

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2018-2019

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

25 OCTOBRE 2019

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2018-2019

C'est avec grand plaisir que je transmets au Conseil des commissaires mon quatrième rapport annuel en tant que protectrice de l'élève de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys. 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) de la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys.

LES FAITS SAILLANTS

L'année scolaire 2018-2019, pour une troisième année de suite, a fait l'objet d'une hausse des demandes par rapport à l'année précédente, passant de 246 à 261, soit une augmentation de 6,1 %. Ainsi, en trois ans, le nombre de demandes a plus que doublé, passant de 119 à 261. C'est le nombre le plus élevé depuis la création du poste de protectrice de l'élève en 2011-2012.

- Sur ces 261 demandes, 249 (95,4 %) étaient des plaintes au sens du règlement. De ce nombre, j'ai informé, conseillé et référé 219 plaignants vers le bon niveau du traitement.
- Les 30 plaintes sous ma responsabilité se répartissent ainsi: huit enquêtes avec avis au Conseil des commissaires, 12 enquêtes sans avis, une médiation, un dossier traité en vertu de l'article 15 du règlement (risque de préjudice), deux en suivi du traitement par des responsables du traitement des plaintes et six désistements des parents pendant le traitement de la plainte.
- Pour l'ensemble des 261 dossiers, les motifs invoqués le plus souvent par les demandeurs¹ sont principalement *les comportements, attitudes et propos inappropriés* des membres des équipes-écoles (21,5 %), suivis de 12,6 % pour de la *violence, de l'intimidation ou du harcèlement*, de 10,3 % pour des *problèmes reliés aux admissions et inscriptions*, de 8 % pour des demandes de *changement de classe, d'école ou des situations de transfert administratif* et de 5 % pour le *transport scolaire*. Ces rubriques demeurent les plus fréquentes au fil des ans et leur pourcentage respectif change peu.

¹ Le genre masculin est utilisé tant pour les plaignants que pour les employés visés afin d'assurer un total anonymat de ceux-ci.

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 de la commission scolaire et qu'elle relève directement du Conseil des commissaires. Ce dernier doit prendre toutes les mesures appropriées pour préserver en tout temps son indépendance.

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 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 à la commission scolaire, laquelle 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 plus fréquemment 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 de la commission 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, 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 et c'est ce dernier qui 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 commissions 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 la commission 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 la commission scolaire.

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

- J'ai reçu au cours de l'année 2018-2019 un total de 261 demandes sur une cohorte d'environ 75 000 étudiants fréquentant un établissement de la commission scolaire, soit une proportion de moins d'un point de pourcentage (0,3 %);
- Des 261 demandes, 30 relevaient de ma compétence et ont été traitées à mon niveau. Le présent chapitre y est consacré.

2.1 MOTIF PRINCIPAL DES 30 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 (neuf) est *l'attitude de la direction et/ou de l'équipe école*. Trois de ces plaintes ont été réglées en cours de traitement du dossier et une a fait l'objet d'un désistement du parent qui a choisi une solution autre. Les cinq autres plaintes se sont avérées non fondées.

Les problématiques de transport scolaire (cinq), d'admission ou d'inscription (trois) et de transfert administratif (deux), toutes traitées par le Service de la planification stratégique, de la vérification interne, de l'organisation scolaire et du transport scolaire, sont généralement des sujets très sensibles pour les parents puisque les décisions qui y sont prises affectent directement l'organisation familiale. Elles sont généralement non fondées car les demandes vont à l'encontre des règles devant être appliquées à l'ensemble des élèves et ne constituent pas des exceptions accordées pour motifs humanitaires.

Certains motifs de plainte des 30 présents dossiers sont surreprésentés par rapport aux données de l'ensemble des 261 demandes (voir tableau 8). Il en est ainsi de l'attitude du personnel de l'équipe école, du transport scolaire, de l'organisation des classes et des écoles, et des demandes de changement d'école ou de classe incluant les transferts administratifs imposés. À l'opposé, les demandes relatives à la violence, l'intimidation et le harcèlement, de même que les autres demandes (besoins particuliers) sont sous représentées.

Tableau 1 Motif principal des plaintes

Motif	Nombre	%	% des 261 demandes
Attitude de la direction et/ou de l'équipe école	9	30 %	21,5 %
Transport scolaire	5	16,7 %	5 %
Admission et inscription	3	10 %	10,3 %
Demande de changement d'établissement (2) ou de classe (1)	3	10 %	8 %
Transfert administratif	2	6,7 %	
Organisation de l'établissement ou de la classe	2	6,7 %	3,8 %
Suspension	1	3,3 %	4,6 %
Intimidation par un autre élève (harcèlement et violence : aucun)	1	3,3 %	12,6 %
Atteinte aux droits de l'élève	1	3,3 %	1,9 %
Entente extraterritoriale	1	3,3 %	1 %
Autres	2	6,7 %	15,7 %
Total	30	100 %	84,4 %

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 30 plaintes.

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

Intervention	Nombre	%
Enquête avec avis	8	27,7 %
Enquête sans avis	12	40 %
- Plaintes fondées	2	6,7 %
- Plaintes non fondées	7	23,3 %
- Plaintes réglées en cours de traitement	3	10 %
Désistement en cours de traitement	6	20 %
Médiation	1	3,3 %
Traitement d'un dossier art. 15 du Règlement – risque de préjudice	1	3,3 %
En suivi – responsable du traitement des plaintes	2	6,7 %
Total	30	100 %

En 2018-2019, à l'instar de l'année précédente, huit plaintes ont fait l'objet d'un avis au Conseil des commissaires et toutes étaient non fondées. Par ailleurs, 12 plaintes ont aussi fait l'objet d'une enquête sans avis: alors que sept n'étaient pas fondées, deux étaient fondées et trois se sont réglées en cours de traitement.

En comparaison avec l'année dernière (36 plaintes), il s'agit d'une diminution de six demandes (-16,7 %). Toutefois, les plaintes ont touché plus de problématiques distinctes.

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.

2.3.1 Enquêtes avec avis au Conseil des commissaires

Dossier 001a) Les parents ont inscrit des jumeaux à l'école de quartier, mais après de la période officielle d'inscription. Compte tenu d'un trop grand nombre d'inscriptions, les élèves sont transférés administrativement à une autre école. Devant la démonstration faite par les parents d'un problème de santé de l'un d'eux, la commission scolaire a accepté son retour à l'école de quartier, mais les parents exigeaient que leur autre enfant y revienne aussi. Compte tenu du manque de place, ceci était impossible. La plainte a été rejetée et par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion.

Dossier 024 Le cadet d'une famille doit fréquenter une autre école que celle de son quartier afin de recevoir des services adaptés à ses besoins. Il a droit au transport scolaire. L'aîné de la famille désire fréquenter cette autre école, ce qui est accepté car il reste de la place. Il n'a toutefois pas droit au transport scolaire puisqu'il s'agit d'un choix école. Parent et élève refusent cet état de fait et décident qu'il n'y aura pas de fréquentation scolaire tant que le transport scolaire ne sera pas fourni aux deux élèves.

La commission scolaire a offert à l'aîné un retour à son école de quartier, ce qui a été refusé pour ne pas séparer les deux jeunes. Or, il a été démontré que ces deux membres de la fratrie ont déjà fréquenté des écoles différentes. L'analyse a fait ressortir que la décision de ne pas offrir le transport scolaire à l'aîné était légale, qu'elle n'était pas déraisonnable dans les circonstances (notamment le refus d'utiliser le transport en commun et celui de revenir à l'école de quartier) et qu'elle était équitable par rapport aux services offerts à l'ensemble de la population étudiante. La plainte a été rejetée. Par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion.

Dossier 030 Un parent refuse que son enfant fréquente une classe jumelée, puisque ceci nuirait à son développement. Le traitement du dossier a permis de démontrer que le choix des élèves pour cette classe a été fait à la suite d'une consultation de l'équipe école et qu'il reposait sur des critères de sélection précis. Le parent reproche à l'école de ne pas avoir été consulté, ce qui n'est pas prévu. Il déplore aussi ne pas avoir été informé à la fin de l'année scolaire précédente, ce à quoi la direction de l'école répond que les listes d'inscription peuvent être modifiées pendant l'été et changer la situation. Enfin, il a été démontré qu'une classe jumelée n'est pas en soi une classe de moindre qualité, qu'une série de mesure est en place pour soutenir le personnel et que l'enseignant de cette classe possède déjà l'expérience en cette matière et a volontairement demandé à y être affecté. La plainte a été rejetée et par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion.

Dossier 046 Un parent dénonce l'attitude d'un enseignant qui n'aurait pas rempli ses devoirs d'enseignant tout au cours de l'année par ses attitudes envers l'élève et les évaluations faites. Le parent demande aussi un remboursement des frais occasionnés par un cours d'été que son enfant a dû suivre.

L'enquête a démontré des points de vue fort différents entre le parent et l'équipe école. Le parent formule des demandes considérées comme des modifications (changements dans la complexité des tâches et le soutien apporté à l'élève). Or, si ces modifications étaient accordées, l'élève n'obtiendrait pas ses unités pour ce cours, ce que le parent ne souhaite pas. L'équipe école offre pour sa part des mesures d'aménagement pour soutenir l'élève n'entraînant pas la perte de la reconnaissance des unités. Par ailleurs, alors que le parent rend responsable l'enseignant des difficultés de son enfant, il est plutôt démontré que les problèmes de l'élève dans cette matière sont observés depuis plusieurs années déjà. La plainte a donc été rejetée. Par sa résolution, le Conseil des commissaires a maintenu ces conclusions.

Dossier 071 Dès le début de l'année scolaire, une demande de preuve supplémentaire du lieu de résidence a miné la confiance des parents envers la direction de l'école. Puis les parents ont développé des doutes importants à l'égard des interventions d'un membre de l'équipe école et ils craignaient pour la sécurité de leur enfant qui se désorganisait régulièrement et nécessitait un encadrement important.

Après une enquête sur plusieurs objets de plainte des parents et un entretien avec une psychoéducatrice du service conseil de la commission scolaire ayant déjà assisté à des rencontres équipe école – parents, j'ai conclu que l'école a déployé tout ce qui lui était possible de faire pour aider le jeune et que ses droits ont été respectés. La plainte a été rejetée et par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion.

Dossier 084 Le parent conteste la décision de la commission scolaire concernant l'emplacement de l'arrêt pour le transport de courtoisie offert à ses deux enfants pour l'année en cours. Il désire que les enfants puissent prendre l'autobus au même arrêt que celui de l'année précédente. Il considère le nouvel arrêt non sécuritaire et trop loin (500 mètres) pour l'hiver. De plus, cette décision serait discriminatoire. Après analyse des faits et des arguments, la conclusion est à l'effet que loin d'être discriminatoire, la décision de la commission scolaire est légale, raisonnable et équitable. La plainte est rejetée. Par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion.

Dossier 123 Le plaignant dépose une plainte pour injustice, car la commission scolaire a refusé d'accorder à son enfant du transport de courtoisie pour sa fille qui doit marcher 1,2 kilomètre matin et soir. Le parent considère qu'il y a ségrégation entre les enfants qui ont droit au transport scolaire et ceux qui n'y ont pas droit et conteste les principes qui sous-tendent l'octroi du transport. Après enquête et analyse des arguments des parties, ma conclusion est à l'effet que les élèves marcheurs (sans droit au transport) peuvent se voir offrir des places disponibles (transport de courtoisie) et qu'il est du ressort de la commission scolaire d'en déterminer le nombre. Ce transport de courtoisie doit être vu comme un avantage, une possibilité, et non un droit. La décision de la commission scolaire est légale, raisonnable et équitable. Les différents objets de la plainte sont non fondés.

Trois recommandations sont soumises au Conseil des commissaires :1) que le Service du transport scolaire documente les demandes de transport pour motif humanitaire qui leur sont adressées; 2) que la notion de place(s) disponible(s) pour le transport de courtoisie soit définie dans la politique; 3) que le Comité consultatif du transport des élèves et/ou [...] se penche sur la problématique des journées d'hiver avec froid intense ou autres difficultés vécues à cause de la météo, et qu'ils regardent des avenues possibles. Dans sa résolution, le Conseil des commissaires

soumet la première recommandation à la directrice du Service du transport scolaire et les deuxième et troisième recommandations au Conseil consultatif du transport des élèves pour analyse et recommandation au Conseil des commissaires.

Dossier 207 La veille du départ d'élèves de secondaire V pour un voyage à caractère communautaire à l'extérieur du pays, un élève consomme de l'alcool dans un commerce pendant la période du dîner. Il avait prévu cela depuis des semaines. Au retour du dîner, des membres de l'équipe école constatent une forte odeur d'alcool chez cet étudiant alors que tel n'est pas le cas pour les autres élèves. La règle interdisant la consommation est connue, figure dans les règles officielles et est répétée en cours d'année. Les élèves choisis pour le voyage l'ont été notamment au regard de leur réussite scolaire et de leur comportement. La direction a consulté les accompagnateurs du voyage, responsables des jeunes et de leur sécurité en pays étranger. Il est décidé que l'élève ne sera pas du voyage.

L'enquête a démontré le sérieux de la réflexion avant la décision: le voyage n'est pas un droit mais une opportunité, un privilège qui est lié au respect des règles; l'élève s'est lui-même exclu du voyage par son comportement et non par son aveu sur sa consommation; cette décision a été prise dans l'intérêt de l'élève, contrairement à la croyance du parent, et en considérant l'équité par rapport aux autres élèves.

La plainte a été rejetée et par résolution, le Conseil des commissaires a maintenu cette conclusion. Sur la recommandation de procéder à une réflexion globale sur les voyages organisés par les équipes école afin de les guider à ce sujet, il est résolu par le Conseil des commissaires "de rappeler que la Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys a déjà émis des recommandations relatives à l'organisation des voyages en ce qui a trait à tous les éléments relevant de sa compétence, le reste des modalités étant de la responsabilité des établissements." La résolution n'apporte pas de précision sur la recommandation à l'effet que "l'interdiction de participer à un voyage ne soit plus identifiée comme une mesure disciplinaire mais qu'elle fasse plutôt l'objet d'une mention à part. "

2.3.2 Enquêtes sans avis au Conseil des commissaires

Plaintes fondées

038 Un parent décrit avec détails ses démarches auprès d'une autre commission scolaire et d'une école de la CSMB. Il demande une entente extraterritoriale afin que son enfant puisse fréquenter une école précise de la CSMB. On lui aurait confirmé au printemps qu'il y avait de la place à cette école. Or, à la rentrée de classe, le parent apprend qu'aucune place n'est disponible et que l'élève devra fréquenter une autre école de la CSMB. Le parent décrit de façon détaillée ses démarches, il les situe dans le temps et rapporte les réponses obtenues tout au long du processus. À partir des informations recueillies lors de l'enquête et du détail avec lequel le parent décrit ses démarches, il m'est apparu plus probable que non probable que la version du parent sur le déroulement du processus suivi est vraisemblable. J'ai informé la direction de l'école des informations recueillies et de mes conclusions. La direction de l'école a accepté, de façon exceptionnelle, de donner suite à la demande du parent.

Dossier 197 Un changement d'horaire est annoncé dans un centre de formation professionnelle (formation sur cinq jours plutôt que sur quatre jours et demi). Le plaignant demande l'annulation de celui-ci parce qu'il n'a pas été annoncé lors du début de la formation. L'enquête a démontré la nécessité du changement, mais a aussi permis de constater qu'il était plus probable qu'improbable que cet élève a été informé d'un éventuel changement, mais ne l'a pas été de façon formelle. Aborder verbalement une possibilité n'est pas synonyme d'informer les élèves d'un changement. La plainte est donc fondée.

De plus, cette situation a aussi touché d'autres élèves. J'ai conclu que les élèves ont le droit de connaître à l'avance les conditions dans lesquelles se déroulent une formation et que si un changement se produit en cours de route, cette information doit être communiquée dans les meilleurs délais possibles. Par ailleurs, le droit acquis demandé par le plaignant s'est avéré non réalisable.

Plaintes non fondées

Dossier 023 Un parent demande des excuses formelles de la part d'un enseignant qui aurait eu certains comportements à l'égard de son enfant et de l'autre parent. Alors que l'enquête en cours semblait mener à une plainte non fondée, l'enseignant, de sa propre initiative, a décidé d'écrire une lettre expliquant au parent et à l'élève qu'il est plutôt de type taquin, que cela ne pose pas de problème habituellement, que son intention n'était pas un manque de respect mais une façon d'entrer en contact avec les jeunes. Il est désolé si les gestes ont été perçus de façon négative. Le parent demeure insatisfait. J'informe les parties que je considère la plainte non fondée.

Dossier 077 Le parent d'un élève dont les résultats scolaires sont en baisse demande un changement de classe afin que l'élève puisse être avec l'autre enseignant du même niveau et avec ses amis. En cours de traitement du dossier, le parent choisit une autre solution, soit d'envoyer son enfant à son ancienne école qui est situé dans le secteur géographique de l'autre parent.

Dossier 081 Un parent demande qu'un arrêt d'autobus scolaire qui a existé pendant de nombreuses années devant sa résidence soit réactivé car il ne voit plus son enfant marcher. Puisqu'il paie pour le transport de courtoisie, il désire le même service qu'avant, alors qu'il y avait droit. Des propositions ont été présentées par le service du transport, mais le parent les a refusées. De plus, en cours de traitement, le transport de courtoisie a dû cesser en raison de l'arrivée de nouveaux élèves en classe d'accueil. J'ai maintenu la décision du service du transport et informé les parties que la plainte non fondée.

Dossier 088 Un enfant fait partie du bassin de la CSMB. Le parent a décidé de lui-même de l'inscrire à une école d'une autre commission scolaire. Plusieurs mois plus tard, il demande à la CSMB de fournir le transport scolaire. Une école de la CSMB pourrait offrir des services équivalents à son enfant mais le parent préfère qu'il demeure à cette autre école. Le transport ne peut être offert. J'informe les parties que je considère la plainte non fondée.

Dossier 099 Il y a garde partagée des enfants entre les deux parents et un désaccord subsiste quant à l'école fréquentée. Un parent demande que les enfants soient transférés à une autre école, considérant que l'école actuelle favorise l'autre parent dans le conflit. La commission scolaire a

statué que les enfants demeureraient à la même école tant qu'il n'y aurait pas d'entente entre les parents sur l'école choisie. J'informe les parties que je suis en accord avec cette décision et que la plainte est non fondée.

Dossier 246 Un étudiant dépose une plainte contre un superviseur de stage qui est aussi son enseignant. Le motif est principalement la contestation de l'échec du stage. Celui-ci est justifié par le superviseur pour plusieurs motifs, dont des manquements de nature professionnelle et une incapacité à accepter les critiques constructives. Cet objet de plainte est non fondé. Quant aux reproches du plaignant sur une attitude d'intimidation et de dénigrement de l'enseignant envers l'élève, les versions des deux parties et d'un témoin sont rapportées dans mon rapport et il appartient à la commission scolaire de déterminer le traitement qui en sera fait.

Dossier 260 Un parent conteste un transfert administratif. L'école de quartier est très près de la résidence qui a été achetée en fonction de la proximité de l'école. Le parent invoque la possibilité de se rendre à l'école en passant par une autre porte que l'entrée principale de l'immeuble et que ce chemin est plus court et plus sécuritaire. Le parent désire que l'on tienne aussi compte de la situation familiale. Le service de l'organisation scolaire a proposé une solution permettant que le service de garde se fasse à l'école de quartier avec transport, ce qui favoriserait l'organisation familiale, mais le parent a refusé. J'informe les parties que je considère la plainte non fondée.

Plaintes réglées en cours de traitement de la plainte

Dossier 097 Le parent se plaint de l'attitude de la direction et de l'enseignant et de la suspension de son enfant. Au cours du traitement de la plainte, des échanges courriels entre le parent et l'école ont permis d'aplanir certaines difficultés. Le parent n'a plus donné suite à sa plainte. Le dossier est donc considéré comme réglé par l'école en cours d'enquête.

Dossier 219 La plainte du parent concerne l'attitude de l'équipe école à l'égard de son enfant et de lui-même et il demande un changement immédiat d'école. Dans le cadre de l'enquête, et après de nombreux échanges entre et avec les parties et les intervenants, la commission scolaire a déterminé qu'il n'y aurait pas de changement d'école pour l'année en cours, ce qui perturberait l'élève, mais que ce changement serait traité de façon prioritaire pour l'année scolaire suivante, ce qui est effectivement survenu. Quant à la situation touchant particulièrement l'attitude de la direction, ce volet est regardé par le supérieur hiérarchique.

Dossier 220 Un parent demande une évaluation et des services en orthophonie. L'élève est effectivement en attente d'une évaluation. Il reçoit présentement certains services par une orthophoniste qui apporte du soutien dans cette classe. En cours de traitement du dossier, le parent a eu l'assurance que son enfant serait évalué au cours des semaines suivantes. Le dossier est réglé.

2.3.3 Désistement du plaignant en cours de traitement

Six dossiers ont fait l'objet d'un désistement du plaignant, tous pendant le traitement de la plainte :

- le désistement du parent et de l'élève;
- le parent choisit une autre solution (transfert de l'élève au réseau scolaire anglophone);
- le parent refuse, malgré plusieurs demandes, de collaborer au traitement de la plainte;
- dans trois dossiers, les parents n'ont pas donné suite à leur plainte en cours de traitement.

2.3.4 Médiation

Dossier 127 Les parents d'un enfant se plaignent relativement à leur demande de plan d'intervention et d'enrichissement de certaines matières. Lors d'une médiation, une entente a été conclue entre les parties.

2.3.5 Dossier traité en vertu de l'article 15 du règlement – risque de préjudice

Dossier 018 Un parent habite dans un centre pour femmes violentées. Il connaît des difficultés pour inscrire son enfant car ce centre n'est pas situé sur le territoire de la commission scolaire. Le dossier a été réglé. Je me suis saisie directement de la plainte, en début d'année scolaire, afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice en retardant l'inscription.

3. DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE EN 2018-2019

3.1 DEMANDES REÇUES

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 de la commission 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 de la commission 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 de *demande* est 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, la présente section présente l'ensemble de toutes les demandes reçues à ce niveau au cours de l'année 2018-2019.

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 2018-2019, le total de 261 demandes constituent le plus haut taux depuis la mise en place de la procédure d'examen et de traitement des plaintes en 2011-2012. Il s'agit d'une augmentation de 6.1 % par rapport à l'année dernière et constitue plus du double des demandes en trois ans.

Tableau 3 Comparatif des demandes par année

Année	Nombre de demandes	Fluctuation
2014-2015	129	+6,6 %
2015-2016	119	-7,8 %
2016-2017	211	+77,3 %
2017-2018	246	+16,6 %
2018-2019	261	+6,1 %

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 2018-2019. Les 249 plaintes, soit l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction, se répartissent ainsi: 97 parents ou élèves désirent une assistance, des informations ou des conseils pour les aider à solutionner la situation, 109 désirent que la situation soit traitée et réglée par l'école, la commission scolaire ou la protectrice de l'élève et 43 demandeurs précisent qu'il s'agit d'une plainte formelle. Par ailleurs, cinq personnes ont fait des demandes générales qui ne concernent pas le processus de traitement des plaintes, ne sachant qui contacter à la commission scolaire.

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

Demandes	2018-2019		2017-2018	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Plaintes	249	95,4 %	222	90,2 %
Demandes d'information générale	5	1,9 %	9	3,7 %
Non applicable / non disponible	7	2,7 %	15	6,1 %
Total	261	100 %	246	100 %

3.2 STATUT DES DEMANDEURS

Les demandes qui me sont adressées ont été présentées en majorité par des parents, mais aussi par des élèves ou par des tiers. Leur répartition est sensiblement la même que l'année précédente. Le tableau 5 les présente.

Tableau 5 Répartition des demandeurs

Type de demandeurs	2018-2019		2017-2018	
Parents	208	80,0 %	193	78,5 %
Élèves	24	9,2 %	26	10,6 %
Tiers	9	3,4 %	11	4,5 %
Autres	4	1,5 %	5	2,0 %
Non applicable / non disponible	16	6,1 %	11	4,5 %
Total	261	100 %	246	100 %

Les *tiers* sont le plus souvent des personnes qui téléphonent pour un élève ou un parent, par exemple, un conjoint, un frère, un travailleur social, etc. Les demandeurs *autres* et *non applicable* sont souvent des personnes qui ne savent où trouver une information à la commission scolaire ou m'interpelle sur des sujets sans lien avec le processus de traitement des plaintes.

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. Ces demandes continuent d'être les plus nombreuses (59 %), mais les courriels connaissent une croissance constante, passant de 22,7 % en 2016-2017 à 28,9 % en 2017-2018 puis à 34,5 % en 2018-2019, soit une augmentation de 50 % en deux ans.

Tableau 6 Mode de saisie des demandes

Mode de saisie	2018-2019		2017-2018	
Téléphone	154	59 %	165	67,19 %
Courriel	90	34,5 %	71	28,9 %
Téléphone et courriel	15	5,7 %	10	4,1 %
Autre	2	0,8 %	-	-
Total	261	100 %	246	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	2018-2019		2017-2018	
Futur élève	-	-	1	0,4 %
Accueil	1	0,4 %	-	-
Prématernelle	-	-	1	0,4 %
Maternelle	13	5 %	18	7,3 %
Primaire	126	48,3 %	109	44,3 %
Secondaire	54	20,7 %	58	23,6 %
Formation professionnelle	20	7,7 %	17	6,9 %
École spécialisée	6	2,3 %	4	1,6 %
Éducation des adultes	1	0,4 %	3	1,2 %
Formation à distance	-	-	1	0,4 %
Non applicable / non disponible	40	15,3 %	34	13,8 %
Total	261	100 %	246	100 %

3.5 SUJETS FAISANT L'OBJET DES DEMANDES

La majorité des demandes, soit 214 (82 %), ne mentionnent qu'un seul objet, 29 (11,1 %) ont deux objets de plainte, huit (3,1 %) en mentionnent trois, trois plaintes en mentionnent six et plus (1,1 %) et pour sept (2,7 %) cela ne s'applique pas. Il est à noter que lorsque l'information n'est pas disponible, le nombre un est inscrit par défaut. 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 arguments 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 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	2018-2019	%	2017-2018	%
Niveau Établissement				
Attitudes / propos inappropriés de :	56	21,5 %	43	17,5 %
- Membre de la direction	15		13	
- Enseignant	23		18	
- Plusieurs membres de l'équipe-école	12		3	
- Autre personnel	6		9	
Violence / intimidation / harcèlement	33	12,6 %	27	11,0 %
- Par un élève	22		16	
- Par le personnel de l'école	7		8	
- Autre/inconnu	4		3	
Classement de l'élève	5	1,9 %	16	6,5 %
Demande de renseignement / information	12	4,6 %	13	5,3 %
- Demande d'information: 12	11		12	
- Accès à des rens. confidentiels: 3	1		1	
Suspension, expulsion	12	4,6 %	13	5,3 %
Organisation de la classe ou de l'école	10	3,8 %	11	4,5 %
Évaluation (résultats scolaires)	9	3,4 %	1	0,4 %
Atteinte aux droits / discrimination	5	1,9 %	6	2,4 %
Services aux élèves HDAA	3	1,1 %	11	4,5 %
Erreurs diverses, retard dans la production de documents	2	0,8 %	2	0,8 %
Service de garde	1	0,4 %	2	0,8 %
Autre et besoin particulier ou connexe	41	15,7 %	39	15,9 %
Sous-total Établissement	189	72,4 %	184	74,8 %
Niveau Commission scolaire				
Admission / inscription	27	10,3 %	20	8,2 %
Transfert admin. / entente / changement :	21	8%	17	6,9 %
- Bassin école, zone grise	1		3	
- Transfert administratif	6		3	
- Demande choix-école	1		4	
- Demande autre école /classe / programme	10		6	
- Entente extraterritoriale	3		1	
Transport scolaire	13	5 %	7	2,9 %
Sous-total commission scolaire	61	23,4 %	44	17,9 %
Non applicable / non disponible	11	4,2 %	18	7,3 %
TOTAL	261	100 %	246	100 %

Au fil des années, la rubrique *attitudes et propos inappropriés du personnel* constitue le motif le plus fréquent. Il y a une légère hausse de quatre points de pourcentage en 2018-2019 par rapport à l'année précédente. 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. La non communication aux parents d'information relative à des incidents qui surviennent à l'école et qui touchent un groupe d'élèves

ou qui concernent particulièrement l'enfant du plaignant sont plusieurs fois mentionnés (par exemple, blessure de l'élève, autre élève qui menace ses pairs, etc.).

Quant aux plaintes touchant les enseignants, il est souvent question d'acharnement envers l'enfant du plaignant, de doute sur leur jugement, de demandes des parents non appliquées, etc.

Par ailleurs, les plaintes peuvent viser d'autres personnes, par exemple le responsable de l'entretien de l'école, le personnel de surveillance, l'entraîneur d'une équipe de sport rattachée à l'école, etc.

Concernant les demandes relatives à la catégorie *violence / intimidation / harcèlement*, parents et élèves ont dénoncé à 12 reprises des situations d'intimidation, 15 fois de la violence, cinq fois du harcèlement ou agression à caractère sexuelle et une fois du harcèlement. Le chapitre 4 est consacré à ces allégations.

À la rubrique *organisation de l'école ou de la classe*, on y retrouve les nombreux remplacements des enseignants et ce, par des remplaçants différents (3), le refus d'une classe jumelée, le nombre d'heures de scolarisation par semaine, le changement d'horaire des cours, etc.

Concernant les élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA), seulement trois 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.

À la rubrique *autre et besoin particulier ou connexe*, on y retrouve une forte présence (10) de diverses demandes reliées à la qualité de l'environnement ou des conséquences du climat dans son sens large : absence de chauffage à une école par temps froid, trottoirs de l'école glissants et dangereux (3), écoles ouvertes lors de mauvais temps, qualité de l'air (3 pour monoxyde de carbone), matériaux toxiques appliqués lors de rénovations (enfants malades), sel utilisé dans la cour d'école.

Cette rubrique *autre et besoin particulier ou connexe* comprend aussi quatre demandes concernant le nouveau programme d'éducation à la sexualité. Sont aussi inclus un ensemble de demandes spécifiques pour combler les besoins de certains élèves, de même que des demandes peu fréquentes : problème de visibilité et de sécurité près de l'école, quelques accidents causant des blessures, demande de remboursement de frais, refus que son enfant soit suivi de façon électronique et qu'il y ait stockage de sa photo, cellulaire saisi par l'école, vol de vélo près de l'école, etc.

Pour leur part, les demandes relatives à des fonctions ou des décisions *relevant de la commission scolaire* ont connu une augmentation de 5,5 points de pourcentage par rapport à l'année 2017-2018, passant de 17,9 % en 2017-2018 à 23,4 % en 2018-2019. Les trois rubriques des *admission / inscription*, des *transferts administratifs / demandes de changements d'école ou de classe* et le *transport scolaire* sont en hausse.

3.6 NIVEAU D'INTERVENTION

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

Tableau 9 Niveau d'intervention

Niveau d'intervention	2018-2019		2017-2018	
Établissement	169	64,8 %	141	57,3 %
Responsable du traitement des plaintes	28	10,7 %	32	13 %
Protectrice de l'élève (incluant en suivi)	28	10,7 %	30	12,2 %
Responsable trait. plaintes / protectrice de l'élève	2	0,8 %	6	2,4 %
Services de la CSMB	13	5 %	4	1,6 %
Hors commission scolaire	1	0,4 %	3	1,2 %
Non applicable / non disponible	20	7,7 %	30	12,2 %
Total	261	100 %	246	100 %

En comparaison avec l'année dernière, les fluctuations sont peu marquées. Signalons une baisse des données non applicables / non disponibles, ce qui ajoute à la justesse des résultats. Sans surprise, cet ajout de précision explique en bonne partie l'augmentation du nombre de demandes de niveau *établissement*. On remarque aussi une augmentation du nombre de demandes visant divers services de la commission scolaire dont près de la moitié (six) concernent le Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire et Service du transport scolaire.

Enfin, concernant les données de ce tableau et du suivant, il arrive qu'en cours de traitement certains dossiers ne suivent pas un parcours linéaire : par exemple, une nouvelle information peut changer la situation et nécessiter un nouvel examen par le palier précédent; des parents peuvent interpellé simultanément plusieurs intervenants différents ou encore être peu collaborateurs avec un niveau mais bien coopérer avec un autre; une situation à risque de préjudice pour l'élève peut entraîner l'implication de la protectrice de l'élève plus tôt dans le processus, etc.

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, il va de soi qu'une grande part des interventions soient d'abord l'information, la fonction conseil et la référence.

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

Nature des interventions	2018-2019		2017-2018	
Information et référence	219	84 %	184	74,8 %
- Information, expliquer rôle (PE) et processus	122		80	
- Information, processus et référence à une responsable des plaintes	70		83	
- Information et référence autre	27		21	
Interventions protectrice de l'élève	30	11,5 %	36	14,6 %
- Enquête avec avis au Conseil des commissaires.	8		8	
- Enquête sans avis	13		6	
- Conciliation/médiation	1		7	
- En suivi du traitement par responsable des plaintes ou CSMB	2		9	
- Intervention conjointe avec responsable traitement des plaintes	-		6	
- Désistement en cours de traitement	6		-	
Plaignant non rejoint / ne donne pas suite/ réglé entretemps	8	3,1 %	18	7,3 %
Non applicable / non disponible	4	1,6 %	8	3,3 %
TOTAL	261	100 %	246	100 %

Une grande part des 219 dossiers d'information et de référence consistent 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.

4. INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

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

Les 33 dossiers de cette rubrique représentent une très faible hausse de 1,6 point de pourcentage par rapport aux 27 demandes de l'année dernière.

Cinq des six demandes de harcèlement font référence à du harcèlement sexuel.

Tableau 11 Violence, harcèlement et intimidation

Auteurs (présumés) des faits reprochés	Autre élève	Personnel CSMB	Autre personne	Sans précision	Total
Violence physique	11	3	-	1	15
Harcèlement	4	1	-	1	6
Intimidation	7	3	-	2	12
Total	22	7	-	4	33

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	14	1	-	-	15
Harcèlement	6	-	-	-	6
Intimidation	9	1	1	1	12
Total	29	2	1	1	33

Par ailleurs, conformément à l'article 83,1 de la Loi, le Service des ressources éducatives de la commission scolaire m'a transmis un rapport consolidé des bilans de plans de lutte contre l'intimidation et la violence pour l'ensemble des écoles.

Un premier volet porte sur les actions mises en place en 2018-2019 aux trois niveaux d'intervention, soit des interventions universelles pour la majorité des élèves, des interventions plus ciblées visant un groupe restreint d'élèves et des interventions individualisées.

Un deuxième volet décrit les outils et ressources offerts par ce service et un troisième présente les nouveautés dans le soutien offert aux établissements, soit une formation destinée aux deuxièmes intervenants sur la violence et l'intimidation et sur le *sextag*, une relative à l'utilisation et la mise à jour de la trousse *L'intimidation à notre école, on n'en veut pas qu'on se le dise!* et une troisième relative à la trousse *Gang de choix*.

5. AUTRES ACTIVITÉS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'année scolaire, j'ai participé à différentes rencontres afin de présenter le rôle de protectrice de l'élève et le rapport annuel de 2017-2018:

Les groupes rencontrés ont été:

- Le Syndicat de l'Enseignement de l'Ouest de Montréal (SEOM);
- Des étudiants à la maîtrise, Université de Montréal;
- Le Comité régional de parents - Regroupement ouest;
- Le Comité régional de parents - Regroupement nord;
- Le Comité régional de parents - Regroupement sud.

Je remercie ces groupes pour leur invitation, leur désir de mieux connaître cette fonction, leur dynamisme lors de ces présentations et leurs questions qui ont suscité des réflexions.

6. REMERCIEMENTS

Je tiens d'abord à remercier de leur confiance et de leur collaboration les parents et élèves qui ont fait appel à mes services comme protectrice de l'élève au cours de l'année scolaire. Leur volonté de participer à la résolution des problèmes vécus avec les établissements est remarquée.

Je souligne aussi la coopération du personnel de la commission scolaire à qui je me suis adressée au cours de l'année scolaire, notamment les directions d'établissements et de services, le personnel des ressources éducatives et les directeurs généraux adjoints.

Je tiens à remercier particulièrement les analystes responsables du traitement des plaintes, de même que la directrice par intérim du Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire pour leur grande coopération et leur ouverture d'esprit à explorer les meilleures avenues possibles afin de solutionner les problématiques soulevées. Je tiens aussi à souligner le support constant apporté par la secrétaire générale et son équipe. Nul doute que la clientèle de la commission scolaire ne peut que bénéficier de leur collaboration et de leur engagement.

Je tiens enfin à remercier la substitut au poste de protectrice de l'élève pour sa disponibilité et sa précieuse collaboration au cours de l'année.

Enfin, un remerciement aux membres du Conseil des commissaires et au Comité de gouvernance et d'éthique pour leur confiance au cours des années.



Monique Thérois, protectrice de l'élève