

Montréal, le 6 septembre 2021

Mesdames et Messieurs les membres du conseil d'administration  
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

Objet: Rapport annuel 2020-2021 de la protectrice de l'élève

Mesdames et Messieurs les membres du conseil d'administration,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de la protectrice de l'élève couvrant la période du 1er juillet 2020 au 30 juin 2021.

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

Hélène Gasc, protectrice de l'élève

**A**

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

---

ANNÉE 2020 – 2021

PRÉSENTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION  
DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE MARGUERITE-BOURGEOYS

6 septembre 2021

## **RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2020-2021**

C'est avec plaisir que je transmets au Conseil d'administration mon premier rapport annuel en tant que protectrice de l'élève du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys. Après avoir exposé brièvement les faits saillants de l'année écoulée, le processus de traitement des plaintes et l'approche que je privilégie, j'exposerai les principales données relatives aux plaintes qui ont été traitées durant l'année par ma prédécesseure, puis par moi-même à partir de la fin novembre 2020. Dans un troisième temps, les caractéristiques des demandes adressées à la protectrice de l'élève mais n'ayant pas donné lieu à un traitement de ma part seront présentées. Ce rapport se termine par une brève étude des demandes spécifiques à la violence et l'intimidation.

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

### **1 FAITS -PROCESSUS - APPROCHE**

#### **1.1 COMPARAISON GLOBALE AVEC LES ANNÉES ANTÉRIEURES**

Dans son rapport annuel de 2019-2020, la protectrice de l'élève notait une baisse importante du nombre de demandes déposées auprès de la protectrice de l'élève par rapport aux années précédentes. En 2020-2021, le nombre de demandes est pratiquement identique à 2019-2020 (140 en 2020-2021 contre 136 en 2019-2020).

En 2019-2020, la situation sanitaire avait entraîné une fermeture des établissements durant les trois derniers mois de l'année, ce qui pouvait expliquer la diminution. En 2020-2021, les établissements n'ont pas été totalement fermés, mais les cours n'ont pas eu lieu dans les conditions habituelles, ce qui peut expliquer pourquoi le nombre de demandes n'a pas atteint le niveau pré-pandémique. Néanmoins, le fait que le nombre de demandes n'ait pas augmenté semble être un indicateur que la gestion de la crise sanitaire par les établissements du CSSMB n'a pas créé de mécontentements majeurs pour les usagers. À ce propos, nous verrons que le nombre de demandes en lien avec la situation sanitaire correspond à 15% des demandes et seulement 11% si on exclut les plaintes contre les mesures gouvernementales du port du masque qui ne sont pas liées aux décisions prises par le CSSMB. Deux de ses plaintes (12%) ont donné lieu à une enquête par la protectrice de l'élève.

Comme le notait la protectrice de l'élève dans son rapport annuel 2019-2020, la mise à disposition de deux formulaires distincts – l'un pour les plaintes adressées à la protectrice et l'autre pour celles destinées aux responsables du traitement des plaintes – sur le portail du CSSMB a probablement contribué à une meilleure distribution des demandes entre les

responsables du traitement des plaintes et la protectrice de l'élève. Si durant l'année scolaire 2021-2022 la situation sanitaire se stabilise, nous serons en mesure d'observer l'effet de ces formulaires dans le prochain bilan annuel.

## 1.2 VISION D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Sur les 140 demandes, 17 plaintes (12%) ont été traitées par la protectrice de l'élève, soit à la fin du processus de traitement des plaintes (14 cas), soit au cours du processus (3 cas). Les trois cas où l'intervention a eu lieu durant le processus de traitement de la plainte seront détaillés au paragraphe 2.3. Voici le traitement pour ces 17 plaintes :

- Huit enquêtes ont mené au maintien de la décision du CSSMB sans rédaction d'avis.
- Cinq enquêtes ont donné lieu à la rédaction d'un avis<sup>1</sup> au Conseil d'administration du CSSMB. Pour ces avis, la conclusion était que la plainte était fondée dans un cas, que la plainte était partiellement fondée dans deux cas et que la plainte était non fondée dans deux cas.
- Dans trois autres interventions, la plainte a été réglée par l'école, l'intervention de la protectrice de l'élève ayant été de faciliter la communication entre l'école et le plaignant.
- Un dernier cas qui relève également d'une situation de communication n'est pas encore résolu.

Pour l'ensemble des 140 dossiers, les motifs invoqués le plus souvent par les demandeurs sont principalement les questions liées aux *inscriptions* (22%) suivi des *Comportements, attitudes et propos inappropriés* des membres des équipes-écoles (18%) et des *Situations de violence et intimidation* (18%)<sup>2</sup>.

Viennent ensuite les demandes en lien avec les *services aux élèves* (12%) et celles liées au cadre de vie (8%) – principalement en lien avec la situation sanitaire exceptionnelle et le port du masque. En comparaison avec les années antérieures, la part des demandes liées aux inscriptions a doublé (10% en 2019-2020). Une explication pourrait être liée à la situation pandémique et à la répartition des demandes durant l'année scolaire. Les demandes en fin d'année, alors que la situation sanitaire dans les écoles était stabilisée, ont été beaucoup plus nombreuses que durant les mois d'hiver.

---

<sup>1</sup> Le changement de protectrice de l'élève a donné lieu à une confusion dans la numérotation des avis au Conseil d'administration. Ainsi les avis au Conseil d'administration pour l'année 2020-2021 vont de #2 à #6, soit 5 avis.

<sup>2</sup> Pour une comparaison avec l'année 2019-2020 des catégories *Comportements et propos inappropriés des membres du personnel* et *Situations de violence et intimidations*, voir le paragraphe 4.

Les demandes concernant des situations d'élèves HDAA concernent 12% des demandes et sont principalement liées à des plaintes portant sur les services aux élèves ou l'attitude du personnel.

La répartition des motifs pour les demandes réellement traitées par la protectrice de l'élève diffère de celle de l'ensemble des plaintes et sera détaillée dans le paragraphe 2.1.

### **1.3 RÔLE ET APPROCHE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

Statut de la protectrice de l'élève

Comme indiqué par la précédente protectrice de l'élève dans ses rapports annuels, la protectrice de l'élève est un tiers *indépendant*, en ce sens qu'elle n'est pas une employée du centre de services scolaire.

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 le centre de services scolaire. Elle se préoccupe du respect des droits de l'élève.

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

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 le CSSMB, 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 situation avec la personne concernée, l'établissement ou le service. Dans un deuxième temps, s'il demeure insatisfait, il peut déposer une plainte auprès de la responsable du traitement des plaintes de son secteur au centre des services scolaire, laquelle procédera au traitement de la plainte.

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

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

Le traitement de la plainte par la protectrice de l'élève prend la forme, selon les besoins et les circonstances, de communications ou de rencontres avec le plaignant et les intervenants, d'échanges d'informations, d'analyse des faits, politiques et procédures, d'enquête de nature administrative ou de conciliation. Elle peut consulter tout membre du personnel du centre de services scolaire et tout document qu'elle juge nécessaire.

À l'issue de l'examen de la plainte, la protectrice de l'élève conclut au bien-fondé ou non de la plainte. Elle transmet ses conclusions au plaignant et selon les circonstances rédige un avis au Conseil d'administration. Cet avis peut comporter 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 un de recommandation auprès du Conseil d'Administration, et celui-ci prend la décision finale.

#### **1.4 RELATIONS AVEC LES SERVICES DU CSSMB ET DÉMARCHE ADOPTÉE**

Cette première année comme protectrice de l'élève au CSSMB a été l'occasion pour moi de travailler avec différents services du CSSMB. Je tiens ici à remercier l'ensemble des personnes que j'ai contactées pour leur ouverture, leur diligence à traiter mes demandes et le soin qu'elles ont apporté dans le traitement des situations. Elles ont démontré un très grand respect pour la fonction de protectrice de l'élève et la défense des droits des usagers du CSSMB.

Plus particulièrement, j'ai beaucoup apprécié la collaboration avec les responsables du traitement des plaintes, désignée par « *Responsables* » dans la suite.

En effet, conformément au *Règlement*, la première étape de ma communication avec la personne plaignante consiste à m'assurer que la plainte a bien été traitée par la *Responsable*. Une fois cette vérification faite, et après accord de la personne plaignante, je récolte les informations auprès de la *Responsable* concernée par le dossier. Cela me permet d'avoir une idée précise de ce qui a déjà été entrepris. C'est à partir de ces informations que je mène ensuite une enquête auprès des différentes personnes concernées. L'excellente collaboration des *Responsables* m'a donc été très précieuse tout au long de cette première année. Je souhaite aussi mentionner qu'en partant des définitions des catégories rédigées par les *Responsables*, nous avons convenu d'un référencement identique des plaintes. Cette harmonisation, qui entrera en vigueur pour l'année 2021-2022, permettra au Centre de services scolaires de mieux identifier les motifs de plaintes.

Lorsqu'une enquête approfondie est nécessaire, je récolte les faits auprès des différentes parties afin de m'approcher le plus possible de la réalité de la situation. Lorsque des divergences apparaissent, je les explicite aux parties et s'il n'est pas possible d'arriver à

une version identique, je le mentionne. Je consigne les arguments des différentes parties par écrit. J'analyse ensuite les arguments au regard des faits, des aspects légaux et des questions d'équité. En fonction des situations et du choix de la personne plaignante je rédige mes conclusions sous la forme d'un avis au Conseil d'administration avec ou sans recommandation ou d'une lettre au plaignant.

Dans la plupart des situations avec enquête (14 situations sur 17), mes conclusions ont été identiques à celles des *Responsables*. Dans ces situations, la fonction de protectrice de l'élève est utile pour les personnes plaignantes car elle leur offre une garantie supplémentaire du respect des droits des usagers. De plus, l'argumentation que je suis en mesure de fournir permet aux familles de mieux comprendre les décisions et par conséquent de mieux les accepter.

Parmi ces situations où mes conclusions sont identiques à celles des *Responsables*, quelques-unes (4 sur 14) ont donné lieu à un accompagnement de ma part, au-delà de la conclusion. En effet, devant l'importance de rétablir une communication sereine, il arrive que j'assume un rôle de médiation. Ces situations particulières sont détaillées au paragraphe 2.3.

## **2 DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

Je reprends ci-dessous les propos de la protectrice de l'élève dans son rapport annuel 2019-2020 puisqu'ils reflètent tout à fait mon approche.

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

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

Dans les paragraphes suivants, je présente les informations concernant les 17 dossiers traités et je détaille les quatre dossiers qui ont donné lieu à un traitement particulier.

### **2.1 MOTIF PRINCIPAL DES 17 PLAINTES**

Le tableau 1 présente le motif principal des plaintes traitées au niveau de la protectrice de l'élève. À noter que la comparaison avec l'année scolaire précédente est difficile car, en

l'absence de définition, le contenu des catégories est sujet à interprétation. Grâce à la collaboration avec les *Responsables*, à partir de 2021-2022, les catégories seront stabilisées et clairement définies, ce qui permettra une comparaison plus aisée.

*Tableau 1 – Objets des plaintes traitées par la protectrice des élèves*

	2020-2021		2019-2020
Attitude du personnel	7	37%	54%
Admission et inscription	3	16%	8%
Transport	3	16%	4%
Violence et intimidation	2	11%	4%
Traitement de la plainte	2	11%	0%
Classement	1	5%	
Interventions disciplinaires	1	5%	
Cadre de vie (y compris port du masque)	0	0%	
Service aux élèves	0	0%	
Accident	0	0%	
Service de garde	0	0%	
Total	20 <sup>3</sup>		

On constate que, comme en 2019-2020, les plaintes concernant l'attitude du personnel sont les plus nombreuses parmi celles que j'ai eu à traiter. Elles sont suivies à part égales par celles portant sur les inscriptions et le transport qui sont des plaintes principalement en lien avec le service de l'organisation scolaire.

Parmi les plaintes qui concernent l'attitude d'un personnel, ce sont les enseignants (4 plaintes) et les directions (3 plaintes) qui sont le plus souvent visées. Une plainte concernait un autre intervenant<sup>4</sup>. La diminution apparente de la part des plaintes liées à l'*attitude du personnel* peut s'expliquer par la définition des catégories. En effet, comme nous le verrons au paragraphe 4, certaines plaintes qui étaient classées précédemment dans cette catégorie *Attitude du personnel*, ont été inscrites dans la catégorie *violence et intimidation* lorsque la description des faits par le plaignant le justifiait.

Concernant la part des plaintes liées aux inscriptions qui a doublé par rapport à 2019-2020, comme pour l'ensemble des plaintes adressées à la protectrice de l'élève, cela peut être dû soit à la répartition dans l'année des plaintes, comme suggéré au paragraphe 1.2, soit à une classification différente par ma prédécesseure.

À noter que trois des plaintes traitées par la protectrice de l'élève comportaient plus d'un objet.

<sup>3</sup> Le total dépasse les 17 cas traités car certaines situations comportent plus d'un objet de plainte.

<sup>4</sup> Le total dépasse 7 puisqu'une plainte concernant l'attitude de plus d'une personne



Par ailleurs, quatre plaintes (un quart) des cas concernent des élèves HDAA. Parmi ces plaintes, trois sont en lien avec les difficultés de l'élève soit pour un service non obtenu, y compris le transport, soit pour l'attitude d'un personnel.

Deux plaintes en lien avec la situation de la COVID 19 ont donné lieu à un traitement par la protectrice de l'élève. Dans les deux situations le plaignant contestait la mise en œuvre des directives ministérielles par le centre de services scolaire et les deux plaintes ont donné lieu au maintien de la décision du centre de services scolaires. Nous verrons au paragraphe 3.5 que d'autres cas liés à la COVID 19 ont été adressés à la protectrice de l'élève mais qu'ils n'entraient pas dans son mandat.

## 2.2 NATURE DE L'INTERVENTION

Le tableau 2 présente la nature des interventions des 17 demandes traitées par la protectrice de l'élève.

*Tableau 2 – Nature des interventions pour les demandes traitées par la PE*

<b>Intervention</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Enquêtes avec avis	<b>5</b>	29%
- Plaintes fondées ou partiellement fondées	3	
- Plaintes non fondées	2	
Enquêtes sans avis	<b>8</b>	47%
- Plaintes non fondées	8	
Traitement sans enquête, après cueillette de l'information	<b>4</b>	24%
- Non recevable	1	
- Régulé par école ou Centre de services	3	
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100 %</b>

Remarque concernant les enquêtes sans avis.

J'ai adopté le fonctionnement des protectrices de l'élève précédentes qui, pour les situations conduisant à une conclusion de plainte non-fondée, ne rédigeait pas systématiquement un avis au conseil d'administration. Les plaintes non-fondées donnant lieu à un avis sont celles pour lesquelles les personnes plaignantes demandent explicitement la transmission au conseil d'administration ou bien lorsqu'une recommandation est émise. Dans le cas où un avis n'est pas rédigé, un courrier détaillant l'analyse de la situation est transmis aux personnes impliquées.

L'avantage de ne rédiger un avis que pour certaines enquêtes est un gain de temps pour la protectrice de l'élève – la rédaction d'un avis est beaucoup plus longue que celle d'un courrier, même détaillé – et pour le conseil d'administration qui doit étudier chacun des avis émis.

Ce fonctionnement me semble cohérent avec la mission de la protectrice de l'élève et permet d'investir du temps dans la communication avec les usagers et la recherche de solutions plutôt que dans la rédaction d'avis.

### 2.3 SITUATIONS SANS ENQUÊTE ET ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Dans le Tableau 2, quatre situations se trouvent dans la catégorie « sans enquête ». Ces situations demandent une gestion particulière, c'est pourquoi je souhaite en faire une brève description dans ce rapport annuel.

Cas #117 – Situation en cours. La plainte initiale concerne le classement d'un jeune du secondaire. Ce classement a déjà fait l'objet d'une demande de révision. La plainte est donc non recevable. Cependant, les difficultés de communication entre la plaignante et l'école font que le jeune se trouve non inscrit dans un établissement pour la rentrée scolaire suivante. La plaignante n'a plus confiance dans le personnel du centre de services scolaire et refuse toute communication avec les personnes du centre de service qui ont précédemment interagi avec elle. Ayant établi un lien de confiance avec la plaignante, j'assume un rôle de médiation entre l'école et la plaignante en collaboration avec la DPJ dans le but de rétablir la communication avec le CSSMB et de trouver une solution pour la rentrée. Si la communication ne peut être rétablie, la situation sera classée dans l'issue « ne peut faire plus ».

Cas #132 - La plainte concerne la surveillance défaillante exercée par une enseignante de maternelle. La situation a été traitée par l'école et le centre de services scolaire. Néanmoins, l'inquiétude de la plaignante l'a conduite à ne pas entendre les propos rassurants de la direction de l'école ou de la *Responsable*. Elle pense que rien n'a été fait. Mon intervention a consisté à rassurer la plaignante et à l'encourager à être à l'écoute de la direction.

Cas #63 - La plainte concerne la prise en compte des besoins particuliers d'un enfant de maternelle. La *Responsable* a traité la situation et estimé que les mesures adaptées ont été mises en place, mais la plaignante maintient qu'il y a discrimination envers son enfant. Après recueil des faits, il s'avère dans ce cas que la plainte est non fondée, mais que la plaignante ne se sent pas en confiance lors des rencontres avec l'école. Elle est sur la défensive ce qui empêche la présentation des faits et la prise de décision. Mon rôle a consisté à assister à deux rencontres d'équipe afin de rassurer la plaignante sur les intentions de l'école et sur sa capacité à exprimer ses attentes aux membres de l'équipe. Après les deux rencontres, la plaignante a manifesté qu'elle se sentait en mesure de faire confiance aux intervenants de l'école.

Dans ces trois situations, j'ai décidé d'agir au-delà de la rédaction d'un avis ou d'un courrier car la plainte portait sur une situation encore en cours qui pouvait avoir des répercussions négatives sur la suite de la scolarité des enfants. C'est le caractère « indépendant du CSSMB » de la protectrice de l'élève qui a permis d'avancer dans ces situations, même si l'une d'elle n'a pas encore trouvé d'issue. Les *Responsables* assurent la plupart du temps ces interventions de médiation et le nombre très réduit des situations qui arrivent jusqu'à la protectrice de l'élève sont révélateurs d'un fonctionnement tout à fait efficace du processus de traitement des plaintes au CSSMB. Avant d'entreprendre ce

type d'intervention, je m'assure avec la *Responsable* concernée, qu'elle pense avoir épuisé tous ses moyens d'action.

Une dernière situation n'ayant pas donné lieu à une enquête concerne le service de transport scolaire, en voici la description :

Cas #107 : La plainte concerne une demande de transport adapté pour un jeune du secondaire qui présente des problèmes importants de comportement. Cette situation a été résolue par le service du transport scolaire à la suite de mon intervention. En effet, la plaignante n'avait pas exprimé clairement ses attentes qui n'avaient par conséquent pas été prises en compte. Mon intervention a consisté à recueillir et transmettre explicitement les attentes de la plaignante.

### **3 DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE DURANT L'ANNÉE 2020-2021**

#### **3.1 ÉVOLUTION SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES**

*Tableau 3- Évolution des demandes par rapport à l'année précédente*

Année	Nombre de demandes	Fluctuation par rapport à l'année antérieure
2016 - 2017	211	77%
2017 - 2018	246	17%
2018 - 2019	261	6%
2019 - 2020	136 <sup>5</sup>	-48%
<b>2020 - 2021</b>	<b>140<sup>6</sup></b>	<b>3%</b>

Comme mentionné dans les faits saillants, la stabilisation du nombre de demandes déposées en 2020-2021 devra être confirmée en 2021-2022 puisque l'année qui vient de s'écouler a été de nouveau perturbée par la pandémie.

Parmi les demandes qui arrivent à la protectrice de l'élève certaines sont des demandes de renseignements. De plus, parmi les plaintes déposées, certaines constituent l'expression d'un mécontentement, sans que cela donne lieu à une plainte formelle. Le Tableau 4 donne la répartition des demandes selon leur type et la comparaison avec 2019-2020.

---

<sup>5</sup> Introduction d'un formulaire spécifique à la protectrice de l'élève et fermeture du Centre de services scolaire le 13 mars 2020 à cause de la pandémie.

<sup>6</sup> Fermeture de certaines classes et enseignement à distance en raison de la pandémie

Tableau 4 – Type de demande

Demandes	2020-2021		2019-2020	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Plainte	113	81%	129	94,9 %
Plainte formelle	12	9%	-	-
Renseignements	12	9%	5	3,7 %
N/A	3	2%	2	1,5 %
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>1</b>	136	100%

On observe une augmentation de la part des demandes qui constituent des demandes d'information. Cela peut s'expliquer par une interprétation différente de ce que constitue une demande d'information par ma prédécesseure. Pour cette année scolaire, j'ai classé dans cette catégorie à la fois les demandes des usagers qui cherchent un renseignement indépendamment d'un mécontentement et celles provenant d'usagers qui manifestent un mécontentement mais indiquent qu'ils cherchent des informations sur la démarche et sur le pouvoir de la protectrice de l'élève en précisant qu'ils ne souhaitent pas déposer une plainte pour le moment. Lorsqu'à la suite des renseignements fournis le parent décide de déposer une plainte, la demande est alors classée dans la catégorie « plainte » et supprimée de la catégorie « renseignements »

### 3.2 STATUT DES DEMANDEURS PAR NIVEAUX SCOLAIRES CONCERNÉS

Les demandeurs proviennent en majorité du niveau primaire et maternelle (52% des demandes) et du secondaire (34% des demandes). Dans ces deux catégories, ce sont presque exclusivement les parents qui pose les demandes puisque seulement 3 demandes sur 116 proviennent des élèves eux-mêmes.

Tableau 5 – Demandeur par niveau scolaire

	Parent	Élève	Autre	Total	Répartition par niveau 2020-2021	Répartition par niveau 2019-2020
Accueil	0	0	0	0	52%	50%
Pré-maternelle	3	0	0	3		
Maternelle	8	0	0	8		
Primaire	60	0	2	62		
Secondaire	45	3	0	48	34%	21%
Formation professionnelle	0	11	0	11	8%	8%
Éducation aux adultes	0	5	0	5	4%	1%
N/A	1	0	2	3	2%	15%

### 3.3 MODE DE SAISIE DES DEMANDES

En 2020-2021, la plupart des demandes ont été formulées par le biais du formulaire à disposition sur le site internet du CSSMB. Cela semble confirmer que ce moyen de poser une demande est adapté aux usagers. Les appels téléphoniques représentent encore presque un tiers des demandes ce qui indique que cette possibilité ne doit pas être supprimée car elle convient bien à certains usagers.

Précisons que lorsqu'un usager utilise le téléphone, il arrive sur la boîte vocale qui est paramétrée pour expliquer les étapes du processus de traitement des plaintes. Ainsi, un certain nombre d'appels ne donnent pas lieu à des messages. Ces appels sans message ne sont pas comptabilisés dans les demandes à la protectrice de l'élève.

*Tableau 6 – Mode de saisie des demandes*

Mode de saisie	2020-2021		2019-2020	
Courriel	5	4%	69	50,7 %
Téléphone et courriel	0	0%	2	1,5 %
Téléphone	43	31%	64	47,1 %
Formulaire	84	60%		
Formulaire et Téléphone	7	5%		
Autres	1	1%	1	0,7 %
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100 %</b>

### **3.4 NIVEAU DE L'INTERVENTION LORS DE LA DEMANDE À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

On constate dans le Tableau 7 que la moitié des demandes qui arrivent à la protectrice de l'élève n'ont pas encore été traitées par les *Responsables* et que 13% n'ont pas tenté de régler la situation avec la personne concernée. Cela signifie que malgré la présence de deux formulaires distincts sur le site du CSSMB et le message téléphonique qui rappelle le processus du traitement des plaintes, une part importante des usagers pensent que le recours à la protectrice de l'élève est le seul recours possible. La protectrice de l'élève agit dans cette situation pour orienter les plaignants vers la bonne personne. C'est ce qui explique la répartition des interventions exposée dans le prochain paragraphe.

*Tableau 7- Niveau de l'intervention avant la demande à la PE*

Niveau d'intervention	2020-2021		2019-2020	
Établissement	74	53%	60	44,1 %
RP	42	30%	38	26,5 %
Secrétariat général	1	1%	-	-
Protectrice de l'élève	-	-	24	17,6 %
Organisation scolaire	2	1%	8	5,9 %
Aucune	18	13%		
Comité révision	0	0%	2	1,5 %
N/A	3	2%	6	4,4 %
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>136</b>	<b>100 %</b>

### **3.5 NATURE DES INTERVENTIONS DES PLAINTES NON TRAITÉES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

Pour les 123 demandes qui n'ont pas fait l'objet d'un traitement par la protectrice de l'élève, l'intervention de la protectrice la plus fréquente (83%) a consisté à informer sur le

processus de traitement des plaintes et à orienter le plaignant vers l'instance vers qui il doit se tourner.

7% des 123 demandes concernaient cette année des réclamations sur l'obligation du port du masque. Ces demandes étaient non recevables car elles ne concernaient pas un service du CSSMB mais une obligation formulée par le ministère. De plus, une partie de ces demandes étaient formulées par des personnes qui n'étaient pas des usagers du Centre de services scolaires.

Les 10% restant sont des demandes qui ont été réglées avant l'intervention de la protectrice de l'élève ou bien pour lesquels le plaignant n'a pas donné suite.

### 3.6 OBJETS DES DEMANDES NON TRAITÉES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Nous avons vu dans les faits saillants que 140 demandes ont été adressées à la protectrice de l'élève, mais que seules 17 ont donné lieu à un traitement puisque les autres n'avaient pas encore suivi les étapes du processus de traitement des plaintes.

Le Tableau 8 donne la répartition du contenu des 123 autres demandes.

Tableau 8 – Cas non traités par la protectrice de l'élève

Catégories	2020 - 2021		2019 - 2020	
	Attitude du personnel <sup>7</sup>	20	16%	22%
Violence ou intimidation par personnel	12	9,5%	1,5%	
Admission ou Inscription	30	23%	19%	
Violence ou intimidation par élève	12	9,5%	17%	
Service à l'élève	18	14%		
Cadre de vie (dont port du masque)	12	9%		
Interventions disciplinaires	6	5%		
Transport	6	5%	4%	
N A	5	4%		
Classement	3	2%	4%	
Traitement de la plainte	3	2%		
Accident	2	2%		
Service de garde	0	0%		
Total	129 <sup>8</sup>	100%	-	

Comme en 2019-2020, si les catégories les plus représentées (*Attitude du personnel* – incluant les cas de violence et intimidation par le personnel et *Inscriptions*) sont les mêmes que dans les cas traités par la protectrice de l'élève, la catégorie *Attitude du personnel* représente une part bien moindre de ces plaintes. Ceci peut s'expliquer par le fait que

<sup>7</sup> Il est possible que notre interprétation de la catégorie « attitude du personnel » diffère de celle de la protectrice de l'élève précédente. Voir le paragraphe 5 pour les définitions utilisées.

<sup>8</sup> Certaines plaintes comportent plusieurs objets

lorsque des usagers sont mécontents d'une situation qu'ils considèrent être due à l'attitude d'un personnel du CSSMB, ils acceptent moins facilement un règlement par un service du CSSMB. L'intervention de la protectrice de l'élève est alors vu comme une intervention plus objective. Comme nous l'avons signalé dans les cas résolus par médiation, les plaignants sont plus enclins à écouter les arguments d'une personne extérieure, même si ce sont les mêmes que ceux que les *Responsables* avaient avancés.

Contrairement aux plaintes traitées par la protectrice de l'élève, les plaintes portant *l'attitude du personnel* concernent dans l'ensemble davantage les directions que les enseignants (respectivement 12 et 8). Ceci est un peu surprenant car les enseignants étant plus proches des élèves se sont habituellement eux qui concentrent le plus grand nombre de plaintes. Une explication pourrait se trouver dans la part des plaintes liées aux inscriptions d'une part et aux décisions en lien avec la COVID 19. En effet, pour ces deux catégories de plaintes, les directions sont impliquées alors que les enseignants ne le sont pas.

#### **4 VIOLENCE ET INTIMIDATION**

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

Pour classer les plaintes dans la catégorie *Violence ou Intimidation*, nous avons utilisé les définitions suivantes qui sont données dans la Loi sur l'Instruction publique.

Intimidation : tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser;

Violence : toute manifestation de force, de forme verbale, écrite, physique, psychologique ou sexuelle, exercée intentionnellement contre une personne, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse, de la léser, de la blesser ou de l'opprimer en s'attaquant à son intégrité ou à son bien-être psychologique ou physique, à ses droits ou à ses biens.

Selon ces définitions, nous avons classé dans la catégorie *Intimidation* les plaintes qui exprimaient des allégations de discrimination à caractère raciste ou sexiste avec un caractère répétitif, en particulier de la part des enseignants. Il se peut que notre interprétation soit ici différente de la protectrice précédente qui classait certaines de ces plaintes dans la catégorie *Discrimination* – que nous avons supprimée – ou *Attitude du personnel*. Cette différence peut expliquer la variation dans le nombre de plaintes en 2019-2020 (12) et le nombre de plaintes en 2020-2021 (24), et en particulier celles qui concernent le personnel du CSSMB : 2 en 2019-2020 et 12 en 2020-2021.

Précisons que le classement est lié aux déclarations du plaignant, ce qui ne signifie pas que la situation relève après enquête d'une situation de *Violence ou d'intimidation*.

Tableau 9 – Répartition des demandes en lien avec la violence ou l'intimidation selon la situation

	Nombre total	Nombre traité par la PE
Intimidation par usager	6	0
Violence physique par usager	6	1
Violence physique par personnel	0	0
Violence non physique par usager	0	0
Violence non physique par personnel	0	0
Intimidation par personnel	12	1

Comme le montre le Tableau 9 la plupart des plaintes concernant la violence ou l'intimidation sont traitées par l'établissement ou par les *Responsables* puisque sur les 24 plaintes, je n'ai eu à traiter que 2 de ces situations. L'une des deux était portée par l'auteur des violences, la victime ayant été satisfaite du traitement par l'établissement.

Pour les plaintes concernant des situations d'intimidation par le personnel, elles proviennent presque pour moitié (5 cas sur 12) de l'éducation aux adultes ou de la formation professionnelle et ne concernent dans ce cas que deux situations différentes, puisque 4 plaintes ont été portées par des usagers différents pour la même situation.

## 5 CONCLUSION

Compte tenu du caractère exceptionnel lié à la pandémie mondiale de l'année scolaire 2020-2021, les constats faits dans ce rapport ne peuvent servir à observer des tendances pour les années à venir.

On peut néanmoins constater une certaine stabilité à la fois dans le nombre des demandes adressées à la protectrice de l'élève (autour de 140 par an), dans la part de celles-ci qui demandent un traitement par la protectrice de l'élève (un peu plus de 10%) et dans l'objet des plaintes. L'harmonisation des catégories avec les responsables et l'utilisation des définitions produites par les responsables, permettra d'assurer une comparaison plus aisée dans les objets des plaintes pour les prochaines années

Pour terminer et au risque de me répéter, je souhaite à nouveau remercier les *Responsables* pour leur excellente collaboration. Je souhaite également adresser mes remerciements à la Secrétaire Générale et à son assistante qui ont été tout au long de mon installation des recours précieux. Je me réjouis de poursuivre ma collaboration avec le CSSMB pour l'année scolaire 2021-2022.

Hélène Gasc

Protectrice de l'élève

