

Montréal, le 24 juillet 2020

Monsieur Dominic Bertrand
Directeur général
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Objet: Rapport annuel 2019-2020 de la protectrice de l'élève

Monsieur le directeur général,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de la protectrice de l'élève couvrant la période du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2020.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Monique Théroux, protectrice de l'élève

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2019-2020

PRÉSENTÉ AU DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

24 JUILLET 2020

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2019-2020

C'est avec plaisir que je transmets au Directeur général mon cinquième et dernier rapport annuel en tant que protectrice de l'élève du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys¹. Il explique dans un premier temps cette fonction, le processus de traitement des plaintes et l'approche que je privilégie. Puis sont décrites les principales données relatives aux plaintes que j'ai traitées au cours de l'année. Dans un troisième temps, les caractéristiques de l'ensemble des demandes qui me sont transmises par les parents et les élèves sont présentées, suivies des demandes spécifiques à la violence, l'intimidation et le harcèlement.

Ce rapport annuel est prévu à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (ci-après nommé la Loi) et au *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents au regard des services rendus* (ci-après nommé le Règlement) du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys.

LES FAITS SAILLANTS

Contrairement aux années précédentes au cours desquelles des hausses de demandes étaient constatées, l'année scolaire 2019-2020 se signale par une baisse importance de celles-ci, passant de 261 à 136, soit une diminution de 47,9 %. Deux motifs expliquent cet état de fait : d'une part, la modification, par la commission scolaire, de la section *Traitement des plaintes et Protecteur de l'élève* de son portail et l'introduction de deux formulaires permettant de déposer des plaintes soit auprès des responsables du traitement des plaintes, soit auprès de la protectrice de l'élève. D'autre part, la fermeture de tous les établissements en raison de la pandémie (covid-19) à compter du 13 mars et ce jusqu'à la fin de l'année scolaire, a réduit de façon considérable le nombre de plaintes.

- Sur ces 136 demandes, 24 plaintes (17,6%) étaient sous ma responsabilité.
- Ces plaintes ont été traitées ainsi :
 - 13 enquêtes avec avis au directeur général: huit étaient fondées et cinq non fondées;
 - huit enquêtes sans avis : six plaintes non fondées et deux non recevables;
 - trois n'ont pas fait l'objet d'une enquête : une plainte n'était pas recevable, une a fait l'objet d'un désistement et une a été réglée autrement par la commission scolaire.
- Pour l'ensemble des 136 dossiers, les motifs invoqués le plus souvent par les demandeurs² sont principalement *les comportements, attitudes et propos inappropriés* des membres des équipes-écoles (22,1 %), les *divers besoins particuliers* (14,0 %) les *admissions et inscriptions* (10,3 %) et les allégations de *violence, intimidation et harcèlement* (9,6 %). Les pourcentages de ces rubriques demeurent relativement stables au fil des ans.

¹ Ce rapport comprend mes activités comme protectrice de l'élève de juillet 2019 à mai 2020, de même que celles de la nouvelle protectrice de l'élève en mai et juin 2020.

² Le genre masculin est utilisé pour les plaignants afin d'assurer l'anonymat.

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

1.1 STATUT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

La protectrice de l'élève est un tiers *indépendant*, en ce sens qu'elle n'est pas une employée du centre de services scolaire et qu'elle relève directement du Conseil des commissaires. A la suite de l'abolition de ce conseil, cette fonction relève du directeur général du centre de services scolaire. Ce dernier doit prendre toutes les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance de cette fonction.

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

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

1.2 RÔLE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

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

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

Concrètement, le plaignant doit d'abord tenter de résoudre la problématique avec la personne concernée, l'établissement ou le service. Dans un deuxième temps, s'il demeure insatisfait, il peut déposer une plainte auprès de la responsable du traitement des plaintes de son secteur au centre des services scolaire, lequel procédera au traitement de la plainte.

Enfin, si le plaignant désire poursuivre ses démarches, il sera orienté vers un troisième et dernier recours, soit vers une demande de révision (articles 9 à 12 de la Loi pour une décision concernant un élève en particulier et qui n'est pas l'application d'une norme), soit vers la protectrice de l'élève pour toutes les autres demandes. Il s'agit de deux recours distincts et non cumulatifs.

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

Le traitement de la plainte par la protectrice de l'élève prend la forme, selon les besoins et les circonstances, de communications ou de rencontres avec le plaignant et les intervenants, d'échanges

d'informations, d'analyse des faits, politiques et procédures, d'enquête de nature administrative, de conciliation ou encore de médiation si les parties y consentent. Elle peut consulter tout membre du personnel du centre de services scolaire et tout document qu'elle juge nécessaire.

Si l'intervention de la protectrice de l'élève s'avère infructueuse, et que la nature de la plainte le justifie, elle transmet au Conseil des commissaires ou au directeur général, au plaignant et aux intéressés son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, elle propose des correctifs et recommandations qu'elle juge appropriés.

Une plainte est considérée fondée lorsqu'il est permis de croire que les droits du plaignant n'ont pas été respectés au regard des services offerts par la commission scolaire ou des différents types d'encadrement et pratiques.

Le pouvoir de la protectrice de l'élève en est donc un de recommandation auprès du Conseil des commissaires, ou du directeur général, et celui-ci prend la décision finale.

1.3 APPROCHE PRIVILÉGIÉE

Mon approche en est d'abord une de règlement des différends à l'amiable et de prévention des conflits. Le bien-être de l'élève, le respect de ses droits et l'importance d'une relation positive entre d'une part le parent et/ou l'élève et d'autre part l'établissement et/ou la commission scolaire sont au cœur de mes préoccupations. La collaboration des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont donc privilégiés.

Par ailleurs, lorsque les situations doivent être traitées par enquête, l'emphase est principalement mise sur ces quatre aspects: une connaissance des faits et des arguments des parties; une analyse regardant notamment les aspects légaux, raisonnables et équitables de la décision prise ou de la situation à évaluer; des consultations préalables, lorsque possible, sur d'éventuelles recommandations; la rédaction d'un écrit ou d'un avis.

2. DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Tel que précédemment expliqué, le Règlement prévoit que la protectrice de l'élève n'intervient, sauf exception, qu'en fin de processus du traitement d'une plainte.

Plusieurs motifs militent en faveur de cette approche observée dans l'ensemble des centres de service scolaires. La principale raison est qu'il est reconnu que la plupart des différends se règlent mieux au niveau où se situe l'action : le parent et l'équipe école sont les mieux placés pour s'expliquer, partager leurs points de vue et trouver les solutions les plus appropriées. Il est donc raisonnable que le parent exprime d'abord à l'équipe école le problème vécu et qu'ils travaillent ensemble à résoudre la situation. Si la problématique n'est pas réglée, il paraît tout aussi évident que le centre des services scolaire en soit ensuite informée afin de traiter la plainte à son niveau.

Or, la majorité des demandes que je reçois concernent des problématiques non encore adressées à l'école ou à la commission scolaire. Il m'apparaît donc important de distinguer ici les dossiers que

je traite moi-même, en dernier recours comme le prévoit le processus, des autres demandes qui me sont adressées mais qui devraient être préalablement traitées par l'école et le centre des services scolaire.

Deux données permettent de situer les demandes dans une perspective plus globale :

- J'ai reçu au cours de l'année 2019-2020 un total de 136 demandes sur une cohorte d'environ 75 000 étudiants fréquentant un établissement du centre de services scolaire, soit une proportion de moins d'un point de pourcentage (0,2 %);
- Des 136 demandes, 24 relevaient de ma compétence et ont été traitées à mon niveau. Le présent chapitre y est consacré.

2.1 MOTIF PRINCIPAL DES 24 PLAINTES

Le tableau 1 présente le motif principal des plaintes traitées au niveau de la protectrice de l'élève.

Le motif le plus souvent invoqué (13) est *l'attitude de la direction et/ou de l'équipe école*. Neuf concernent spécifiquement la direction, un vise un enseignant et trois concernent plus d'un membre de l'équipe école, par exemple, la direction et un membre du personnel.

Tableau 1 Motif principal des plaintes

Motif	Nombre	%	% sur les 136 demandes
Attitude de la direction et/ou de l'équipe école	13	54,2 %	9,6 %
Atteinte aux droits de l'élève	2	8,3 %	1,5 %
Admission et inscription	2	8,3 %	1,5 %
Autre	2	8,3 %	1,5%
Évaluation des notes	1	4,2 %	0,7 %
Harcèlement	1	4,2 %	0,7 %
Service de dîner	1	4,2 %	0,7 %
Transport scolaire	1	4,2 %	0,7 %
Transfert administratif	1	4,2 %	0,7 %
Total	24	100%	17,6 %

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

Le tableau qui suit présente les types d'intervention pour le traitement de ces 24 plaintes.

Tableau 2 Nature de l'intervention de la protectrice de l'élève

Intervention	Nombre	%
Enquêtes avec avis	13	54,2 %
- Plaintes fondées	8	
- Plaintes non fondées	5	
Enquêtes sans avis	8	33,3 %
- Plaintes non fondées	6	
- Plaintes non recevables	2	
Traitement sans enquête, après cueillette de l'information	3	12,5 %
- Non recevable	1	
- Désistement	1	
- Régulé autrement par la commission scolaire	1	
Total	24	100 %

En plus de ces 24 dossiers, il y a eu suivi de quatre dossiers avec les responsables des plaintes. En 2019-2020, le nombre de dossiers à mon niveau, excluant les suivis, était de 28.

Alors qu'en 2018-2019 il y a eu huit enquêtes avec avis, le nombre de cette année est de 13, dont huit plaintes distinctes pour une même situation qui s'est avérée effectivement problématique.

Huit autres enquêtes n'ont pas nécessité un avis, comparativement à 12 l'année précédente. Six ont été déclarées non fondées et deux non recevables. Par ailleurs, trois plaintes, après la cueillette d'information, se sont respectivement conclues ainsi : une plainte non recevable, un désistement et une plainte réglée par la commission scolaire.

2.3 DESCRIPTION DES PLAINTES ET DES CONCLUSIONS

Voici une description des plaintes traitées au niveau de la protectrice de l'élève, des conclusions et des recommandations faites au Conseil des commissaires ou au directeur général.

2.3.1 Enquête avec avis au Conseil des commissaires ou au Directeur général

Plaintes fondées

Dossiers # 092 à 098 et #102 Sept étudiants adultes d'une même classe déposent individuellement une plainte, puis une plainte commune de 21 étudiants du groupe est déposée notamment à l'égard d'une autre étudiante du groupe et de la directrice du centre. Ces plaintes ont été regroupées. Seuls les objets de plainte à l'égard de la directrice ont été recevables puisqu'ils concernent les services offerts par la commission scolaire. Après enquête, le volet de la plainte concernant la directrice est considéré fondé relativement au fait de ne pas avoir cherché à connaître la version du groupe et ce faisant, d'avoir proposé une solution mal adaptée à la situation et considérée par les élèves comme blessante. Il est recommandé que soit transmise aux élèves, par

la directrice, une lettre d'excuse comme geste de réparation à ce qu'ils indiquent avoir vécu. Le directeur général a confirmé que la plainte est fondée et a mandaté le directeur général adjoint concerné d'examiner la situation avec la direction visée afin de trouver une solution satisfaisante.

Plaintes non fondées

Dossier # 051 Le parent se plaint de huit événements impliquant l'un ou l'autre des membres du personnel de l'école. Ces allégations portent sur : une chute sur la glace dans la cour d'école, l'élève laissé seul dans le noir dans un vestiaire, des policiers qui cherchent l'élève dans les rues près de l'école, un enseignant qui dit *imbécile* lors d'un incident, des moyens de pression et du harcèlement de la part du personnel de l'école, une décision de l'école sans consulter le parent, le retrait de l'élève du service de dîner et un retour progressif en classe après une suspension. L'enquête a permis de démontrer que des allégations ne concernent pas l'école mais plutôt soit le service de garde soit le service de police, que l'enseignant s'est déjà excusé pour avoir qualifié un geste d'imbécile, et que les autres allégations font l'objet d'interprétations différentes de la part du parent et de l'école ou ne permettent pas de conclure à une faute du personnel de l'école. La plainte est non fondée. Le directeur général a confirmé cette conclusion.

Dossier # 079 Le parent se plaint d'environ 36 incidents survenus à l'école. 17 allégations ont été considérées non recevables soit parce que déjà traitées, soit qu'il s'agit de commentaires du parent, soit que les situations décrites concernent des personnes autres que les enfants du plaignant. Les 19 objets de plainte recevables ont été traités (enseignante qui se moque de l'élève, informations non transmises aux parents, rencontre enseignant-parent, résultat d'un examen, violence entre jeunes, divers incidents, etc.) et aucun n'a été jugé fondé. Le directeur général a confirmé cette conclusion.

Dossier # 088 : Le parent fait des demandes d'exemption pour le programme d'éducation à la sexualité pour ses deux enfants. Celles-ci sont refusées par l'école et par le Conseil des commissaires à la suite d'une révision. Le parent se plaint du processus décisionnel de révision en alléguant que celui-ci est basé sur un seul précédent et entraînerait un refus inévitable de ce type de demande. Le parent se plaint également du fait qu'aucune conciliation administrative n'est tentée pour régler le différend. L'enquête ne permet pas de conclure en une faille quant au déroulement du processus de révision. En effet, la décision de refus est prise en considération de la situation exposée par le parent et les représentants du centre de services scolaire, à la lumière de l'état actuel du droit; ce qui inclus un arrêt de la Cour suprême du Canada. En ce qui a trait à la conciliation administrative, notre vérification des faits démontre qu'elle a eu lieu mais le parent allègue n'en avoir pas eu connaissance. Le directeur général reconnaît que la plainte est non fondée et prend acte de la recommandation quant à la clarification de la notion de conciliation administrative afin d'en tenir compte, lors d'une prochaine révision du Règlement.

Dossier # 100 La parent se plaint de plusieurs faits entourant notamment la correction des examens de son enfant au secondaire et de l'attitude de la directrice de l'école et de l'enseignante à l'égard de celle-ci. L'enquête a principalement démontré qu'un vol d'examen est à l'origine de certains ajustements de notes, mais que l'élève n'a nullement été pénalisé par rapport à l'ensemble des groupes d'élèves de ce niveau et qu'il a même bénéficié d'un ajustement à la hausse de ses résultats. Il a aussi été constaté que l'on ne peut imputer à l'enseignante les notes à la baisse de

l'élève. Par ailleurs, les allégations relatives à de l'intimidation, du racisme et de la violence verbale n'ont pas été démontrées. Enfin, le parent ayant lui-même refusé la révision de note en posant des conditions non acceptables, celle-ci n'a pas eu lieu. L'avis conclut que la plainte est non fondée mais qu'une révision de notes reste possible si le parent le désire toujours, selon les modalités habituellement suivies par la commission scolaire. Le directeur général confirme la conclusion de la plainte non fondée et mandate le directeur général adjoint concerné afin d'analyser les recommandations avec la direction de l'école.

Dossier #127 : L'étudiant se plaint d'une situation de harcèlement psychologique de la part du personnel et de la direction du centre de formation professionnelle. Il se plaint également du fait qu'un autre élève aurait réussi sa formation par la tricherie et le plagiat. Ce dernier aspect est non recevable. Quant au harcèlement psychologique allégué, l'enquête révèle que le personnel et la direction scolaire ont respecté leurs obligations auprès du plaignant et qu'on ne pourrait, selon l'ensemble des informations recueillies, lui reprocher d'être responsable de harcèlement psychologique, de malveillance ou d'avoir offert des services inadéquats. Le directeur général reconnaît que la plainte est non fondée.

2.3.2 Enquêtes sans avis au Conseil des commissaires ou au Directeur général

Plaintes non fondées / non recevables

Dossier # 007 L'élève a été assigné l'an passé à une autre école que celle de son quartier à cause d'un transfert administratif. Le parent a demandé cette année un choix école pour que son enfant puisse poursuivre à la même école, mais ceci a été refusé faute de place. Le parent ne croit pas que ceci soit la réalité, doute des explications fournies et déplore le manque de transparence. Finalement, le choix école a été accepté car des places se sont libérées. Malgré cette décision favorable, la cueillette d'information s'est poursuivie afin de pouvoir expliquer au parent la situation. Il s'est avéré que le 21 juin, toutes les demandes ont été refusées car il y avait 124 demandes pour 120 places. Le service a suivi l'évolution des demandes et des retraits pendant l'été et ce fut possible, lors de la confirmation du 16 août, d'accepter les demandes de choix école car des places s'étaient libérées.

Dossier # 014 Un parent conteste le transfert administratif de son enfant à une autre école que celle de son secteur. De plus, il indique avoir fait trois plaintes l'année dernière à l'égard de l'école où son enfant est transféré. L'enquête a permis de constater que les objets de plaintes avaient été réglés l'année précédente et que relativement au transfert administratif, tous les critères ont été correctement appliqués. La plainte est considérée non fondée.

Dossier # 031 Un parent dépose une plainte pour contester une décision du Conseil des commissaires à la suite d'une recommandation du comité de révision. Le protecteur de l'élève ne peut étudier une même question qu'un comité de révision, à moins que cette plainte concerne le déroulement du processus de révision. Puisque tel n'est pas le cas, la plainte est non recevable.

Dossier # 032 Le parent dénonce près d'une vingtaine d'incidents concernant l'attitude du directeur de l'école, de l'enseignante de l'an passé, d'une agente de bureau et du directeur du service de garde. La plupart des incidents ont été regroupés et des vérifications ont été faites à

l'égard de sept thèmes : informations non reçues de l'école ou de l'enseignante en 2018-2019, entretiens entre le parent et l'école qui auraient été transmis à l'autre parent, neutralité de l'école, mensonge de l'enseignante, absence de suivi avec l'enseignante l'an passé, impolitesse de l'agente de bureau à l'égard du parent et frais de garde. Après enquête, les versions recueillies du parent et du personnel de l'école sont contradictoires et ne permettent pas de conclure à des manquements de la part du personnel. La plainte est non fondée.

Dossier # 045 Un parent déplore l'état de l'une des cours de l'école qui n'est pas accessible. Celle-ci représente environ 10% de la surface totale des cours. Il est considéré qu'une plainte au protecteur de l'élève n'est pas le bon canal pour manifester son désaccord. La plainte est jugée non recevable.

Dossier # 068 Un élève a été changé de groupe à la demande du parent. Cette nouvelle classe est une classe multi-niveaux. Le parent conteste les choix pédagogiques de l'enseignante et la blâme pour les résultats moindres de son enfant. Chacun des nombreux arguments présentés par le parent pour appuyer son désaccord ont été vérifiés et aucun manquement n'a été démontré. De plus, il s'est avéré que l'élève semblait heureuse et investie dans cette classe et y réussissait bien. La plainte est non fondée.

Dossier # 084 Le parent se plaint de l'arrêt temporaire du service de dîner de son enfant. Jusqu'ici, l'école a utilisé plusieurs moyens pour accommoder l'élève et faciliter son intégration sociale, mais celui-ci ne répond pas à ces interventions de façon positive (gestes violents, propos inappropriés, provocation des pairs, etc.). L'école juge qu'il est préférable que l'élève ne dine plus à l'école mais à la maison dans le calme, pour une certaine période. Après vérification de la situation, la plainte est jugée non fondée.

Dossier # 120 Il y a chute d'un élève sur de la glace dans la cour d'école. Un membre du personnel s'est occupé de l'élève comme cela est fait habituellement, mais a omis d'en informer le parent. L'enfant semblait correct, mais de retour chez lui à la fin de la journée il explique au parent ne pas bien se sentir. Il s'est avéré qu'il a eu une commotion cérébrale. Le parent désire recevoir plus d'information, mais deux jours après l'accident le réseau scolaire a fermé ses portes dû à la pandémie. Il ressort de l'enquête que toute l'information disponible a été transmise par l'analyste responsable du traitement des plaintes au parent et que, tel que déjà expliqué, le parent doit faire une demande d'accès à l'information pour obtenir copie du rapport puisqu'un tel document peut contenir des informations confidentielles sur d'autres personnes.

2.3.3 Plaintes traitées sans enquête

Dossier # 020 Un élève bénéficie d'un choix école depuis plusieurs années mais l'école, faute de place, ne peut le recevoir cette année. Après avoir constaté une erreur sur le site internet du centre de services scolaire par rapport à la traversée d'une rue jugée dangereuse, la commission scolaire a accepté exceptionnellement que l'élève poursuive ses études à l'école choisie.

Dossier # 137 Le parent se plaint du fait que la direction scolaire maintient sa décision de faire passer son fils de la 2^{ième} à la 3^{ième} année du primaire. Selon le parent, son fils n'a pas la maturité des élèves de sa classe, étant né au mois de septembre. Ce dernier remarque que son fils est parfois

mis à l'écart par ses pairs. De plus, ses résultats scolaires, sous la moyenne, justifient, selon lui, un redoublement. Le parent estime, considérant le déménagement familial dans une autre région administrative, qu'il serait opportun pour son fils de reprendre son année, lors de son intégration dans sa nouvelle école. Ceci lui éviterait une stigmatisation éventuelle. La direction scolaire, de concert avec l'enseignante, l'orthophoniste et la psychologue impliqués auprès de l'enfant, étudient la possibilité pour l'élève de reprendre son année. Tous recommandent le passage au niveau supérieur avec certaines mesures d'aide pour l'année à venir. Selon eux, il est dans le meilleur intérêt de l'enfant qu'il soit promu. Le parent se désiste puisque la direction scolaire qui accueillera l'élève l'an prochain accepte le redoublement de l'enfant.

Dossier #139 Le parent se plaint de services reçus par son enfant en 2018-2019. À ce moment l'enfant est en maternelle et depuis ce temps, il fréquente un autre établissement scolaire. Le parent affirme que l'enseignant de maternelle se précipite trop rapidement pour qu'il reçoive les services d'un orthophoniste. Il allègue des comportements de la part de l'enseignant et une attitude de fermeture de la direction. Le parent partage certains faits liés aux événements mais nous demande de les soustraire de notre examen. Mentionnons qu'aucune plainte n'est formulée par le parent au moment des événements. Par ailleurs, la direction scolaire et l'enseignant n'y travaillent plus. De surcroît, un déménagement familial à l'extérieur de la zone de laquelle fait partie l'école de 2018-2019 est planifié. Dans les circonstances et en conformité avec l'article 22 du Règlement, l'examen de cette plainte ne permettrait pas d'effectuer des interventions utiles et en temps opportun. La plainte est non recevable.

3. DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE EN 2019-2020

Le nombre de demande a diminué de façon significative en 2019-2020 par rapport à l'année précédente, passant de 261 à 136 (-47,9 %). Deux motifs expliquent principalement cet état de fait : d'une part, la commission scolaire a modifié la section *Traitement des plaintes et Protecteur de l'élève* de son portail, notamment par la révision du texte explicatif du processus de traitement des plaintes et en introduisant un formulaire permettant aux parents et élèves de déposer une demande à l'une des responsables du traitement des plaintes. Ils peuvent notamment y décrire leurs coordonnées et celles de l'établissement, la problématique, les démarches effectuées pour résoudre la situation et la résolution souhaitée.

La commission scolaire a aussi offert à la protectrice de l'élève la possibilité d'utiliser cette plateforme pour y insérer son propre formulaire en assurant la totale confidentialité du lien entre parent/élève et protectrice de l'élève. Ce faisant, les demandes qui étaient auparavant adressées directement à la protectrice de l'élève plutôt qu'aux analystes responsables du traitement des plaintes ont diminué de façon significative.

L'utilisation de ce formulaire destiné aux demandes des parents auprès de la protectrice de l'élève a débuté le 22 octobre 2019. En date du 19 février 2020, dernier portrait pris avant la fermeture du centre de services scolaire pour cause de pandémie, les demandes présentées à la protectrice de l'élève au cours de cette période de quatre mois connaissaient une diminution de 33% par rapport à l'année précédente. Il est probable que ces changements apportés ont fait en sorte que plus de parents ont exercé leur recours prévu au Règlement, soit auprès de l'école, soit auprès des responsables des plaintes, avant de déposer éventuellement leur plainte à la protectrice de l'élève.

3.1 DEMANDES REÇUES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Puisque la Loi prévoit que la procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève doivent être diffusées sur le site internet du centre de services scolaire, il est fréquent que les parents et les élèves communiquent directement avec moi, sans avoir nécessairement exercé leurs recours préalables auprès de l'école et du centre de services scolaire.

Bien que ce rôle ne soit pas spécifiquement prévu, il va de soi que la fonction de protectrice de l'élève inclut implicitement la transmission d'information, de conseil et de référence auprès des appelants. Pour cette raison, le terme général *demande* est ici utilisé pour désigner la démarche d'une personne auprès de la protectrice de l'élève. Un dossier est créé dès ce premier contact.

Alors que le chapitre précédent décrit les dossiers traités spécifiquement par la protectrice de l'élève, cette section présente l'ensemble de toutes les demandes reçues à ce niveau au cours de l'année 2019-2020.

Le tableau qui suit présente l'évolution de l'ensemble des demandes adressées annuellement à la protectrice de l'élève depuis cinq ans. Au cours de l'exercice 2019-2020, 136 demandes ont été présentées à la protectrice de l'élève. Tel qu'indiqué précédemment, l'introduction de formulaires de demande et la fermeture du centre de services scolaire explique en grande partie ou totalement cet état de fait.

Tableau 3 Comparatif des demandes par année

Année	Nombre de demandes	Fluctuation
2015-2016	119	-7,8 %
2016-2017	211	+77,3 %
2017-2018	246	+16,6 %
2018-2019	261	+6,1 %
2019-2020	136 ³	-47,9 %

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

Le tableau 4 illustre les données pour l'année 2019-2020. Mis à part les cinq demandes d'information générale et les deux non applicables, les 129 autres demandes se répartissent ainsi : 46 parents ou élèves désirent échanger sur leur situation en particulier, 41 désirent porter plainte et 42 spécifient qu'ils déposent une plainte officielle.

³ Introduction d'un formulaire spécifique à la protectrice de l'élève et fermeture du Centre de services scolaire le 13 mars à cause de la pandémie.

Tableau 4 Types de demandes transmises à la protectrice de l'élève

Demandes	2019-2020		2018-2019	
	Plaintes	129	94,9 %	249
Demandes d'information générale	5	3,7 %	5	1,9 %
Non applicable / non disponible	2	1,5 %	7	2,7 %
Total	136	100%	261	100 %

3.2 STATUT DES DEMANDEURS

Les demandes qui me sont adressées (tableau 5) ont été présentées en majorité par des parents, mais aussi par des élèves ou par des tiers. Les données indiquent une légère diminution des demandes des parents au profit des élèves eux-mêmes.

Tableau 5 Répartition des demandeurs

Type de demandeurs	2019-2020		2018-2019	
Parents	101	74,3 %	208	80,0 %
Élèves	24	17,6 %	24	9,2 %
Tiers	5	3,7 %	9	3,4 %
Autres	5	3,7 %	4	1,5 %
Non applicable / non disponible	1	0,7 %	16	6,1 %
Total	136	100 %	261	100 %

3.3 MOYENS PRIVILÉGIÉS POUR LE DÉPÔT DES DEMANDES

Au fil des années, la majorité des demandeurs ont choisi de contacter la protectrice de l'élève par téléphone mais le courriel était de plus en plus utilisé. Pour la première fois, en 2019-2020, les demandes effectuées par courriel sont les plus nombreuses. L'introduction du formulaire s'inscrit dans cette tendance.

Tableau 6 Mode de saisie des demandes

Mode de saisie	2019-2020		2018-2019	
Courriel	69	50,7 %	90	34,5 %
Téléphone et courriel	2	1,5 %	15	5,7 %
Téléphone	64	47,1 %	154	59 %
Autre (poste)	1	0,7 %	2	0,8 %
Total	136	100 %	261	100 %

3.4 NIVEAUX SCOLAIRES CONCERNÉS

La répartition des demandeurs, selon le niveau scolaire concerné, est présentée au tableau suivant. À l'instar des années précédentes, ce sont d'abord les parents d'élèves de niveau *primaire* qui sont les plus nombreux à transmettre une demande, suivi des parents d'élèves de niveau *secondaire*.

Tableau 7 Niveaux scolaires concernés

Niveau scolaire	2019-2020		2018-2019	
Futur élève	68	50 %	-	-
Accueil			1	0,4 %
Prématernelle			-	-
Maternelle			13	5 %
Primaire			126	48,3 %
Secondaire	36	26,5 %	54	20,7 %
Formation professionnelle	21	15,4 %	20	7,7 %
École spécialisée	-	-	6	2,3 %
Éducation des adultes	2	1,5 %	1	0,4 %
Non applicable / non disponible	9	6,6 %	40	15,3 %
Total	136	100 %	261	100 %

3.5 SUJETS FAISANT L'OBJET DES DEMANDES

La majorité des demandes, soit 99 (73 %), ne mentionnent qu'un seul objet, 20 (14,7 %) ont deux objets de plainte et 17 (12,5 %) en mentionnent entre trois et 36. Au-delà de ces données, il est fréquent, pour les plaintes traitées à mon niveau, que la plainte au départ ne comporte qu'un seul objet, mais que par la suite il devient nécessaire de traiter plusieurs événements et d'analyser plusieurs objets de plainte pour conclure sur le bien-fondé de la plainte.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes par catégorie de motifs de plainte. Pour les dossiers ayant plus d'un objet de plainte, on y retrouve le motif principal du demandeur. Il peut arriver aussi que pour une situation donnée, par exemple de l'intimidation, un parent désire principalement se plaindre de l'attitude de l'équipe école alors qu'un autre parent met plutôt l'emphase sur l'intimidation elle-même. La préoccupation première du parent est respectée dans la codification des motifs.

Tableau 8 Objets des demandes

Objets des demandes	2019-2020	%	2018-2019	%
Niveau Établissement				
Attitudes / propos inappropriés de :	30	22,1 %	56	21,5 %
- Membre de la direction	14		15	
- Enseignant	11		23	
- Plusieurs membres de l'équipe-école	5		12	
- Autre personnel	-		6	
Violence / intimidation / harcèlement	13	9,6 %	33	12,6 %
- Par un élève	10		22	
- Par le personnel de l'école	2		7	
- Autre/inconnu	1		4	
Classement de l'élève	6	4,4 %	5	1,9 %
Demande de renseignement / information	3	2,2 %	12	4,6 %
- Demande d'information	1		11	
- Accès à des rens. confidentiels	2		1	
Suspension, expulsion	3	2,2 %	12	4,6 %
Organisation de la classe ou de l'école	3	2,2 %	10	3,8 %
Évaluation (résultats scolaires)	4	2,9 %	9	3,4 %
Atteinte aux droits / discrimination	10	7,4 %	5	1,9 %
Services aux élèves HDAA	6	4,4 %	3	1,1 %
Erreurs diverses, retard dans la production de documents	2	1,5 %	2	0,8 %
Service de garde	3	2,2 %	1	0,4 %
Autre et besoin particulier ou connexe	19	14,0 %	41	15,7 %
Sous-total Établissement	102	75 %	189	72,4 %
Niveau Commission scolaire				
Admission / inscription	14	10,3 %	27	10,3 %
Transfert admin. / entente / changement :	12	8,8 %	21	8%
- Bassin école, zone grise			1	
- Transfert administratif	3		6	
- Demande choix-école	1		1	
- Demande autre école /classe / programme	7		10	
- Entente extraterritoriale	1		3	
Transport scolaire	5	3,7 %	13	5 %
Sous-total commission scolaire	31	22,8 %	61	23,4 %
Non applicable / non disponible	3	2,2 %	11	4,2 %
TOTAL	136	100 %	261	100 %

Au fil des années, la rubrique *attitudes et propos inappropriés du personnel* constitue le motif le plus fréquent. Les 30 demandes de la présente année sont égales, en pourcentage, à celles de 2018-2019. Que ce motif soit le plus important est prévisible puisque ce personnel est quotidiennement en contact direct avec les élèves et les parents.

À titre d'exemple, il peut être reproché à la direction de l'école soit un manque de soutien soit une attitude fermée lors d'une demande d'un parent qui ne reçoit pas la réponse souhaitée. Il peut aussi s'agir de communications difficiles entre parent et direction. De même, la non communication aux

parents d'information relative à un incident survenu à l'école, la demande d'intervention de la police et le fait de demander à des élèves punis de faire des travaux communautaires dans l'école, en l'absence d'un concierge, sont notamment mentionnés.

Quant aux plaintes touchant les enseignants, il est notamment question d'acharnement envers l'enfant du plaignant, de comportements inadéquats ou de ne pas suffisamment aider l'élève.

Concernant les demandes relatives à la catégorie *violence / intimidation / harcèlement*, parents et élèves ont dénoncé à 13 reprises de telles situations. Ces données sont détaillées au chapitre 4.

Concernant les élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA), seulement six plaintes sont rattachées à ce motif. Dans les faits, il y a eu plusieurs demandes touchant cette clientèle, mais il est fréquent que ces dossiers concernent principalement d'autres rubriques, par exemple l'attitude du personnel, l'organisation de l'école ou de la classe, le transport scolaire, etc.

3.6 NIVEAU D'INTERVENTION

La présente section indique à quelle étape du processus le demandeur était rendu, ou à quelle instance il aurait dû présenter sa demande, lorsqu'il a fait appel à mes services.

Tableau 9 Niveau d'intervention

Niveau d'intervention	2019-2020		2018-2019	
Établissement	60	44,1 %	169	64,8 %
Établissement et/ou responsable des plaintes	14	10,3 %	-	-
Responsable du traitement des plaintes	22	16,2 %	28	10,7 %
Responsable trait. plaintes / protectrice de l'élève	-	-	2	0,8 %
Protectrice de l'élève	24	17,6 %	28	10,7 %
Services de la CSMB	8	5,9 %	13	5 %
Hors commission scolaire	2	1,5 %	1	0,4 %
Comité révision	2	1,5 %	-	-
Non applicable / non disponible	4	2,9 %	20	7,7 %
Total	136	100 %	261	100 %

3.7 NATURE DES INTERVENTIONS

Puisque la majorité des demandes faites à la protectrice de l'élève sont prématurées au regard de la procédure du traitement des plaintes, une large part des interventions concernent la référence et l'information. Tel que l'illustre le tableau 10, ce fut le cas pour 72,8 % des demandes.

Pour ces dossiers, ceci consiste à prendre connaissance de la situation du demandeur, à répondre à ses interrogations notamment sur les droits de l'élève ou sur les règles en vigueur, à le conseiller, à expliquer le processus de traitement des plaintes afin de bien le situer dans ses démarches actuelles et futures, et à le référer soit à l'établissement, soit à l'analyste responsable du traitement des plaintes de son secteur ou encore à d'autres intervenants.

Tableau 10 Nature des interventions de la protectrice de l'élève

Nature des interventions	2019-2020		2018-2019	
Information et référence	99	72,8 %	219	84 %
- Information, expliquer rôle (PE) et processus	39		122	
- Information, processus et référence à une responsable des plaintes	56		70	
- Information et référence autre	4		27	
Interventions protectrice de l'élève (excluant suivi)	24	17,6 %	28	10,7 %
- Enquête avec avis au Conseil des commissaires.	13		8	
- Enquête sans avis	8		13	
- Conciliation/médiation	-		1	
- Désistement en cours de traitement	-		6	
- Cueillette de données sans enquête	3		-	
En suivi du traitement par responsable du traitement des plaintes ou CSMB	4	2,9 %	2	0,08 %
Plaignant non rejoint / ne donne pas suite/ réglé entretemps	8	5,9 %	8	3,1 %
Non applicable / non disponible	1	0,7 %	4	1,6 %
TOTAL	136	100 %	261	100 %

4. INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

La Loi exige que la protectrice de l'élève fasse état, de manière distincte, des plaintes concernant de l'intimidation ou de la violence.

Les 13 dossiers concernent cinq allégations de violence, cinq de harcèlement et trois d'intimidation. Pour 10 dossiers, ceci est le fait d'autres élèves, deux du personnel de l'établissement et dans un cas ce n'est pas précisé.

Tableau 11 Violence, harcèlement et intimidation

Auteurs présumés des faits reprochés	Autre élève	Personnel CSMB	Autre personne	Sans précision	Total
Violence physique	3	1	-	1	5
Harcèlement	5	-	-	-	5
Intimidation	2	1	-	-	3
Total	10	2	-	1	13

Le tableau qui suit répartit ces demandes selon le niveau d'intervention.

Tableau 12 Niveau du traitement des violence, harcèlement et intimidation

Niveau du traitement	École	Responsables des plaintes	Protectrice de l'élève	Inconnu	Total
Violence physique	3	2	-	-	5
Harcèlement	3	1	1	-	5
Intimidation	3	-	-	-	3
Total	9	3	1	-	13

5. CONSTATS GÉNÉRAUX

L'année scolaire 2019-2020 a certes été marquée par la fermeture du centre de services scolaire pour une durée de trois mois et demi due à la pandémie. La diminution des demandes de 261 à 136 (-47,9 %) s'explique aussi, dans une moindre mesure, par la modification du portail du centre de services scolaire puisque qu'en octobre et février une baisse de 33 % des demandes étaient constatée. Ceci peut laisser entendre que les parents et les élèves sont plus en mesure de comprendre les différentes étapes du traitement des plaintes.

Il est aussi possible de remarquer que depuis quatre ans, les demandes présentées par courriels plutôt que par téléphone augmentent sans cesse, atteignant cette année 50%. Les changements apportés sur le portail permettent non seulement de s'adresser au bon niveau de traitement, mais aussi de le faire par le moyen que les parents et élèves privilégient, soit le courriel.

Enfin, malgré les particularités de 2019-2020, la répartition des demandes selon l'objet de l'insatisfaction demeure stable au fil des ans.

6. REMERCIEMENTS

Après plus de cinq années à agir comme protectrice de l'élève du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys, je tiens particulièrement à remercier les analystes responsables du traitement de plaintes pour leur engagement quotidien, leur coopération et leur ouverture d'esprit à explorer les meilleures solutions pour le bien de l'élève.

J'ai aussi apprécié les qualités de rigueur et d'ouverture chez la directrice par intérim du Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire qui, notamment en matière d'admission, d'inscription et de transport scolaire, doit rendre des décisions qui impactent de façon importante l'organisation familiale.

Je tiens aussi à souligner et à remercier pour son réel support la secrétaire générale et son équipe.

Je remercie enfin le personnel des établissements et des services du centre de services scolaire pour leur collaboration dans le cadre des plaintes que j'ai traitées.

Toutes ces personnes ont facilité l'exercice de la mission de protectrice de l'élève par leur respect de l'autonomie, de l'indépendance et de la neutralité de cette fonction.

En terminant, je souhaite le plus grand succès à la nouvelle protectrice de l'élève, Me Stéphanie Gauvreau.



Monique Thérois, protectrice de l'élève