

Montréal, le 30 octobre 2018

Madame Diane Lamarche-Venne
Présidente du Conseil des commissaires
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys

Objet: Rapport annuel 2017-2018 de la Protectrice de l'élève

Madame la Présidente,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de la Protectrice de l'élève couvrant la période du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018.

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

A handwritten signature in blue ink that reads "Monique Théroux". The signature is fluid and cursive, with the first name "Monique" and the last name "Théroux" clearly distinguishable.

Monique Théroux

Protectrice de l'élève

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2017-2018

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

30 OCTOBRE 2018

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2017-2018

C'est avec grand plaisir que je transmets au Conseil des commissaires mon troisième 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. Dans un deuxième temps sont présentées les principales données relatives aux demandes des parents et des élèves au cours de cette période. Enfin, je conclus avec quelques constats.

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 2017-2018 a de nouveau fait l'objet d'une hausse des demandes par rapport à l'année précédente, passant de 211 à 246, soit une augmentation de 16,6%. Ainsi, en deux ans, le nombre de demandes a plus que doublé, faisant un bond de 119 en 2015-2016 à 246 cette année (+107%). C'est le taux le plus élevé de demandes présentées à la protectrice de l'élève depuis la création de ce poste en 2011-2012.

Les autres faits saillants de l'année sont:

- Les niveaux scolaires concernés sont principalement le primaire (44,3%), en baisse de près de huit points de pourcentage suivi du secondaire (23,6%) en légère hausse de 2,3% points par rapport à l'année 2016-2017;
- Les motifs invoqués par l'ensemble des demandeurs¹ sont principalement *les comportements, attitudes et propos inappropriés* des membres des équipes-écoles (17,5%), suivis des problèmes de *violence, d'intimidation et de harcèlement* (11%), et des *inscription/admission* (8,2%). Pour chacun des motifs, il y a peu d'écart par rapport à l'année précédente;
- Lorsqu'un demandeur me fait part de son problème, il s'agit dans 57,3% des cas d'un dossier au niveau de l'établissement et pour 13% au niveau des analystes responsables du traitement des plaintes. Mon intervention la plus fréquente (74,8%) consiste à prendre connaissance de la situation, à répondre à certaines interrogations, à expliquer le processus de traitement des plaintes et à identifier la personne responsable du traitement des plaintes pour ce secteur;
- Les dossiers traités à mon niveau ont connu une hausse significative, passant de 21 à 36 dossiers. Au cours de l'année scolaire, j'ai procédé à 14 enquêtes dont huit ont mené à la rédaction d'un avis au Conseil des commissaires, j'ai effectué un suivi de neuf dossiers traités

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

par la commission scolaire et six dossiers ont été traités conjointement avec les responsables du traitement des plaintes;

- Le fait saillant de l'année est sans contredit cette hausse des demandes qui ont plus que doublé au cours des deux dernières années. Par ailleurs, la répartition des demandes par motifs est très semblable au fil des années et elle ne permet pas d'identifier des changements significatifs à cet égard.

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. La présence de ces deux étapes a pour objectif de favoriser le règlement du différend par les niveaux d'intervention les plus près de l'élève.

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 internes 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.

Lorsqu'il n'est pas possible de résoudre le différend à l'amiable, le Règlement prévoit que la protectrice de l'élève transmet au Conseil des commissaires, de même qu'au plaignant et aux intéressés, un avis écrit déterminant si la plainte est fondée ou non. 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 de tous les faits et 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; une rédaction de l'avis qui répond aux questions et préoccupations des parents ou élèves et qui éclaire le Conseil des commissaires sur le dossier.

2. DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE EN 2017-2018

La Loi prévoit le traitement des plaintes par la protectrice de l'élève après l'exercice des autres recours des parents et élèves auprès de la commission scolaire. Pour sa part, le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* (règlement à portée provinciale) précise 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 donc fréquent que les parents et élèves communiquent directement avec la protectrice de l'élève, sans avoir nécessairement exercé leurs recours préalables auprès 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 l'information aux demandeurs sur le processus de traitement des plaintes et la référence aux bonnes personnes ou services au sein de la commission scolaire. 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 le premier contact.

Rappelons que les demandes adressées à la protectrice de l'élève peuvent toutes faire éventuellement l'objet d'un traitement par celle-ci si les conditions du Règlement sont présentes, à savoir un parent ou un élève comme plaignant, un objet de plainte relatif aux services et encadrements de la commission scolaire et l'exercice préalable des recours prévus au Règlement.

2.1 DEMANDES TRANSMISES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'exercice 2017-2018, 246 demandes m'ont été adressées. Le tableau 1 illustre que ce nombre est de loin le plus élevé depuis la mise en place de la procédure d'examen et de traitement des plaintes. Ces 246 demandes constituent une augmentation de 16,6% par rapport à celles de l'année dernière. Elles ont plus que doublé depuis deux ans (+106,7%).

Tableau 1 Comparatif des demandes par année

Année	Nombre de demandes	Fluctuation
2013-2014	121	-24,8%
2014-2015	129	+6,6%
2015-2016	119	-7,8%
2016-2017	211	+77,3%
2017-2018	246	+16,6%

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."

Tableau 2 Demandes transmises à la protectrice de l'élève

Demandes	2017-2018		2016-2017	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Plaintes	222	90,2%	185	87,7%
Demandes de renseignements	9	3,7%	19	9,0%
Non applicable / non disponible	15	6,1%	7	3,3%
Total	246	100%	211	100%

Le tableau 2 illustre les données pour l'année 2017-2018: 222 plaintes (90,2%), soit un pourcentage semblable à l'année précédente, neuf demandes de renseignements, en baisse de quelques points de pourcentage, et 15 dossiers pour lesquels cette donnée ne s'applique pas ou n'est pas disponible. Le tableau 6 illustre l'objet de ces demandes.

Les 222 plaintes, soit l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction, se répartissent ainsi: 89 parents ou élèves (40%) désirent une assistance, des informations ou des conseils pour les aider à solutionner la situation, 95 (42,8%) désirent que la situation soit traitée et réglée par l'école, la commission scolaire ou la protectrice de l'élève et 38 (17,1%) précisent qu'ils déposent une plainte formelle.

2.2 STATUT DES DEMANDEURS

Les demandes qui me sont adressées ont été présentées par des parents en grande majorité, mais aussi par des élèves ou par des tiers. Leur répartition est sensiblement la même que l'année précédente. Le tableau 3 les présente.

Tableau 3 Répartition des demandeurs

Type de demandeurs	2017-2018		2016-2017	
Parents	193	78,5%	172	81,5%
Élèves	26	10,6%	21	10,0%
Tiers	11	4,5%	7	3,3%
Autres	5	2,0%	6	2,8%
Non applicable / non disponible	11	4,5%	5	2,4%
Total	246	100%	211	100%

Les *tiers* sont le plus souvent des personnes qui téléphonent pour un élève ou un parent, par exemple, un frère, un travailleur social, une famille d'accueil ou encore un collègue de travail pour un parent qui éprouve des problèmes à s'exprimer. Il y a eu aussi un témoin de taxage dans un train et un grand-parent qui a remarqué un problème de sécurité près de l'école.

Les demandeurs *autres* sont le plus souvent des personnes qui ne savent où trouver une information à la commission scolaire et communiquent avec la protectrice de l'élève:

2.3 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 (66,9%), mais les courriels connaissent une croissance constante, passant de 7,6% en 2015-2016, à 22,7% en 2016-2017 puis à 29% en 2017-2018.

Tableau 4 Mode de saisie des demandes

Mode de saisie	2017-2018		2016-2017	
Téléphone	165	67,19%	159	75,4%
Courriel	71	28,9%	48	22,7%
Téléphone et courriel	10	4,1%	4	1,9%
Total	246	100%	211	100%

2.4 NIVEAUX SCOLAIRES CONCERNÉS

La répartition des demandeurs, selon le niveau scolaire concerné, est présentée au tableau 5. 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*. Le

niveau *primaire* recule toutefois de quelques points de pourcentage au profit notamment du niveau *maternelle* et de la catégorie *non applicable / non disponible*

Tableau 5 Niveaux scolaires concernés

Mode de saisie	2017-2018		2016-2017	
Futur élève	1	0,4%	-	-
Prématernelle	1	0,4%	2	0,9%
Maternelle	18	7,3%	9	4,2%
Primaire	109	44,3%	110	52,1%
Secondaire	58	23,6%	45	21,3%
Formation professionnelle	17	6,9%	17	8,1%
École spécialisée	4	1,6%	-	-
Éducation des adultes	3	1,2%	8	3,8%
Formation à distance	1	0,4%	-	-
Non applicable / non disponible	34	13,8%	20	9,5%
Total	246	100%	211	100%

2.5 SUJETS FAISANT L'OBJET DES DEMANDES

La grande majorité des demandes, soit 198 (80,5%), ne mentionnent qu'un seul objet, 34 (13,8%) ont deux objets de plainte, sept (2,8%) en mentionnent trois ou plus et pour sept demandes l'information ne s'applique pas.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes par catégorie. Pour les dossiers ayant plus d'un objet de plainte, on y retrouve le motif principal du demandeur.

Un regard général à ce tableau permet de constater des écarts minimes dans certaines catégories entre 2016-2017 et 2017-2018, notamment en légère baisse les *classement, demande de renseignements* et *service de garde* et en légère hausse les *violence / intimidation / harcèlement, suspension, organisation de classe ou école* et *admission*.

Environ 75% des demandes concernent des objets sous la responsabilité des établissements, un peu plus de 15% concernent la commission scolaire et pour moins de 10% des demandes l'objet n'est pas applicable ou non disponible.

Au fil des années, la rubrique *attitude et propos inappropriés du personnel* constitue le motif le plus fréquent. Cette situation est sans doute prévisible puisque ce personnel est quotidiennement en contact direct avec les élèves et les parents. Le pourcentage total de cet objet de plainte n'a pas vraiment changé par rapport à l'année précédente (17,1% et 17,5%) mais les sous-catégories ont quelque peu évolué: sept demandes en moins visant les *enseignants*, huit de plus pour *plusieurs membres visés* et sept de plus pour *autre personnel que direction et enseignants*.

Tableau 6 Objets des demandes

Objets des demandes	2017-2018	%	2016-2017	%
Niveau Établissement				
Attitude/propos inappropriés de :				
- Membre de la direction	13		12	
- Enseignant	18		11	
- Plusieurs membres de l'équipe-école	3		11	
- Autre personnel	9		2	
Sous-total	43	17,5%	36	17,1%
Violence / intimidation / harcèlement				
- Par élève	16		12	
- Par personnel de l'école	8		8	
- Autre/inconnu	3		-	
Sous-total	27	11,0%	20	9,5%
Classement de l'élève	16	6,5%	20	9,5%
Demande de rens./information:				
- Demande d'information: 12	12		12	
- Accès à des rens. confidentiels: 3	1		3	
Sous-total	13	5,3%	15	7,1%
Suspension, expulsion	13	5,3%	8	3,8%
Organisation de la classe ou de l'école	11	4,5%	4	1,9%
Services aux élèves HDAA	11	4,5%	10	4,7%
Atteinte aux droits/discrimination	6	2,4%	4	1,9%
Service de garde	2	0,8%	5	2,4%
Erreurs diverses, retard dans la production de documents	2	0,8%	5	2,4%
Évaluation (notes)	1	0,4%	4	1,9%
Autre besoin particulier ou connexe	39	15,9%	30	14,2%
Sous-total Établissement	184	74,8%	161	76,3%
Niveau Commission scolaire				
Admission / inscription	20	8,2%	14	6,6%
Transfert admin./entente/changement :				
- Bassin école, zone grise	3		-	-
- Transfert administratif	3		2	
- Demande choix-école	4		5	
- Demande autre école/classe/programme	6		-	-
- Entente extraterritoriale	1		5	
Sous-total	17	6,9%	12	5,7%
Transport scolaire	7	2,9%	7	3,3%
Sous-total commission scolaire	44	17,9%	33	15,6%
Non applicable / non disponible	18	7,3%	17	8,1%
TOTAL	246	100%	211	100%

À titre d'exemple, les demandes relatives aux *directions d'école* portent sur: ne pas donner suite à des messages téléphoniques (3), s'être fâché contre un élève devant d'autres personnes, refuser à un parent le droit d'accès à ses enfants à l'école, suspensions trop fréquentes, mauvaises communications, etc.

Concernant les *enseignants*, il est reproché le manque de respect, l'absence de bonnes manières, des remarques désobligeantes, moquerie envers un élève, humiliation d'un élève, perte de contrôle de la classe, évaluation d'un élève, humeur changeante, prise de photo d'un élève, traitement différent envers un élève, etc.

Lorsque le blâme concerne d'*autres membres du personnel*, plusieurs visent le personnel des services de garde (façon de parler, punition donnée, commentaire désobligeant, injustice, etc.), un technicien en éducation spécialisé (TES) ou encore un chauffeur de d'autobus (non membre du personnel de l'école).

Concernant les demandes relatives à la catégorie *violence / intimidation / harcèlement*, une faible hausse de 1,5 point de pourcentage est observée cette année par rapport à 2016-2017. Parents et élèves ont dénoncé à 21 reprises des situations d'intimidation, cinq fois de la violence et une fois du harcèlement. Le chapitre 3 est consacré à ces allégations.

Au niveau de *l'organisation de l'école ou de la classe*, il y a, par exemple, films inappropriés présentés dans la classe, absence de place de stationnement pour déposer et prendre les enfants, etc. De même, il y a eu six demandes relatives au trop grand nombre de remplaçants en l'absence de l'enseignant.

Dans la rubrique *services aux élèves HDAA*, les demandes concernent des services ou outils insuffisants (5), des difficultés avec l'école sur le plan d'intervention (3), la suspension de plusieurs élèves pour une semaine afin de faciliter la réorganisation et la concertation des services aux élèves (2) et des informations pour savoir comment obtenir des services (1). Par ailleurs, quelques autres dossiers concernent des élèves HDAA, mais l'objet de la demande est autre.

Pour les *autres besoins particuliers ou connexes*, il s'agit d'un ensemble de demandes spécifiques et moins fréquentes, par exemple, plainte à l'effet qu'une formation n'a pas permis de trouver un emploi, vol ou perte de souliers dans l'école, contribution financière, demande à propos de l'extérieur de l'école qui est glacé et dangereux, demandes relatives au climat (trop grande chaleur dans les classes et exercices au froid à l'extérieur), etc. C'est dans cette catégorie que se retrouvent aussi les diverses insatisfactions des parents quant au support reçu par l'école.

Pour leur part, les demandes relatives à *des fonctions ou des décisions relevant de la commission scolaire* demeurent sensiblement dans les mêmes proportions, passant de 15,6% à 17,9%. Les demandes les plus fréquentes concernent les dossiers d'admission / inscription: demandes d'information pour de nouvelles inscriptions, réunion de fratrie dans une même école, parents habitant une zone grise, parents qui auraient reçu de l'information erronée ou incomplète, etc.

2.6 NIVEAUX D'INTERVENTION

Tel que déjà mentionné, la protectrice de l'élève intervient, à la demande du parent ou de l'élève, après que celui-ci ait épuisé ses autres recours internes. Or, comme déjà expliqué, un grand nombre de demandeurs s'adressent à la protectrice de l'élève sans avoir nécessairement tenté de régler la situation avec l'établissement ou sans avoir demandé l'intervention d'une responsable du traitement des plaintes.

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 s'est adressé à la protectrice de l'élève.

Tableau 7 Niveaux d'intervention

Niveau d'intervention	2017-2018		2016-2017	
Établissement	141	57,3%	144	68,2%
Responsable du traitement des plaintes	32	13%	12	5,7%
Protectrice de l'élève (incluant en suivi)	30	12,2%	18	8,5%
Responsable trait. plaintes / protectrice de l'élève	6	2,4%	7	3,3%
Services de la CSMB	4	1,6%	6	2,8%
Hors commission scolaire	3	1,2%	4	1,9%
Secrétariat général	-	-	2	1,0%
Comité de révision	-	-	1	0,5%
Non applicable / non disponible	30	12,2%	17	8,0%
Total	246	100%	211	100%

Alors que l'an dernier 68,2% des demandeurs étaient à l'étape de l'établissement lorsqu'ils ont contacté la protectrice de l'élève, cette année ce taux est de 57,3% soit une baisse de près de 11 points de pourcentage. Par ailleurs, il y a 7 points de pourcentage de plus de personnes par rapport à l'an passé qui sont rendues à l'étape du responsable du traitement des plaintes lorsqu'ils contactent la protectrice de l'élève.

Les demandeurs rendus à l'étape de la protectrice de l'élève sont en hausse de 4,1 points de pourcentage, une augmentation de 13 dossiers. Il faut aussi signaler que les dossiers classés *non applicable / non disponible* connaissent une hausse importante, passant de 17 à 30 dossiers.

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. Ainsi, 6 dossiers ont fait l'objet d'un traitement par une responsable du traitement des plaintes et la protectrice de l'élève. Le principe derrière cette approche est notamment de favoriser le règlement des situations au niveau le plus près des personnes concernées et de diminuer les délais de traitement.

2.7 NATURE DES INTERVENTIONS

Puisque la grande 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 et la référence.

Tableau 8 Nature des interventions

Nature de l'intervention de la protectrice de l'élève	2017-2018	%	2016-2017	%
Information et référence				
- Information, expliquer rôle et processus	80		82	
- Information, processus et référence à responsable des plaintes	83		66	
- Information et référence autres	21		12	
Sous- total	184	74,8%	160	75,8%
Interventions protectrice de l'élève				
- Enquête avec avis au C.des.c.	8		7	
- Enquête sans avis	6		5	
- Enquête en cours	-		1	
- Conciliation	7		1	
- En suivi du traitement par responsable des plaintes ou CSMB	9		-	
- Intervention conjointe avec responsable traitement des plaintes	6		7	
Sous-total	36	14,6%	21	10,0%
Plaignant non rejoint / ne donne pas suite/ réglé entretemps	18	7,3%	20	9,5%
Non applicable / non disponible	8	3,3%	10	4,7%
TOTAL	246	100%	211	100%

Une grande part des 184 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 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.

Mis à part les interventions d'information et de référence, la protectrice de l'élève est intervenue dans 36 dossiers de fond, pour une augmentation de 15 dossiers par rapport à l'année dernière. La section 4 décrit ces demandes et leur traitement.

3. INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

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

En 2016-2017, les 20 dossiers de cette rubrique représentaient 9,5% de toutes les demandes alors qu'en 2017-2018, leur nombre de 27 représente 10,2% des demandes, d'où une légère augmentation.

Tableau 9 Violence, harcèlement et intimidation

Auteurs (présumés) des faits reprochés	Autre élève	Personnel CSMB	Autre personne	Sans précision	Total
Violence physique	2	2	1		5
Harcèlement	1				1
Intimidation	11	7	1	2	21
Total	14	9	2	2	27

Le tableau 9 répartit ces 27 demandes: 21 font référence à de l'intimidation, soit 11 par d'autres élèves, sept par des membres du personnel, une par un chauffeur d'autobus scolaire et deux ne sont pas précisées.

Parmi les cinq plaintes dénonçant de la violence physique, deux visent d'autres élèves, deux dossiers visent respectivement un directeur d'école et un enseignant et un dossier dénonce un chauffeur d'autobus.

Quant au harcèlement, il y a eu une plainte de nature sexuelle par un autre élève.

Tableau 10 Niveau de traitement des violence, harcèlement et intimidation

Niveau du traitement	École / inconnu	Responsables des plaintes	Suivi par Protectrice de l'élève	Protectrice de l'élève	S. du transport	Total
Violence physique		5				5
Harcèlement		1				1
Intimidation	8	5	7		1	21
Total	8	11	7	0	1	27

Pour 11 dossiers, le demandeur a été référé à une responsable du traitement des plaintes et un plaignant l'a été auprès du Service du transport pour une plainte contre un chauffeur d'autobus.

Sept dossiers ont été traités par plus d'un service de la commission scolaire: six plaintes alléguaient de l'intimidation de la part d'un même enseignant envers ses élèves et une plainte alléguait de la violence physique par un membre de direction d'une école. Compte tenu de la gravité de ces

allégations et de la nécessité de trouver rapidement une solution pour les élèves, j'ai effectué un suivi particulier du traitement de ces dossiers par la commission scolaire.

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 de la commission scolaire. Celui-ci contient notamment les principales actions réalisées dans les écoles, les priorités identifiées par celles-ci en fonction des problématiques observées et les différents outils élaborés par ce service en support aux écoles.

4. TRAITEMENT DES DOSSIERS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Mis à part l'aspect information de cette fonction, 36 dossiers ont été traités au cours de l'année 2017-2018:

- Huit dossiers d'enquête avec avis ont été transmis au Conseil des commissaires pour décision;
- Sept dossiers ont été réglés après enquête et conciliation;
- Six dossiers ont fait l'objet d'enquête sans avis au Conseil des commissaires;
- Neuf dossiers en suivi et six dossiers en intervention conjointe ont été réalisés avec les responsables du traitement des plaintes.

4.1 ENQUÊTES AVEC AVIS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Sur les huit avis présentés au Conseil des commissaires, un concluait que la plainte n'était pas recevable, cinq que la plainte était non fondée et deux à l'effet que la plainte était partiellement fondée.

Dossier 044 *Droit au transport scolaire* Un parent conteste la distance calculée par la commission scolaire entre son domicile et l'école de son enfant. Il refuse les résultats car ils ont été obtenus par des outils de la commission scolaire et il désire une évaluation de la distance par un expert externe neutre.

La commission scolaire, à l'instar d'un grand nombre d'autres commissions scolaires, utilise le logiciel Géobus (prévu à la politique sur le transport) et en plus, lors de contestation, un membre du personnel du service valide, à l'allée et au retour, la distance à l'aide d'un odomètre.

Il a été démontré que la commission scolaire possède la latitude nécessaire pour déterminer les outils qu'elle privilégie, que le service du transport a traité la vérification de la distance avec objectivité et équité, et que cette distance s'est avérée inférieure à la norme donnant droit au transport scolaire. En conséquence, la plainte a été jugée non fondée.

Résolution *Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-fondée ». Il s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève ».*

Dossier 066 *Droit au transport scolaire* Les parents doutent des données qui leur ont été transmises par le Service du transport et ils n'acceptent pas que la distance résidence-école mesurée soit inférieure au 1 600 mètres requis pour obtenir le transport scolaire. Ils contestent aussi l'arrêt pour le transport de courtoisie car ils constatent des places vides dans des autobus passant plus près de leur résidence.

Les différentes données, dont une approximative, ont été expliquées en détail aux plaignants pour démontrer que leur résidence est à moins de 1 600 mètres de l'école. Quant au transport de courtoisie, il faut calculer le nombre d'élèves ayant droit au transport scolaire, et non les places libres dans les autobus, car les élèves admissibles au transport gardent leur droit même s'ils ne l'utilisent pas tous les jours. Dans le présent dossier, il n'y avait pas de place de courtoisie disponible dans les autobus passant plus près de la résidence.

Alors que la norme pour le droit au transport est une donnée précise (1 600 mètres), l'avis mentionnait que toutes les distances fournies aux parents devraient l'être aussi afin de ne pas semer le doute chez ceux-ci. En conclusion, rien ne permettait de remettre en cause la véracité des mesures effectuées par le service avec les outils habituels. La plainte a donc été jugée non fondée.

Résolution *Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-fondée ». Il s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève ».*

Dossier 115 *Processus de consultation* Un parent conteste le processus de consultation sur le projet de redécoupage des territoires d'une école et de la modification de son acte d'établissement. Il considère que le processus a été fait sans balise, sans délai, sans précision sur les instances qui doivent se prononcer, etc., et il questionne l'influence des décideurs.

Concernant les reproches faits à la directrice de l'école, il a été démontré: que l'ensemble du processus de consultation par le conseil d'établissement a été décidé par les membres et qu'ils étaient tous en accord avec celui-ci; que la présentation du projet de la commission scolaire aux parents et l'explication des données, des faits et des motifs à la base des choix, font partie intégrante du rôle d'information d'une directrice d'école; qu'après avoir participé à plusieurs étapes de l'élaboration du projet, ce n'est pas manquer de neutralité que de répondre que ce projet lui semble la meilleure des avenues explorées.

Concernant les faits reprochés au directeur général adjoint, il a été démontré qu'il remplissait son rôle lorsqu'il a, le 17 janvier, fourni des informations sur des projets éducatifs possibles, à la suite des questions et commentaires reçus lors d'une précédente rencontre.

Quant aux autres points soulevés, ils concernent le fonctionnement des diverses instances représentant les parents et ceci excède la juridiction de la protectrice de l'élève. L'objet de la plainte concernant le conseil d'établissement a donc été jugé non recevable et la plainte a été considérée non fondée.

Résolution *Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-fondée ». Il s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève ».*

Dossier 129 *Processus de consultation* Un parent concerné par le même sujet que le dossier ci-haut décrit, à savoir une consultation sur un projet de redécoupage des territoires de certaines écoles, demande que ce projet soit retiré et que celui qui avait été initialement accepté soit poursuivi.

L'avis rappelle ce que prévoit la Loi sur la consultation des conseils d'établissement et des comités de parents, ce qui est prévu dans le document interne de la commission scolaire *Répartition des objets de consultation entre le comité central et les comités régionaux de parent et modalités de fonctionnement de ces comités* et comment s'opèrent les grandes étapes de consultation.

La plainte demande le retrait du projet alors que la commission scolaire a toute latitude pour proposer un projet de modifications des bassins d'alimentation des écoles et pour procéder à une consultation à ce sujet. Dans les circonstances, la plainte est jugée non recevable.

Résolution *Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-recevable ». Il s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève ».*

Dossier 130 *Rencontre obligatoire préalable à l'inscription* Un parent conteste la décision de la direction d'une école à l'effet de refuser d'inscrire ses deux enfants au programme primaire d'éducation internationale, au motif qu'il n'a pu se présenter à une réunion d'information.

Des critères d'inscription propres à cette école à vocation particulière ont été adoptés par le Conseil des commissaires. Dès le premier critère, il est prévu qu'avant d'inscrire leur enfant, "les parents doivent assister à l'une des réunions d'information". Puis le troisième critère, soit l'ordre dans lequel les élèves sont sélectionnés, mentionne au sixième rang (3f) la sélection des enfants résidant sur le territoire de la CSMB, ce qui est le cas des deux enfants du demandeur, et il y est précisé que si les demandes excèdent le nombre de places disponibles, il y aura tirage au sort.

Le parent apporte comme arguments qu'il ne pouvait se présenter en raison de circonstances exceptionnelles de travail, qu'il s'agit d'une séance d'information purement administrative, qu'il connaît ce programme, que de faire de cette rencontre une condition éliminatoire est inéquitable et vient à l'encontre du tirage au sort et enfin, il s'interroge sur les modalités du tirage.

Les arguments de l'école sont à l'effet que: plusieurs moyens de communication sont utilisés pour informer les parents des critères, dont la rencontre obligatoire; le parent n'a pas contacté l'école pour l'informer de son absence et voir comment y remédier; la sélection des élèves ne repose pas sur des résultats scolaires ou de tests, d'où la nécessité de la présence des parents à la rencontre afin de faire un choix éclairé, notamment de bien comprendre le programme et son fonctionnement, de valider la concordance entre celui-ci et les caractéristiques de l'enfant, entre les valeurs de l'école et celles des parents, et de mesurer l'ampleur de l'implication demandée aux parents.

L'analyse des faits a permis de constater que le parent n'a pas cru bon informer l'école de son absence et qu'il pensait que la transmission d'information pourrait prendre une autre forme. Il indique aussi que son épouse ne pouvait pas y être, ayant beaucoup de travail le jour et s'occupant des enfants le soir. Il en ressort que le plaignant n'a pas évalué cette obligation à sa juste valeur. Les 200 parents présents à chacune des rencontres, pour moins d'une vingtaine de places disponibles, ont dû sûrement, pour la plupart, trouver des arrangements pour s'y présenter.

Quant au tirage au sort, il n'y a place à aucune ambiguïté: les parents doivent d'abord remplir les obligations énumérées au premier critère d'inscription, notamment la présence à la rencontre, pour qu'ensuite leur enfant soit placé sur une liste selon un ordre de priorité prévu. Quant au tirage au sort, il n'est qu'une modalité insérée à la fin du processus, pour une clientèle en particulier, s'il y a plus d'inscriptions que de places disponibles. Ce tirage devient donc un droit seulement lorsque les modalités préalables sont respectées. La plainte a été jugée non fondée et une recommandation a été formulée:

Recommandation À la lumière du présent avis et des situations vécues dans le cadre des programmes particuliers et plus largement des demandes d'exception et d'accommodement, que la commission scolaire se penche sur la pertinence et la nature d'un encadrement de ceux-ci.

Résolution Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-fondée ». Il s'est déclaré « satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève ».

Dossier 139 *Suspension pour manque de respect* Un étudiant d'un centre d'éducation des adultes conteste la décision de la direction de lui imposer une sanction d'une période minimale de quatre semaines.

Comme à tous les jours à 11 heures, il y a annonce de messages à l'intercom, messages aussi entendus dans les salles de cours. Le plaignant n'apprécie pas être dérangé et se rend à la réception du centre pour faire part de son mécontentement dans un langage non admissible et agressif. Après avoir été informée de cet incident et avoir visionné le tout sur caméra, une conseillère rencontre la directrice et toutes deux se rendent à la classe du plaignant. Une fois l'élève identifié, la directrice lui demande de prendre ses effets et de la suivre. S'ensuit une discussion au cours de laquelle la directrice lui demande à quelques reprises de sortir de la classe car elle ne veut pas discuter de la situation devant les autres étudiants et celui-ci refuse et lui demande d'en connaître les motifs au préalable. L'étudiant finit par se rendre dans le corridor et exprime de nouveau des commentaires

négatifs sur l'organisation, le centre et sa gestion. La directrice l'informe que l'intimidation envers le personnel n'est pas tolérée et qu'il est suspendu.

Nouvelle rencontre deux jours plus tard. L'élève refuse de s'excuser, dit n'avoir rien à se reprocher et blâme plutôt le centre. Le lendemain, la directrice lui transmet une lettre pour l'informer qu'il est suspendu pour un minimum de quatre semaines, le temps que l'école procède à l'étude des événements. Pour la direction, si l'élève avait reconnu ses torts, il n'y aurait pas eu suspension d'une telle durée, mais son attitude lors des deux rencontres n'a démontré aucun regard critique face à son comportement ni une quelconque prise de responsabilité dans les événements.

L'enquête a démontré que la directrice avait des motifs de sanctionner l'étudiant pour manque de respect envers le personnel du centre. Par ailleurs, une sanction a notamment pour objectif de signifier un désaccord au sujet d'un manquement, mais aussi de permettre à la personne visée de s'amender, par exemple, en l'informant clairement de ce qui lui est reproché et ce qui est attendu, en lui donnant un délai pour s'amender et en l'informant qu'à défaut d'un changement, il pourrait y avoir telle sanction.

Or, dans ce dossier, l'élève était suspendu depuis cinq semaines et ne connaissait pas la durée de cette suspension. Il m'est apparu qu'une sanction relative au comportement de l'étudiant était justifiée, mais que la durée de la suspension ne répondait pas aux exigences d'une sanction raisonnable. En conséquence, la plainte était partiellement fondée, avec recommandations.

Recommandations

- 1) *Que la situation de l'élève soit réévaluée dans un court délai par la direction du centre à la lumière du cheminement de l'élève et de l'analyse et des conclusions du présent avis;*
- 2) *Si l'étudiant est réintégré, que le centre lui fasse signer un contrat d'engagement qui précise bien les attentes ou objectifs de la direction, la nature de la possible sanction s'ils ne sont pas atteints et les autres informations pertinentes.*
- 3) *Que la commission scolaire développe et diffuse un outil informatif convivial à l'intention des décideurs afin de les guider dans la rédaction des contrats avec les élèves et dans leur processus décisionnel relatif aux sanctions imposées aux élèves.*

Résolution

De prendre acte du dépôt de l'avis numéro 2017-2018-139, du Protecteur de l'élève.

De mandater le directeur général adjoint, responsable de la FGA, afin de s'assurer de la réintégration de l'élève dans le centre.

De référer le dossier au Comité de gouvernance et d'éthique pour analyser le dossier et déterminer, avec l'aide du même directeur général adjoint, et à la lumière de ce nouvel avis du Protecteur de l'élève, les actions à entreprendre.

De demander au Comité de gouvernance et d'éthique de faire rapport au Conseil des commissaires, une fois son analyse complétée.

Dossier 205 *Transfert administratif* Un parent conteste le transfert administratif de son enfant à une autre école pour l'année scolaire 2018-2019. La famille vient de déménager pour être près de l'école de quartier et il refuse la distance calculée par la commission scolaire.

La distance a été mesurée par le logiciel Géobus, sur le terrain avec un podomètre, et avec l'application Google Map. Puisque la distance résidence-école de quartier est supérieure à 300 mètres, distance en deçà de laquelle il n'y a pas de transfert administratif, l'élève peut être transféré à une autre école. Dans un tel cas, la distance pour déterminer le rang de l'élève est celle entre la résidence et l'école de transfert puisque c'est celle-ci qui sera, dans les faits, l'école fréquentée.

Les résultats, dénominalisés, ont été présentés et expliqués au parent et il a été informé que le rang de son enfant s'est légèrement amélioré depuis la demande. Ainsi, la plainte a été jugée non fondée au regard du transfert administratif de l'élève, mais fondée au regard du rang de l'élève, d'où une plainte partiellement fondée.

Recommandation Par ailleurs, je recommande que le formulaire utilisé par la commission scolaire lors des inscriptions durant l'été (formulaire signé par le parent et la commission scolaire avec informations, ou équivalent) serve aussi dans les écoles devant effectuer des transferts d'élèves ou à risque de le faire, ou à tout le moins qu'il soit utilisé dans le cadre d'un projet pilote.

Résolution Le Conseil des commissaires « a constaté que le Protecteur de l'élève avait procédé à une analyse complète des faits portés à sa connaissance et en était venu à la conclusion que la plainte était non-fondée » ...

« Il est résolu à la majorité de prendre acte du dépôt de l'avis 2017-2018-205, du Protecteur de l'élève;

De se déclarer satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève;

D'accueillir la recommandation du Protecteur de l'élève afin que le formulaire lors des inscriptions faites à la CSMB soit également utilisé dans les écoles. ».

Dossier 235 *Choix école partiellement acceptés* Un parent conteste le fait qu'une seule des deux demandes de choix d'école formulées pour ses enfants ait été acceptée. Ils considèrent cette décision inéquitable et désirent que l'on tienne compte du contexte.

La situation familiale a entraîné un déménagement et un changement d'école. Un parent complète deux exemplaires du formulaire *Choix d'école à la demande des parents* pour l'année scolaire 2018-2019 afin que les deux enfants poursuivent leur scolarité à l'ancienne école. Il omet toutefois de cocher sur chacun des formulaires la case *Si la décision sépare les enfants d'une même famille, veuillez annuler ma demande*. Compte tenu des places disponibles pour les choix école, une demande est acceptée alors que l'autre est refusée. Les deux élèves sont donc séparés.

Le parent, appuyé par un spécialiste du secteur privé, apporte plusieurs arguments, la plupart reliés au développement et à la stabilité des enfants en cette période de changement. Il avance aussi que la fratrie et le fait que ses enfants fréquentent l'école depuis plusieurs années devraient être considérés comme critères.

Concernant la demande d'appliquer un critère de fratrie, il faut rappeler que celui-ci n'est pas un principe qui s'applique au-delà des autres critères, mais qu'il est un de ceux utilisés, en certaines situations précises, comme un transfert obligatoire décidé par la commission scolaire. Or, un choix école est l'expression d'une préférence du parent et non d'une contrainte imposée par la commission scolaire, d'où l'application de la règle d'un choix-école possible lorsque des places sont libres.

Quant au critère d'ancienneté à l'école suggéré par le parent, la Loi et les critères d'admission accordent plutôt la priorité aux élèves dont le lieu de résidence est le plus rapproché de l'école. Accorder ce privilège au demandeur reviendrait à faire abstraction d'un des principes de base de l'inscription des élèves.

Il m'apparaît que les critères d'inscription de la commission scolaire forment un tout, un ensemble qui tente de prévoir la plupart des situations et qui recherche un équilibre, fragile certes, mais équilibre au regard d'un traitement équitable des élèves. Ainsi, sans rien enlever aux besoins des enfants, cette situation ne semble pas posséder les signes distinctifs de rareté, de gravité ou autres qui caractérisent habituellement les circonstances menant à une décision exceptionnelle. En conséquence, la plainte est considérée non fondée. Le parent a été informé que son enfant occupe le rang du prochain élève rappelé si une place se libérait.

Résolution:

De prendre acte du dépôt de l'avis numéro 2018-2019-235, du Protecteur de l'élève;

De se déclarer satisfait de l'analyse faite par le Protecteur de l'élève;

De reconnaître que les critères d'inscription ont été appliqués de manière conforme;

De mandater le comité de vérification, finances et organisation scolaire afin d'analyser à nouveau les critères d'inscription;

De mandater la directrice par intérim du Service de la planification stratégique, vérification interne et organisation scolaire afin de réexaminer le dossier à la lumière de l'évolution des inscriptions;

De mandater la directrice par intérim du Service de la planification stratégique, vérification interne et organisation scolaire afin que le formulaire de demande de choix d'école soit modifié de manière à ce que par défaut, il n'y ait pas séparation de fratrie, à moins que le parent n'y consente.

4.3 CONCILIATION APRÈS ENQUÊTE

Sept dossiers ont été traités en conciliation. Ils ont en commun le fait de concerner des situations survenues à la suite de modifications de critères d'inscription par la commission scolaire et celui d'avoir été réglés à la satisfaction des parents.

Dossiers 226-230-241-242 *École fréquentée à la suite d'une classe d'accueil* Dans quatre dossiers distincts, quatre élèves de niveau maternelle ont fréquenté une classe d'accueil en 2017-2018 dans une école autre que leur école de quartier. À l'automne 2017, un critère d'inscription est modifié (article 7f) pour l'année 2018-2019 faisant en sorte que les élèves qui ont fait la classe d'accueil l'année précédente et qui sont prêts à poursuivre leur parcours scolaire en classe régulière doivent le faire à l'école du point de service de l'accueil plutôt qu'à leur école de quartier.

Pour des motifs différents, soit l'assurance donnée aux parents par une direction à l'effet que l'enfant reviendra à son école de quartier après son séjour en accueil, une discrimination basée sur la langue, une modification du règlement après le début des classes 2017-2018, les parents contestent cet amendement aux critères d'inscription. Après enquête, et dans le cadre d'une

conciliation proposée aux parties, la commission scolaire a accepté que ces enfants fréquentent leur école de quartier pour l'année 2018-2019 et elle s'est engagée à réviser le critère d'inscription.

Dossiers 148-150-151 Zone grise Dans trois dossiers distincts, des parents ont contesté les modifications apportées aux critères d'inscription des élèves habitant une zone grise au motif que ces changements, qui restreignaient les droits des élèves, sont survenus après leurs inscriptions. Après enquête, et dans le cadre d'une conciliation proposée aux parties, la commission scolaire a accepté de ne pas appliquer ces nouveaux critères pour ces trois élèves compte tenu de leur situation exceptionnelle.

4.3 ENQUÊTES SANS AVIS

Pour six dossiers, parents ou élèves ont fait appel à mes services après avoir effectué des démarches prévues auprès des responsables du traitement des plaintes. Quatre plaignants ont compris les motifs de la décision ou ont accepté une proposition de l'école et deux n'ont pas donné suite en cours de traitement.

Ces dossiers concernaient des sujets diversifiés, tels que: un jeune élève ne retrouve plus ses souliers placés à la porte de la classe, un adulte a accumulé un trop grand nombre d'absences dans sa formation, une erreur de classement d'un élève, un parent se plaint que la direction ne lui donne pas accès à ses enfants à l'école, un choix école après la rentrée scolaire et un classement refusé.

5. AUTRES ACTIVITÉS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Au cours de l'année scolaire, j'ai été invitée à rencontrer des groupes de parents afin de mieux faire connaître cette fonction et de présenter le rapport annuel de 2016-2017.

Ces présentations couvraient principalement quatre aspects:

- Droits des parents et des élèves;
- Procédure de traitement des plaintes;
- Protectrice de l'élève: fonction, pouvoirs, rôle et traitement d'une plainte;
- Principales données du rapport annuel.

Les groupes rencontrés ont été:

- le Comité régional de parents - Regroupement ouest;
- le Comité régional de parents - Regroupement nord;
- le Comité régional de parents - Regroupement sud;
- le Comité consultatif de gestion de la commission scolaire;
- le Centre des ressources de la Troisième avenue et Parents en action pour l'éducation.

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. CONSTATS

6.1 AUGMENTATION DES PLAINTES

Un premier constat est le nombre de demandes qui a plus que doublé en deux ans. Plusieurs s'interrogent sur la ou les causes et sans doute faut-il y voir plus d'une source. De même, une complexification des certains dossiers était perceptible, notamment dans des situations avec impact sur l'organisation familiale.

6.2 EXCEPTION OU ÉMERGENCE DE PROBLÉMATIQUES?

Ce rapport annuel a présenté un portrait des demandes et des grandes catégories des objets de plaintes qui sont dans des proportions assez constantes d'une année à l'autre. Au-delà de ces regroupements, il est aussi intéressant de regarder, à plus petite échelle, l'émergence de certaines situations qui sont peut-être porteuses d'insatisfaction à plus long terme.

À titre d'exemple, sept demandes ont concerné les conditions climatiques, soit quatre reliées à la présence de glace autour de l'école et à la température trop froide pour faire un exercice dehors, et à l'opposé, trois portaient sur la chaleur excessive dans des locaux d'école cet été. Changements climatiques qui affectent aussi l'organisation scolaire et dont les conséquences risquent de s'amplifier?

Autre exemple, six plaintes visaient le manque de remplaçants d'enseignants absents ou encore la fréquence avec laquelle ils se succèdent. Ceci créerait un climat d'instabilité dans les classes et affecterait les apprentissages des élèves. Phénomène en croissance?

Enfin, quelques autres sujets, en très petit nombre, font aussi leur apparition: demandes provenant de l'étranger sur le processus d'inscription ou encore dénonciations de films présentés en classe et jugés inconvenants.

Ces mécontentements sont encore très modestes en termes de nombre, mais peut-être sont-ils aussi annonciateurs de mécontentements croissants à l'horizon.

6.3 INFORMATIONS DISPONIBLES

Un recul dans la précision des données est constaté depuis 2015-2016. Mais plus qu'une simple question de statistiques, les courriels, en nombre croissant, contiennent souvent peu d'information sur la situation dénoncée, sur le contexte, sur les démarches déjà entreprises, et l'absence d'un numéro de téléphone ne permet pas de faciliter les contacts. Le courriel est rapide et rejoint le destinataire à coup sûr, mais il entraîne aussi une perte de connaissance des difficultés vécues par les demandeurs et de leur ampleur. Et cela influence sans doute aussi la qualité du service à la clientèle, car une brève question ou description d'un fait, en un nombre restreint de caractères, peut rarement entraîner une réponse précise et adaptée. Il m'apparaît important de le souligner et d'y réfléchir.

7. 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 avec qui j'ai eu le plaisir de travailler au cours de l'année scolaire, notamment les directions d'établissements et de services, le personnel des ressources éducatives et les directeurs généraux adjoints.

En revisitant les dossiers de l'année 2017-2018, je pense de façon toute particulière à la grande coopération et à l'ouverture d'esprit des analystes responsables du traitement des plaintes, de la directrice du secrétariat général et de son personnel et de la directrice par intérim du Service de la planification stratégique, de la vérification interne et de l'organisation scolaire, avec qui plusieurs solutions ont pu être explorées et appliquées. Nul doute que la clientèle de la commission scolaire ne peut que bénéficier de cette collaboration et de leur engagement.

Je tiens aussi à remercier ma substitut pour sa disponibilité et sa précieuse collaboration au cours de l'année.

Enfin, un remerciement aux membres du Conseil des commissaires pour leur confiance depuis les trois années que j'occupe cette fonction.

A handwritten signature in blue ink that reads "Monique Théroix". The signature is written in a cursive, flowing style.

Monique Théroix, protectrice de l'élève