires)

LASALLE – 12 écoles (dont 1 secondaire)

VERDUN – 8 écoles (dont 1 école secondaire)

Primaire

Écoles en milieux défavorisés – 12 écoles primaires (sur 26 écoles)

Évaluation des plaintes reçues pour l'année scolaire 2013-2014

Après compilation du nombre de plaintes reçues dans le Réseau B, voici quelques statistiques et observations relatives à la composition de ces dernières :

Nombre total de plaintes : 306

Nombre de plaintes par ordre d'enseignement

- primaire : 242 (79 % du total)
- secondaire : 64 (21 % du total)

Les années se suivent et se ressemblent : à l'instar de l'an dernier (2012-2013), il appert que trois des catégories se démarquent encore cette année, les mêmes en fait qui ont été répertoriées l'an dernier et dans le même ordre quant à l'importance des pourcentages qui y sont rattachés.

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

Tout d'abord, la catégorie **Admission/Inscription** est celle pour laquelle le plus grand nombre de plaintes a été enregistré, et ce, pour les deux ordres d'enseignement. En effet, 75 entrées y ont été consignées, soit le quart du total (25 %) des plaintes reçues cette année pour l'ensemble de ce Réseau.

En 2013-2014, la catégorie **Intervention** occupe une fois de plus le deuxième rang en nombre de plaintes reçues, de l'ordre de 19 %, soit 58 plaintes.

Enfin, suit encore en troisième lieu la catégorie, **Services à l'élève**, qui représente 17 % des plaintes inscrites, soit un total de 53.

RÉSEAU B - Catégories

1- Admission/Inscription

Bien que cette catégorie occupe encore en 2013-2014 le premier rang en termes de plaintes reçues, son nombre a légèrement diminué par rapport à l'an dernier. Ceci s'explique en partie du fait que huit écoles avaient été touchées par des modifications de bassin d'alimentation en 2012-2013, contrairement à deux écoles seulement cette année dans le secteur de Lachine.

Inquiets des conséquences que comportent ces relocalisations et donc des changements d'environnement pour leur enfant, les parents communiquent avec la responsable du traitement des plaintes pour diverses raisons : réclamer un maintien dans l'école fréquentée, obtenir des informations supplémentaires sur ces nouvelles écoles, manifester leurs inquiétudes ou tout simplement décrire une situation qu'ils jugent inacceptable pour la stabilité de leur jeune.

Font également partie de cette catégorie les demandes de choix d'école qui sont nombreuses, conséquences notamment des changements de bassins, des transferts administratifs ou tout simplement par choix d'une école autre que celle de leur secteur. Il importe de rappeler que les demandes de choix d'école sont annuelles et ne comportent aucune garantie quant à leur acceptation d'une année à l'autre. Ainsi, les choix d'école refusés deviennent source de déception voire de frustration pour plusieurs parents qui, conséquemment, manifestent leur mécontentement.

Les transferts administratifs demeurent un exercice incompris voir inconnu de la part de plusieurs parents. En effet, lorsque le nombre d'inscriptions à une classe donnée, dans une école de quartier, dépasse la capacité d'accueil, la sélection des élèves devant fréquenter une autre école est effectuée sur la base d'un certain nombre de critères, à l'insatisfaction totale de nombreux 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.

Quelques cas également de parents qui contestent un refus d'inscription en lien avec une demande de dérogation à l'âge d'admissibilité au préscolaire, considérant que leur enfant est particulièrement apte à commencer sa scolarisation avant l'âge de 5 ans.

2- Interventions et Attitudes des membres du personnel

Cette catégorie, *Intervention*, occupe une place importante au palmarès des plaintes et est souvent intimement liée à une autre : *Attitude des membres du personnel*. En fait, les deux combinées comptent pour 32 % du total des plaintes reçues dans le réseau B. Ce qui est souvent observé au moment du traitement de tels appels est le manque de communication parents-élèves/école de même qu'une méconnaissance voire une 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 touchées et ébranlées lorsque surviennent des situations où les interventions d'un ou des membres du personnel sont incomprises ou non acceptées de la part des parents. Dans de tels cas, les sanctions applicables peuvent prendre plusieurs formes : excuses, exercice de réflexion, retrait de la classe, suspension à l'interne ou à l'externe, arrêt d'agir.

Dans le cas de suspensions à l'externe, qui vont généralement de 1 à 5 jours (parfois plus), les parents font un retour à l'école avec leur enfant une fois la suspension terminée ou levée. Ce *modus*

operandi n'est pas sans susciter de mécontentement parmi ces derniers, qui voient donc leur horaire de travail ou de la journée perturbé par leur présence obligatoire à l'école au moment de la réintégration de leur jeune.

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 la responsable du traitement des plaintes – à la demande du parent ou de la direction d'école – s'impose alors pour tenter de concilier la situation et de rallier les parties.

Les parents sont parfois dans le déni et imputent trop souvent les torts à l'équipe-école, soit dans leurs interventions ou dans leur attitude face à leurs enfants qui, de fait et selon eux, n'ont rien à voir dans l'événement en question. À certaines occasions, ils jugent les sanctions trop sévères dans les circonstances ou l'attitude des membres du personnel inadéquate ou les deux.

Certains des 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 sa sécurité dans son milieu; **l'enfant**, dans son bien-être et son bonheur d'être à l'école.

3- Services à l'élève

Cette catégorie englobe les différents services éducatifs et professionnels offerts à l'élève. Cette année, les plaintes reçues à cet égard représentent 17 % du total, soit presque le double si on compare à l'an dernier (9 %).

Voici un portrait de la situation vécue dans le réseau B en 2013-2014. Une similarité ressort de la quasi-totalité des plaintes reçues quant aux services à l'élève : les parents font état d'un manque de ressources dans les écoles, surtout en ce qui a trait aux services professionnels en orthophonie et en orthopédagogie.

Par conséquent, une tendance claire se dégage par rapport à l'an dernier : il appert qu'un nombre croissant de parents ont recours à des services externes, au privé, pour l'évaluation de leur enfant - examens neuropsychologiques, rapports en orthophonie, services d'orthopédagogie, pour ne nommer que ceux-ci.

Les recommandations qui y sont consignées relèvent d'observations effectuées par des professionnels extérieurs à l'école, dans un cadre autre que le milieu scolaire, donc non toujours applicables dans le contexte de nos écoles (heures minimales recommandées en orthopédagogie/orthophonie, service personnalisé un à un, etc.).

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

Pour ce qui est plus précisément de l'orthopédagogie, certains parents remettent en cause le fait que ces services soient offerts en groupes restreints dans les écoles (dénombrement flottant); ils ont la perception qu'il serait plus profitable pour la réussite de leur jeune que ce dernier puisse bénéficier en tout temps d'un service en un à un, offert au privé, d'où leur décision d'y avoir recours.

Par conséquent et pour ainsi exploiter le plein potentiel de leur jeune, certains ont la nette impression de devoir compenser eux-mêmes et à grands frais les services auxquels leur enfant a droit dans sa propre école, mais qu'il ne reçoit pas à la hauteur des exigences parentales. Ils s'imposent eux-mêmes de devoir combler ce « manque à gagner ». Ils déplorent cet état de fait.

La priorisation des services pour les élèves en difficulté s'avère également source d'insatisfaction de la part de certains parents qui y voient une disparité dans l'évaluation des priorités entre les différents élèves. La perception que leur enfant est laissé pour compte, au détriment d'un autre qui reçoit davantage de services est bien réelle pour certains d'entre eux. Conscients de la réalité de nos écoles quant à la disponibilité de ces services et aux besoins criants et urgents de certains élèves, ils s'attendent tout de même à un traitement à même hauteur, bien que la réalité ne le justifie pas nécessairement dans les faits.

RÉSEAU C - Généralités

Le Réseau C est formé de 17 écoles primaires et de 4 écoles secondaires. Ces établissements se répartissent en 2 RETAC, *Outremont-Mont-Royal-Côte-Saint-Luc*, ainsi que *Ouest 2* regroupant les arrondissements de Pierrefonds, Roxboro, Pointe-Claire, Dollard-des-Ormeaux et Dorval. En 2013-2014, une nouvelle école ouvrait ses portes, l'école du Bois-de-Liesse. Pour l'ensemble du réseau, deux établissements sont situés en milieux défavorisés et sont associés au *RETAC Ouest 2*. Les établissements du réseau sont répartis entre deux responsables du traitement des plaintes qui ont donc la charge d'un RETAC chacune.

61% des plaintes formulées concernent des élèves du primaire alors que la balance, 39%, provient du secteur du secondaire. Le total des plaintes du Réseau C correspond à 24% de l'ensemble des plaintes pour la Commission scolaire. Pour l'ensemble du primaire, 20% des plaintes relèvent du Réseau C, alors qu'au secondaire il s'agit de 32%. La proportion de plaintes est donc plus importante au secondaire qu'à l'ordre primaire.

22% des plaintes du Réseau C appartiennent à la catégorie *Inscription/Admission*. La seconde catégorie pour laquelle les plaintes sont plus nombreuses est *Services à l'élève* avec 16%. Puisque ces deux catégories sont déjà abordées dans ce rapport et qu'il n'y a pas de particularités liées à ce réseau à proprement dit, les responsables préfèrent s'attarder aux catégories suivantes : *Interventions et Attitude membres du personnel*.

RÉSEAU C - Catégories

1- Interventions et Attitude des membres du personnel

Ex aequo avec 14% des plaintes du réseau (total de 28%) les responsables remarquent que ces deux catégories sont parfois entremêlées. Effectivement, il n'est pas rare de constater que les parents remettent en question les interventions d'un membre du personnel et s'expriment par le fait même sur une attitude qu'ils jugent problématique. Il s'agit probablement des catégories où la conciliation prend toute son importance pour les responsables et où cette dernière relève du défi.

En réalité, les problématiques à la base de ces plaintes portent généralement sur les relations interpersonnelles et la relation d'autorité. Y sont imbriquées les attentes de chacun ainsi que ce qui est propre à chaque individu et qui peut interférer dans ses relations avec autrui. Si parfois le cadre est bien établi en ce qui a trait aux mesures de sanction, le parent peut tout de même désapprouver et exprimer son désaccord. L'accumulation, les non-dits, le déni, l'absence d'écoute comme le manque de confiance peuvent envenimer une situation. Les perceptions, les présomptions, le manque de communication efficiente ainsi que les appréhensions sont des éléments fréquemment remarqués dans ce type de plainte.

Il s'agit également d'une catégorie qui exige temps et investissement de la part des responsables et, inévitablement, des directions d'établissement avec lesquelles les responsables collaborent. À quelques reprises dans l'année, les responsables font face à des parents pour lesquels le lien de confiance envers les intervenants du milieu est en rupture. Occasionnellement, l'élève ne fréquente plus ou le parent menace de le retirer du milieu scolaire augmentant le sentiment d'urgence afin que l'élève n'en subisse pas les préjudices. L'approche à favoriser dans ce type de plainte demeure assurément de centrer les deux parties sur le bien de l'élève, car il s'agit de l'élément commun. Chacun souhaite la réussite et le bien-être de l'enfant. Il faut donc parvenir à faire table rase du passé, cesser de chercher à qui la faute ou qui a le plus de pouvoir et travailler en collaboration afin d'en arriver à une résolution gagnant-gagnant. Les responsables œuvreront également à favoriser la reconstruction du lien de confiance, élément clé dans la poursuite de cette relation. Les responsables peuvent parfois être impliquées lors de rencontres avec la direction, surtout à la demande des parents. À cette occasion, la présence d'une tierce personne rassure généralement le parent et permet également de changer la dynamique relationnelle.

Inévitablement, certains parents n'admettent pas les difficultés de leur enfant ou encore ils les banalisent. Sinon, ils semblent parfois dépassés ou démunis et se remettent beaucoup à l'établissement pour gérer l'enfant. D'un autre côté, les parents expriment du mécontentement par rapport à l'attitude d'une direction qu'ils jugent trop rigide ou qui assoie exagérément son autorité. Dans d'autres circonstances, ils ont des craintes et soutiennent qu'ils ne sont pas entendus. Les responsables remarquent qu'une situation simple peut parfois prendre des proportions inattendues, parce que le parent ne se sent pas entendu, qu'il ne sent pas qu'on lui accorde toute l'importance souhaitée. Le parent est impliqué émotivement lorsqu'il est question de son enfant et il peut donc y avoir un écart entre les craintes ou attentes de ce dernier et les gens du milieu scolaire.

RÉSEAU D - Généralités

Le réseau D est constitué de 12 établissements primaires, 2 secondaires et d'une école spécialisée. Deux écoles sont en travaux pour agrandissement, alors que la construction d'une nouvelle école est planifiée. Ce réseau regroupe des écoles de l'arrondissement de Saint-Laurent et le tiers des écoles est considéré situé en milieux défavorisés selon le MELS.

Avec 97 plaintes pour l'année 2013-2014, le nombre de plaintes reçues représente 14% des plaintes de la Commission scolaire, écoles primaires et secondaires confondues. En 2012-2013, le nombre de plaintes pour les écoles du RETAC Saint-Laurent était de 103 et de 111 en 2011-2012. Ainsi, il semble y avoir une légère baisse du nombre de plaintes formulées. Cette diminution est davantage significative au secteur secondaire. L'école Saint-Laurent a vu son nombre de plaintes diminuer de près de 45% comparativement à l'année scolaire 2011-2012. À cet effet, la responsable ne peut définir les raisons de cette baisse apparente, mais qui demeure tout de même à confirmer à plus long

terme. L'observation quant à cette donnée dans les années à venir pourra confirmer si cette tendance se maintiendra. Sans effectuer de comparaison ou de jugement à l'égard des gestions précédentes, la responsable constate que la direction de l'établissement est très souvent au fait des dossiers pris en charge par les directions adjointes et demeure également un pallier d'intervention possible avant qu'un dossier ne soit référé à la responsable.

Si, pour le Réseau A, la présence d'une école spéciale a son importance quant au nombre de plaintes et au portrait de la clientèle qui la formule, il importe de préciser qu'une seule plainte a été transmise en ce qui a trait à cet établissement. Le nombre peu élevé d'élèves, une cinquantaine, pourrait certainement expliquer cette situation.

RÉSEAU D – Catégories

1- Inscription/admission

26% des plaintes du Réseau D appartiennent à la catégorie *Inscription/admission*. L'arrondissement Saint-Laurent accueille un grand nombre de nouveaux arrivants. Ainsi, le besoin de services de soutien à l'apprentissage du français doit fréquemment être offert aux élèves. L'organisation scolaire priorisée, en lien avec les classes d'accueil, est généralement de regrouper les élèves dans différents points de service. Cette organisation a l'avantage de permettre aux milieux de développer une expertise profitable à la réussite des élèves. Par contre, cet aménagement entraîne également un déplacement d'élèves, donc un certain mécontentement de la part des parents. Il importe d'ajouter qu'en majorité, les plaintes ne sont pas formulées lorsque l'élève est dirigé vers l'école qui offre le service d'intégration linguistique, scolaire et sociale, mais plutôt lorsque l'élève souhaite poursuivre dans cet établissement ou encore s'il souhaite revenir dans son école et cette éventualité est compromise par un nombre trop élevé d'élèves par rapport à la capacité d'accueil. Cette dernière éventualité est plus fréquemment remarquée chez la clientèle du préscolaire qui effectue son passage au primaire. Il faut préciser que les ratios dans ces niveaux sont plus bas que ceux des 2^e et 3^e cycles.

En prévision de l'année scolaire 2014-2015, des changements de bassin avaient lieu pour deux établissements afin de procéder à la création du bassin de l'école des Grands-Êtres. À cet égard, la responsable se réjouit de constater qu'il n'y a pas eu de plaintes formulées auprès d'elle à ce sujet. L'équipe du SPSVIOS accompagne et guide les directions d'établissement lors de ces modifications. La transparence, l'importance d'une bonne transmission de l'information et le respect des processus de consultation sont primordiaux lors de ces changements. La responsable ne peut qu'encourager la poursuite des efforts déployés par les différentes parties prenantes impliquées dans ces circonstances.

Un autre élément qui mérite d'être abordé concerne les transferts administratifs et les demandes de choix d'école. Précédemment citées dans le rapport de l'année 2012-2013, les plaintes à ce sujet constituent une grande partie du nombre de plaintes figurant dans cette catégorie et sont source d'insatisfaction chez les parents. La responsable constate que ces derniers sont rapidement référés à elle lorsque des parents sont mécontents et qu'il s'agit du sujet où les parents communiqueront aisément avec la Commission scolaire pour tenter de faire changer la décision, souvent sans s'adresser à la direction. Tant pour la responsable que pour une direction d'établissement, la conciliation est difficilement envisageable dans cette situation, car il s'agit bien souvent d'application de critères d'inscription. Ainsi, le rôle de la responsable est de confirmer que la situation justifie un

refus de choix d'école ou un transfert, de s'assurer du respect des cadres et normes établis et d'évaluer si certains aménagements peuvent être proposés afin d'accommoder les parents, par exemple, la fréquentation du service de garde de l'école du secteur plutôt que l'école fréquentée. Il peut survenir, dans de rares cas, que l'analyse du dossier par la responsable du traitement des plaintes mène à une recommandation qui modifierait la décision première, cela, pour raisons humanitaires. Cette recommandation est généralement discutée avec la direction générale adjointe responsable de l'établissement et autorisée par cette dernière.

Même si les démarches réalisées semblent techniques, le rôle du responsable demeure, comme dans la majorité des dossiers, d'être à l'écoute du parent. Les réactions provoquées par ces changements sont vives et les bouleversements engendrés sont palpables. L'appréhension occupe une place importante dans la pensée du parent d'où l'importance de prendre le temps nécessaire pour accueillir ce dernier.

2- Classement

17 des 92 plaintes reçues pour le Réseau D, soit 18%, appartiennent à la catégorie *Classement*. Ces requêtes surviennent généralement au printemps et en fin d'année et concernent principalement les services éducatifs pour l'année à venir. Inévitablement, certaines surviennent tout juste avant la rentrée scolaire, certains parents ayant tardés à manifester leur désaccord par rapport au classement de leur enfant. En 2011-2012, 16% des plaintes relevaient de cette catégorie alors qu'en 2012-2013, c'était 13%. À la lumière de ces données, il appert que le nombre de plaintes est relativement stable.

La responsable observe que les plaintes formulées concernent majoritairement la mesure de redoublement, les références en classes adaptées et les demandes d'entente avec des organismes externes. Tout comme au Réseau A, il apparaît que les parents sont bien informés de leur recours lorsqu'il y a désaccord et la responsable constate que les directions prennent le temps de rencontrer les parents et de les préparer lorsqu'il y a un pressentiment d'un refus de leur part.

Ce constat mène à préciser les circonstances dans lesquelles les parents communiquent avec la responsable. D'abord, il y a les parents qui ne sont pas d'accord avec le service éducatif proposé. Ces derniers ne reconnaissent généralement pas les difficultés que leur enfant peut avoir. Le principal discours demeure donc que l'enfant ne requiert pas ces services. La responsable perçoit également que certains parents entretiennent des préjugés par rapport à la mesure de redoublement, aux classes adaptées et aux milieux spécialisés.

Ensuite, certains parents réclament un service éducatif différent de celui que l'équipe-école recommande et trouve donc insuffisant ce qui est proposé à leur enfant. Font partie de cette catégorie les parents qui demandent une entente afin que leur enfant fréquente une école privée offrant des services spécialisés. La responsable est préoccupée par ce phénomène. Ainsi, les parents souhaitent que l'enfant fréquente un établissement privé et sont référés par ce milieu à la Commission scolaire pour qu'une entente de scolarisation soit réalisée. Ceci engendre bien souvent un écart entre le classement recommandé selon l'évaluation des besoins de l'élève et les attentes et désirs du parent. La responsable entend la frustration et l'incompréhension des parents lorsqu'il n'y a pas la mise en œuvre de ces ententes. La responsable perçoit aussi une augmentation quant au nombre d'établissements privés qui demandaient une entente pour admettre un élève. Par contre, la responsable constate que la conciliation est plus aisée dans ces situations que dans les cas d'un parent qui conteste un classement. Les équipes-écoles, ainsi que les membres des Services des ressources éducatives, déploient beaucoup d'énergie afin d'en arriver à une conclusion positive et force est de constater que cela a une incidence positive quant au désaccord soulevé par le parent.

MOT DE LA FIN

Les rapports et les bilans statistiques réalisés au cours des dernières années mettent en lumière une certaine constance quant aux situations menant les parents à formuler une plainte ou à demander l'assistance des responsables. Malgré des couleurs propres à chacun des réseaux, il n'en demeure pas moins que les préoccupations des parents sont relativement communes.

L'élaboration du présent rapport a suscité des échanges constructifs et intéressants entre les responsables du traitement des plaintes. Toutefois, son élaboration dans un temps restreint n'a pas permis de prendre tout le recul souhaité.

En terminant, les responsables espèrent que ce document soit utile et favorise la réflexion.

Rapport des responsables du traitement des plaintes | 2013-2014

	INSCRIPTION/ ADMISSION	CLASSEMENT	TRANSFERT/ ÉVÉNEMENT GRAVE	SERVICES À L'ÉLÈVE	INTERVENTIONS	ATTITUDE MEMBRES DU PERSONNEL	SDG/SDD	INTIMIDATION	TRANSPORT	ACCIDENT/ INCIDENT	RESSOURCES MATÉRIELLES	FRAIS DEMANDÉS AUX PARENTS	DIVERS	TOTAL	DOSSIERS RÉGLÉS	DOSSIERS NON RÉGLÉS	
																PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	RÉVISION DE DÉCISION
PRIMAIRE																	
Réseau A	9	15	0	17	5	10	4	1	7	3	2	0	1	74	68	3	3
Réseau B	60	19	2	40	45	32	12	0	12	2	2	0	16	242	238	4	0
Réseau C	23	8	0	13	13	19	6	1	5	1	3	1	6	99	88	7	0
Réseau D	24	13	0	6	2	12	0	0	1	4	0	2	14	78	71	3	2
SECONDAIRE																	
Réseau A	16	8	3	12	5	3	0	0	2	1	0	0	0	50	45	5	0
Réseau B	15	4	2	13	13	7	0	0	0	0	0	1	9	64	63	1	0
Réseau C	13	6	8	13	10	4	1	0	3	0	0	0	5	63	61	2	0
Réseau D	4	4	1	4	0	3	0	0	2	0	0	0	3	21	21	0	0
GRAND TOTAL PAR RÉSEAU																	
RÉSEAU A	25	23	3	29	10	13	4	1	9	4	2	0	1	124	113	8	3
RÉSEAU B	75	23	4	53	58	39	12	0	12	2	2	1	25	306	301	5	0
RÉSEAU C	36	14	8	26	23	23	7	1	8	1	3	1	11	162	149	9	0
RÉSEAU D	28	17	1	10	2	15	0	0	3	4	0	2	17	99	92	3	2
MILIEUX SPÉCIALISÉS EXTERNES																	
TOUS LES CENTRES	4	5	0	1	0	0	0	0	8	0	0	0	4	22	18	2	2
GRAND TOTAL ÉCOLES/CENTRES	168	82	16	119	93	90	23	2	40	11	7	4	58	713	673	27	7
POURCENTAGE 2013-2014	24%	11%	2%	17%	13%	13%	3%	0%	6%	2%	1%	0%	8%	100%	95%	4%	1%
COMPARATIF 2012-2013																	
GRAND TOTAL ÉCOLES/CENTRES	199	77	15	92	80	72	21	14	39	15	N/A	N/A	67	691	668	18	5
VARIATIONS DU NB DE PLAINTES	↓	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↑	↓	N/A	N/A	↓	↑	↑	↑	↑

PLAINTES 2013-2014
SERVICE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET SERVICE AUX ENTREPRISES ET FORMATION CONTINUE

CAS	Admission / inscription	Installation	Personnel	Administration	Évaluation	Autres	Réglé
	<ul style="list-style-type: none"> • Critères d'admission • Date de cours • Réinsertion 	<ul style="list-style-type: none"> • Équipements • Locaux • Stationnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Enseignants • Magasinier 		<ul style="list-style-type: none"> • Examen • Reprise 		
1	X				X		X
2	X						X
3			X				X
4	X				X		X
5	X			X			Protecteur de l'élève
6			X		X		X
7			X				X
8	X						X
9			X				M'a été référé par protecteur de l'élève
10				X		Suspension	X
11		X	X				X

