



## **RAPPORT ANNUEL 2021-2022**

Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys

**Centre  
de services scolaire  
Marguerite-Bourgeoys**

**Québec** 

## MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Après deux années scolaires atypiques, les choses reviennent doucement à la normale. Les élèves sont de retour en classe et les sourires ne sont plus cachés derrière les masques. Certains craignaient le pire, les résultats présentés dans ce rapport annuel démontrent toutefois que les choses vont plutôt bien. Malgré les conditions difficiles, les établissements du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) ont continué de relever avec brio leur mission d'enseignement, de socialisation et de qualification.

### **Un taux de diplomation une fois de plus exceptionnel**

Un taux de diplomation et de qualification de 88,8 %, sept années après l'entrée au secondaire, positionne de nouveau le CSSMB en tête des centres de services scolaires du Québec. Ce résultat surpasse de près de 10 points la moyenne du réseau public francophone.

Une telle performance n'est pas le fruit du hasard. Depuis quelques années maintenant, plus de 2000 membres du personnel ont suivi une formation sur les stratégies d'enseignement reconnues par la recherche. Il faut également souligner le travail d'accompagnement des équipes-écoles qui veillent à guider nos élèves durant leur parcours scolaire.

Parallèlement, le CSSMB a mis en place le Bureau de statistiques et d'imputabilité, lequel assure un suivi rigoureux de chacune des cohortes, dans l'ensemble des établissements.

### **Une économie vigoureuse**

Certains phénomènes sont hors du contrôle du CSSMB, mais ont une incidence marquée sur ses activités, par exemple la vigueur de l'économie et du marché de l'emploi. La vive concurrence pour le recrutement constitue d'ailleurs un véritable défi. Une fois de plus, le CSSMB sort des sentiers battus et déploie de nouvelles stratégies. Il collabore avec les milieux universitaires pour multiplier les voies d'accès à l'enseignement aux pédagogues formés à l'étranger et à ceux disposant d'un baccalauréat disciplinaire. Il mène également des campagnes de promotion, participe à des salons de l'emploi et de l'éducation et anime des vignettes cliniques offertes aux universitaires étudiant dans des programmes où la demande se révèle particulièrement forte.

Alors que le taux de chômage est au plus bas, le Service de la formation professionnelle a développé une stratégie promotionnelle reposant sur une image de marque rafraîchie, portée par les réseaux sociaux et la présence de représentantes et de représentants à différentes foires professionnelles. Il déploie également des efforts pour le recrutement d'élèves à l'étranger; les six centres de formation professionnelle sont d'ailleurs fiers d'avoir accueilli près de 450 élèves internationaux qui, pour certains, ont choisi de donner un coup de main à des entreprises locales dans leur secteur d'activité, une main-d'œuvre appréciée dans un contexte de pénurie.

### **Une pandémie qui s'essouffle tranquillement**

Autre phénomène hors de notre contrôle, la COVID a eu une incidence marquée sur l'immigration et, par effet de domino, sur le nombre d'élèves inscrits sur notre territoire. La crise sanitaire s'estompe et les frontières rouvrent; le nombre d'élèves demeurent toutefois moins élevé, par rapport aux récentes années.

### Une dernière année avant la fin du PEVR 2018-2023

Il ne reste plus qu'une année au *Plan d'engagement vers la réussite* (PEVR) 2018-2023. Le CSSMB est en très bonne voie d'atteindre son ambition (89 % de taux de diplomation et de qualification) et la plupart de ses cibles, comme on pourra le découvrir dans ce rapport annuel. Cette dernière année sera aussi celle de la rédaction d'un nouveau PEVR. Une vaste consultation se fera auprès de l'ensemble des parties prenantes (membres du personnel, du Conseil d'administration, parents et élèves) et il ne fait nul doute que les cibles seront de nouveau ambitieuses.

Le CSSMB travaille au devenir de la société. Cette noble mission ne pourrait s'accomplir sans le dévouement, l'expertise de haut niveau et le professionnalisme des 11 600 membres du personnel. Ces femmes et ces hommes dévoués ont soutenu les élèves pendant la pandémie, ne ménageant aucun effort pour assurer leur bien-être et leur réussite. Mentionnons également l'accompagnement des parents, toujours aussi essentiel, et le travail des membres du Conseil d'administration. Directement ou indirectement, tous contribuent à la réussite des élèves. Nous les en remercions chaleureusement.



Ghislain Laporte  
Président du Conseil d'administration



Dominic Bertrand  
Directeur général

## Table des matières

1. Présentation du centre de services scolaire .....	1
1.1 Le centre de services scolaire en bref .....	1
1.2 Faits saillants .....	1
1.3 Services éducatifs et autres services .....	5
2. Gouvernance du centre de services scolaire .....	9
2.1 Conseil d'administration .....	9
2.2 Autres comités de gouvernance .....	12
2.3 Code d'éthique et de déontologie .....	16
2.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics .....	16
3. Résultats .....	18
3.1 Plan d'engagement vers la réussite .....	18
3.2 Lutte contre l'intimidation et la violence .....	23
3.3 Procédure d'examen des plaintes .....	23
4. Utilisation des ressources .....	24
4.1 Répartition des revenus du centre de services scolaire.....	24
4.2 Ressources financières .....	25
4.3 Gestion et contrôle des effectifs .....	27
4.4 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus .....	28
4.5 Ressources matérielles et informationnelles .....	28
Annexe 1 - Rapport annuel de la protectrice de l'élève.....	29
Annexe 2 – Schéma du traitement des plaintes.....	45

## Liste des sigles et acronymes

CA	Conseil d'administration
CEA	Centre d'éducation de adultes
CFP	Centre de formation professionnelle
CGTSIM	Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal
CIPCD	Centre d'intervention pédagogique en contexte de diversité
CSSMB	Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys
EHDAA	Élèves handicapés ou avec difficulté d'adaptation ou d'apprentissage
FGA	Formation générale des adultes
LIP	Loi sur l'instruction publique
MEQ	Ministère de l'éducation du Québec
PEVR	Plan d'engagement vers la réussite
SAEFC	Service aux entreprises et de formation continue
SRÉ	Service des ressources éducatives
SRH	Service des ressources humaines
TSA	Trouble du spectre de l'autisme

# 1. Présentation du centre de services scolaire

## 1.1 Le centre de services scolaire en bref

Deuxième plus grand centre de services scolaire au Québec, le Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) chapeaute 75 écoles primaires, 14 écoles secondaires, 3 écoles spécialisées, 6 centres de formation professionnelle (CFP) et 4 centres de formation générale des adultes (FGA). En 2021-2022, ces 102 établissements ont accueilli 70 500 élèves. Ces derniers proviennent de 155 pays et parlent 135 langues maternelles. Le CSSMB compte 11 600 employés, dont 6000 enseignantes et enseignants. L'information sur chacun des établissements est présentée sur le [site internet du CSSMB](#).

## 1.2 Faits saillants

L'année scolaire 2021-2022 se révèle riche en initiatives. Bien qu'elles soient variées, toutes visent un objectif : favoriser la réussite des élèves. C'est vrai dans les services éducatifs comme dans les services administratifs.

### 1.2.1 Secteur des jeunes

Le Service des ressources éducatives (SRÉ) forme, accompagne et conseille le personnel des établissements. Il assure une vigie et veille ainsi à ce que le CSSMB demeure à l'avant-garde pour remplir sa mission éducative. Au cours de l'année, le SRÉ a réalisé une grande diversité de projets et d'accompagnements afin d'assurer le bien-être et la réussite des élèves. Les faits saillants ci-dessous en témoignent.

- Présentation du guide *Santé mentale en milieu scolaire* aux différents acteurs : professionnelles et professionnels du SRÉ, techniciennes et techniciens en éducation spécialisée, directions d'établissement, équipe de gestion du Service des ressources humaines (SRH) et nombreuses équipes-écoles. Le guide rappelle l'importance du développement des compétences sociales et émotionnelles et suggère des interventions universelles à la portée de tous.
- Formation sur le plan d'intervention et le cadre de référence en orthopédagogie présentée dans tous les établissements.
- Créé par le CSSMB en 2012, le Centre d'intervention pédagogique en contexte de diversité (CIPCD) outille les enseignantes et les enseignants qui veillent à accompagner les élèves issus de l'immigration dans leur parcours scolaire. Quelques exemples de retombées :
  - Formation, à partir du *Guide sur l'accompagnement psychosocial en milieu scolaire*, à l'intention des membres du personnel scolaire du CSSMB.
  - Présentation d'un atelier et rédaction d'un guide sur l'appropriation culturelle en arts.
  - Offre d'un webinaire aux enseignantes et enseignants formés hors Québec et non légalement qualifiés pour la formation à la suppléance.

- Présentation de la conférence *Favoriser le développement langagier à l'oral et à l'écrit des jeunes enfants à l'éducation préscolaire (5 ans), en milieu pluriethnique et plurilingue, au moyen de l'exploitation des albums plurilingues Élodil*, par une chercheuse-enseignante de l'Université de Montréal.
- Participation de plus de 1300 personnes au deuxième colloque sur la douance : *Pour des expériences pleines de potentiel* présenté en décembre 2021. À travers une soixantaine de conférences, les équipes-écoles ont pu enrichir leurs connaissances sur ce sujet.
- Offre de formation et d'accompagnement à l'intention des enseignantes et enseignants, professionnelles et professionnels et membres du personnel de soutien travaillant avec des clientèles à besoins particuliers.
- Lancement d'une démarche pour soutenir le continuum d'adaptation au préscolaire pour les élèves ayant un retard de développement. Déploiement d'outils et d'une « matériathèque » pour mieux accueillir et soutenir les apprentissages des élèves handicapés ou avec difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) au préscolaire.
- Déploiement d'un plan d'accompagnement des écoles pour assurer une vision intégrée, en cohérence avec le Plan d'engagement vers la réussite (PEVR) et le projet éducatif.
- À la suite d'une entente de complémentarité entre les secteurs de la santé et de l'éducation, des outils et des formations sont développés conjointement pour soutenir le déploiement de plans de service intersectoriels et individualisés.
- Implantation du *Programme cycle du préscolaire* et soutien des écoles pour assurer une vision commune de l'outil.

### **1.2.2 Formation générale des adultes**

Le service de la FGA épaulé les quatre centres d'éducation des adultes dans leur mission consistant à développer les compétences recherchées sur le marché du travail afin d'améliorer les possibilités d'emploi des adultes. Les faits saillants ci-dessous témoignent de l'engagement de ce service.

- Déploiement d'une offre de tests de français et accompagnement des membres du personnel professionnel et enseignant qui doivent le réussir. Le projet est réalisé en collaboration avec le service de la Formation à distance et le SRH.
- Accueil du congrès annuel de l'Association québécoise des intervenantes et intervenants en FGA; 550 personnes y prennent part.
- Maintien de partenariats avec huit entreprises, dans le cadre du programme d'intégration socioprofessionnelle.
- Plus de 350 dossiers d'élève sont analysés par le Service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement, dans le cadre du projet *Relance*, lequel assure le suivi des élèves des cohortes 6 et 7 ans en voie d'obtenir leur diplôme.

- Globalement, 165 élèves obtiennent leur diplôme d'études secondaires et 288 complètent un certificat de formation à un métier semi-spécialisé.
- Taux de réussite aux épreuves de 92,7 %<sup>1</sup>.

### **1.2.3 Formation professionnelle et Service aux entreprises et de formation continue**

Le Service de la formation professionnelle épaulé les six centres de formation professionnelle (CFP) du CSSMB, lesquels offrent près de 50 programmes. Le Service aux entreprises et de formation continue (SAEFC) propose quant à lui des services-conseils et des formations sur mesure axées sur les besoins de développement de la main-d'œuvre des organisations. Les formations sont majoritairement offertes dans les CFP, par les enseignantes et enseignants de ces établissements. Ces services sont dynamiques, comme en témoignent les faits saillants ci-dessous.

- Publication du référentiel Pour un enseignement efficace en formation générale des adultes et en formation professionnelle. L'outil est lancé à l'occasion d'une journée pédagogique, ce qui permet à 250 enseignantes et enseignants d'y participer.
- Développement de l'alternance travail études avec stages accrus (jusqu'à 50 % de l'apprentissage se fait en milieu de travail) dans cinq programmes (Soutien administratif aux secteurs cliniques, Sécurité privée et gardiennage, Assistance à la personne en établissement et à domicile, Infographie et Soutien informatique) et une attestation d'études professionnelles (Presse-plieuse).
- Poursuite des travaux des comités de suivi des élèves ayant des besoins particuliers dans deux CFP et création de comités dans deux autres. Une formation sur le sujet est offerte aux nouveaux enseignants et enseignantes.
- Formation et accompagnement des directions des six CFP pour l'élaboration des plans d'aide à l'apprentissage.
- Au total, 106 diplômes d'études professionnelles sont remis dans 17 programmes par les Services de la reconnaissance des acquis et des compétences.
- Développement de programmes internes par le SAEFC pour former des membres du personnel (secrétaire, agente et agent de bureau, éducatrice et éducateur en service de garde) afin qu'elles et ils puissent accéder plus rapidement à des postes dans les établissements et services du CSSMB. Les cours sont offerts dans les centres de formation professionnelle.
- Francisation de 100 groupes d'employées et employés dans 48 entreprises par le SAEFC; 8390 heures de formation sont offertes.

### **1.2.4 Services administratifs**

Sans être en contact direct avec les élèves, le personnel des services administratifs met en place les conditions favorables permettant aux établissements de se consacrer à leur mission éducative. Les faits saillants ci-dessous en témoignent.

- Participation de 269 personnes à la formation en enseignement efficace offerte en

---

<sup>1</sup> Cette donnée inclut l'ensemble des épreuves réalisées en FGA.



collaboration avec l'Université TÉLUQ; 13 terminent le programme court en efficacité de l'enseignement et des écoles.

- Agrégation, par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), de la maîtrise qualifiante, un projet développé par le CSSMB, en collaboration avec l'Université TÉLUQ et l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.
- Arrimage des pratiques pédagogiques aux exigences de la transformation numérique par l'équipe du soutien à la pédagogie qui accompagne le corps enseignant dans le développement de sa compétence pédagogique.
- Accompagnement des établissements et des services par Environnement numérique d'apprentissage (ENA), une initiative du CSSMB, dans leur mission de développement des compétences professionnelles des membres du personnel : 171 000 formations sont suivies.
- Obtention du prix d'excellence de l'administration publique pour *Référentiel pour la gestion efficace d'une organisation*.
- Embauche de 1200 nouveaux membres du personnel.
- Devancement des séances d'affectation afin que les membres du personnel connaissent, avant les vacances, leur prochaine affectation, et les directions les nouveaux membres de leur équipe.
- Gestion de nombreux chantiers de construction : cinq agrandissements, une nouvelle école et trois transformations de bâtiments en établissement scolaire. Deux de ces projets ont été livrés, comme prévu, pour la rentrée 2021. Les autres sont en cours de réalisation. Le CSSMB finalise également les plans d'une nouvelle école, à Outremont.
- Élaboration et déploiement de divers indicateurs de gestion, tableaux de bord et outils de suivi liés à la planification stratégique administrative et au pilotage du PEVR 2017-2023.
- En raison de la pandémie, accélération du déploiement et de l'utilisation des technologies. L'adoption de nouveaux outils de travail numériques et collaboratifs permet de travailler en mode virtuel et de continuer à former et soutenir les membres du personnel.
- Mise sur pied d'un comité de veille pour faire face aux attaques informatiques et déploiement des ressources informatiques dédiées afin d'être proactif dans la détection des menaces et la protection de l'information.
- Poursuite des travaux du comité sur la sécurité de l'information. Ce dernier coordonne des formations offertes à l'ensemble des membres du personnel et établit des lignes directrices sur la conservation et le partage de l'information.

### 1.3 Services éducatifs et autres services

Les voies de la réussite se multiplient. Les élèves, jeunes ou adultes, qu'ils soient en classes ordinaires, d'accueil ou pour élèves HDAA, reçoivent une multitude de services qui leur assurent un milieu scolaire enrichissant, stimulant et épanouissant répondant à leurs besoins.

#### 1.3.1 L'éducation préscolaire et l'enseignement primaire et secondaire

Les 92 écoles préscolaires-primaires, secondaires et spécialisées du CSSMB ont accueilli 48 431 élèves. Le préscolaire 4 ans est offert, selon différentes modalités, dans certaines écoles ciblées; six classes ont été ajoutées en 2021-2022.

Le personnel des écoles encadre et guide les élèves dans l'apprentissage et l'acquisition de connaissances variées, conformément au régime pédagogique et aux programmes prévus par le MEQ. Ancrées dans leur milieu et dédiées à l'épanouissement des élèves, les équipes-écoles les aident à se développer et à s'enrichir, tout autant de compétences que d'amitiés. Des écoles offrent également des programmes d'enrichissement variés, dont des projets pour les élèves talentueux et doués, le programme d'éducation internationale, les programmes sport-études et arts-études, les projets pédagogiques particuliers en arts, en sports et en science, le programme alternatif et certains programmes d'enseignement des langues d'origine (PELO).

#### 1.3.2 Les services complémentaires

Plus de 350 professionnelles et professionnels œuvrent dans les écoles et au SRÉ afin de favoriser la progression de l'élève dans ses différents apprentissages. Pour ce faire, les services complémentaires offrent quatre types de service :

- de soutien, qui visent à assurer à l'élève des conditions propices d'apprentissage;
- de vie scolaire, qui visent le développement de l'autonomie et du sens des responsabilités de l'élève, de sa dimension morale et spirituelle, de ses relations interpersonnelles et communautaires ainsi que de son sentiment d'appartenance à l'école;
- d'aide à l'élève, qui visent à l'accompagner dans son cheminement scolaire et dans son orientation scolaire et professionnelle ainsi que dans la recherche de solutions aux difficultés qu'il rencontre;
- de promotion et de prévention, qui visent à donner à l'élève un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie et de compétences qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être.

Étant donné la pénurie de main-d'œuvre en psychologie et en orthophonie, le CSSMB offre également un service centralisé de soutien-conseil et d'évaluation afin de soutenir les milieux, lorsque le besoin s'en fait sentir.

#### 1.3.3 Les services culturels

Le CSSMB a établi des partenariats avec des organismes culturels, des musées, des artistes, des écrivains et des bibliothèques de la région afin de permettre aux élèves de vivre des expériences artistiques et pédagogiques authentiques et diversifiées.

#### **1.3.4 Le service de garde et de surveillance des dîneurs**

Les services de garde et de surveillance des dîneurs sont offerts dans tous les établissements primaires du CSSMB. Ils assurent un soutien aux familles des élèves, notamment en offrant à ceux qui le désirent un lieu adéquat et le soutien nécessaire pour leur permettre de réaliser leurs travaux scolaires après la classe.

Ces services font partie du milieu de vie des élèves et contribuent, dans le cadre du projet éducatif de l'école, à leur développement global, et ce, tant aux niveaux cognitif, langagier, physique et moteur, que social, affectif et moral. Les services de garde sont offerts lors des journées de classe et des journées pédagogiques.

En milieu défavorisés, certains élèves ont accès à un dîner offert à prix modique.

#### **1.3.5 L'adaptation scolaire**

En plus des services offerts aux jeunes en difficulté d'adaptation et/ou d'apprentissage qui présentent des besoins particuliers, le personnel du SRÉ accompagne les milieux et collabore à divers projets de développement afin de répondre aux besoins des élèves HDAA et de développer leur plein potentiel. Par exemple, les conseillères et conseillers pédagogiques pour les élèves ciblés en classe ordinaire (ÉCCO) agissent en rôle-conseil auprès du personnel des équipes-écoles afin d'offrir du support préventif. De plus, les conseillers et conseillères pédagogiques pour ces clientèles soutiennent les équipes-écoles qui accueillent des points de service EHDAA.

Des conseillères et conseillers pédagogiques en orthopédagogie et en douance offrent un second regard et proposent de nouvelles stratégies permettant d'améliorer la réussite des élèves à besoins particuliers. Les ergothérapeutes du SRÉ sont également impliqués et accompagnent les élèves présentant des besoins sur le plan moteur et sensoriel. Le service-conseil en trouble du spectre de l'autisme (TSA) a poursuivi son déploiement dans les classes spécialisées et élargi son offre de service pour les élèves avec TSA intégrés en classes ordinaires. Par le biais de formations, d'accompagnement et de soutien dans les mécanismes de communication avec les partenaires du milieu de la santé, le CSSMB soutient les écoles dans le déploiement du service pour ces élèves.

#### **1.3.6 Les services offerts aux élèves issus de l'immigration**

Le CSSMB développe et met en place plusieurs services pédagogiques liés aux besoins des élèves issus de l'immigration, de même qu'en intégration linguistique scolaire et sociale (ILSS). Par exemple :

- Organisation de la planification et de l'arrivée de l'élève au CSSMB (inscription centralisée et rencontre avec l'élève pour effectuer une évaluation langagière).
- Orientation et soutien des classements, des choix pédagogiques et des pratiques efficaces en lien avec l'enseignement en milieu plurilingue.
- Préparation des ouvertures de classes.
- Mise en place des communautés de pratique (COP) pour le soutien linguistique.
- Offre de soutien aux élèves en situation de grand retard scolaire.

- Conception et partage de capsules vidéo qui orientent la mise en place de protocoles d'accueil impliquant tous les intervenantes et intervenants de l'école.
- Travail avec des intervenantes et intervenants communautaires scolaires qui assurent un lien « école-famille-communauté ».

De plus, le CSSMB a mis en place son propre centre de recherche appliquée. Six groupes de travail composent le CIPCD. Leurs activités s'articulent principalement autour d'enjeux liés à la diversité ethnoculturelle et linguistique en contexte scolaire. Les trois principaux mandats sont : la recherche, le transfert de connaissances scientifiques et la formation. Un chercheur universitaire et un membre du personnel du CSSMB sont coresponsables de chacun des groupes qui bénéficient également de l'accompagnement d'autres partenaires. Pour plus de détails, voir le site du [CIPCD](#).

### **1.3.7 Le soutien aux écoles en milieu défavorisé**

Au total, 47 écoles en milieu défavorisé ont bénéficié d'allocations financières supplémentaires de la part du MEQ, du Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal (CGTSIM) et d'Une école montréalaise pour tous afin que chaque enfant puisse aller au bout de son potentiel, peu importe l'environnement socioéconomique dans lequel il évolue.

Ces sommes ont permis d'ajouter des ressources humaines pour appuyer les équipes dans leurs différentes interventions. Elles ont également favorisé la mise en place de projets et d'activités dans les écoles. Par exemple, un café rencontre avec les parents afin d'adoucir le passage du préscolaire à la première année, la mise en place de petites brigades Minitechs pour favoriser l'entraide avec la technologie et le virtuel, la peinture sur casiers avec l'aide d'artistes muralistes, l'apprentissage de la programmation, l'activité *Pour un Montréal Scientifique* réalisée en collaboration avec le cégep de Saint-Laurent, etc.

### **1.3.8 L'enseignement à la maison**

En 2021-2022, 75 élèves du secondaire et 255 du primaire ont remis au CSSMB une copie de l'avis d'enseignement à la maison, tel qu'envoyé au MEQ. L'enseignement à la maison a généré des demandes de toutes sortes, par exemple de prêt de matériel scolaire et d'accès à des services de professionnels. Parallèlement, le Ministère a demandé aux parents d'inscrire leur enfant aux épreuves obligatoires (français de 4<sup>e</sup> année du primaire, français et mathématique de 6<sup>e</sup> année du primaire et français de 2<sup>e</sup> année du secondaire). Cette décision implique que les centres de services, en plus de l'administration et de la correction des épreuves, organisent des activités de familiarisation et de préparation à l'intention des élèves. Cette opération complexe nécessite l'investissement de ressources humaines; s'ajoute la coordination des épreuves uniques de 4<sup>e</sup> et 5<sup>e</sup> secondaire ainsi que celle de toutes les autres matières à sanction permettant l'obtention du diplôme d'études secondaires (DES).

### **1.3.9 La formation générale des adultes**

L'offre de formation générale, destinée aux adultes âgés de 16 ans et plus, se règle au rythme de la société québécoise, de ses besoins et de ses aspirations. Les services éducatifs dispensés (alphabétisation, présecondaire, études secondaires, préparation à la formation professionnelle, préparation aux études postsecondaires, intégration sociale, intégration socioprofessionnelle, francisation et soutien pédagogique) permettent aux adultes de développer leur capacité d'accéder au savoir et d'apprendre tout au long de leur vie; ce qui est une des conditions de

base de leur développement culturel, social et économique. La FGA contribue ainsi à l'épanouissement des individus et favorise leur intégration dans la société active.

### **1.3.10 La formation professionnelle**

Un service de formation professionnelle est essentiel au sein d'un centre de services scolaire. Il sert de pilier dans le positionnement de la formation professionnelle au sein de l'organisation et auprès des partenaires externes. Il assure une vision commune et partagée de la réussite personnelle et professionnelle des élèves.

Afin de répondre aux nouvelles réalités et aux divers changements, notamment le contexte du marché du travail et la clientèle diversifiée et l'ère numérique, le Service de la formation professionnelle du CSSMB travaille en étroite collaboration avec les CFP et les SAEFC.

La mission du Service de la formation professionnelle et de la formation continue et aux entreprises du CSSMB est de soutenir les centres dans leur objectif de qualification et de diplomation. Dans le but d'harmoniser les pratiques administratives et pédagogiques, le Service déploie des outils et optimise ses ressources afin d'accompagner efficacement les équipes-centres.

### **1.3.11 La reconnaissance des acquis et des compétences**

La reconnaissance des acquis et des compétences (RAC) permet d'obtenir une reconnaissance officielle des compétences en lien avec celles d'un programme d'études. Établie en fonction des objectifs de l'élève, elle permet d'identifier les compétences maîtrisées et celles à acquérir. La reconnaissance des acquis s'adresse à toute personne ayant développé des compétences liées à un programme de formation, sans avoir obtenu l'attestation ou le diplôme québécois correspondant à ses apprentissages.

### **1.3.12 Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement**

Les services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement épaulent l'adulte dans sa démarche de retour aux études ou d'intégration dans le système scolaire québécois, vers la réalisation d'un projet scolaire et professionnel. Le service s'adresse aux adultes peu scolarisés ou sans diplôme québécois, qui ne sont inscrits dans aucun centre de FGA.

### **1.3.13 La formation à distance**

La formation à distance permet à tout adulte, âgé de 16 ans ou plus, d'atteindre son objectif scolaire, selon ses disponibilités et l'horaire qui lui convient. Les élèves s'y inscrivent pour obtenir leur diplôme d'études secondaires ou pour acquérir les préalables à l'admission au cégep ou à la formation professionnelle.

## 2. Gouvernance du centre de services scolaire

Le CSSMB est dirigé par un conseil d'administration (CA) de 15 membres, auquel se joignent deux membres de la direction générale. En fonction de leurs intérêts et compétences, les membres du CA s'impliquent dans les comités de gouvernance. Le CSSMB compte également sur les travaux de différents comités composés d'employés et de ressources externes. Enfin, le comité de parents fait entendre le point de vue des familles.

### 2.1 Conseil d'administration

#### Membres du conseil d'administration

Parents	Liste des membres
Ghislain Laporte	Président et représentant du District Sud-Est
Jean-Philippe Blanchette	Représentant du District Est
Marie-France Caron	Représentante du District Nord-Ouest
Yan Ouellette	Vice-président et représentant du District Sud-Ouest
Dalia Ramy	Représentante du District Nord-Est

Membres du personnel	Liste des membres
Véronique Beaulieu	Représentante des directions d'établissement
Hafedh Ben Taher	Représentant du personnel d'encadrement
Christine Drolet	Représentante du personnel professionnel
Marie-France Leroux	Représentante du personnel de soutien
Marc Prescott	Représentant du personnel d'encadrement sans droit de vote (jusqu'au mois de mars 2022)
Julie-Anne Proulx	Représentante du personnel enseignant

Membres de la communauté	Liste des membres
Jean-Denis Constantin	Représentant de la communauté (milieu communautaire, sportif ou culturel)
François Morin	Représentant de la communauté (expertise financières, comptable, gestion des ressources financières ou matérielles)
Isabelle Morin	Représentante de la communauté (gouvernance éthique, gestion des risques et gestion des ressources humaines) (jusqu'au mois d'avril 2022)
Yu Cai Tian	Représentant de la communauté (18 à 35 ans)
Caroline Trudel	Représentante de la communauté (milieu municipal, santé et services sociaux ou affaires)

Direction générale et secrétaire générale	Liste des membres
Dominic Bertrand	Directeur général
Marie-Josée Villeneuve	Directrice générale adjointe et secrétaire générale

## Calendrier des séances tenues

Le CA s'est réuni à dix occasions : sept séances ordinaires et trois séances extraordinaires.

- 23 août 2021\*
- 31 août 2021
- 21 septembre 2021\*
- 19 octobre 2021
- 7 décembre 2021
- 25 janvier 2022
- 15 mars 2022
- 3 mai 2022
- 7 juin 2022\*
- 28 juin 2022

\*Séance extraordinaire

## Décisions du Conseil d'administration

### **Août 2022**

- Désignation des membres aux comités de travail du CA et au comité consultatif de transport scolaire

### **Octobre 2022**

- École primaire Saint-Rémi - Agrandissement - Octroi du contrat de construction
- École primaire Saint-Louis - Agrandissement - Octroi du contrat de construction
- Transformation du centre communautaire Albert-Gariepy - Octroi du contrat de construction
- Ajout d'espace - Demande de financement au MEQ dans le cadre du Plan québécois des infrastructures (PQI) 2022-2032
- Dépôt du rapport annuel du protecteur de l'élève

### **Décembre 2021**

- Programme d'accès à l'égalité en emploi – Dépôt du troisième rapport – Retour de consultation et adoption
- Lignes directrices relatives aux frais de déplacement et autres frais et indemnités remboursables pour les membres du CA – Adoption
- Affectation des surplus et déficits des établissements au 30 juin 2021
- Acceptation des états financiers du CSSMB au 30 juin 2021
- Programme de soutien aux infrastructures sportives et récréatives scolaires et d'enseignement supérieur – Demande de financement
- Nouvelle école secondaire LaSalle – Création d'un acte d'établissement – Adoption
- École Pierre-Laporte – Modification à l'acte d'établissement – Adoption
- Écoles Cardinal-Léger, du Grand-Héron, du Bois-de-Liesse et Notre-Dame-de-la-Paix – Ouverture de groupes de maternelle 4 ans – Adoption

## **Janvier 2022**

- Politique de remboursement des dépenses de fonction – Adoption
- École Jonathan – Demande d'approbation au MEQ en vertu de l'article 240 de la LIP – École établie aux fins d'un projet particulier – Adoption
- École Guy-Drummond – Demande d'approbation au MEQ en vertu de l'article 240 de la LIP – École établie aux fins d'un projet particulier – Adoption
- Maternelle 4 ans – Addenda à la Politique de transport des élèves – Adoption

## **Mars 2022**

- Adoption du budget révisé du Centre de services scolaire pour l'année 2021-2022
- Objectifs, principes et critères de répartition des allocations entre les établissements – année scolaire 2022-2023 – Adoption
- École primaire Enfants-du-Monde – Rénovation des blocs sanitaires, de l'enveloppe extérieure, de la cour d'école et mise à niveau des systèmes de chauffage, de ventilation et d'air conditionné – Octroi du contrat de construction
- Aide au transport en vertu de l'article 299 de la LIP pour l'année scolaire 2021-2022

## **Mai 2022**

- Calendriers scolaires 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026 aux secteurs des jeunes, de la FGA et de la formation professionnelle – Adoption
- Réseau territorial d'appartenance et de concertation (RÉTAC LaSalle – Création d'un territoire d'appartenance pour la Nouvelle école secondaire LaSalle et modification du territoire d'appartenance de l'école Cavalier-de-LaSalle – Adoption
- École des Saules-Rieurs – Demande d'approbation au MEQ en vertu de l'article 240 de la LIP – École établie aux fins d'un projet particulier – Adoption
- Plan triennal de répartition et de destination des immeubles (PTRDI) 2023-2026 et liste des écoles et des centres – Adoption
- Transport de courtoisie – Établissement du tarif du passage par élève – Année scolaire 2022-2023

## **Juin 2022**

- Profil de compétences et critères de sélection pour la nomination d'une direction d'établissement et de centre – Adoption
- Approbation des budgets des établissements pour l'année scolaire 2022-2023
- Budget du CSSMB pour l'année scolaire 2022-2023 – Adoption
- Projet majeur de maintien des bâtiments pour l'école secondaire Pierre-Laporte et l'école primaire Victor-Thérien – Nomination des professionnels techniques
- CSSMB – Critères d'inscription 2023-2024 – Adoption
- Collège Saint-Louis – Critères d'inscription 2023-2024 – Adoption
- École Guy-Drummond – Critères d'inscription 2023-2024 – Adoption
- École Jonathan – Critères d'inscription 2023-2024 – Adoption
- École Nouvelle-Querbes – Critères d'inscription 2023-2024 – Adoption



- Collège Saint-Louis – Demande d’approbation au MEQ en vertu de l’article 240 de la LIP – École établie aux fins d’un projet particulier – Adoption
- École Nouvelle-Querbes – Demande d’approbation au ministre de l’Éducation du Québec en vertu de l’article 240 de la LIP – École établie aux fins d’un projet particulier – Adoption
- CEA LaSalle et école Cavelier-De LaSalle – Modifications administratives aux actes d’établissement – Adoption
- CFP de Verdun et école Monseigneur-Richard – Modifications aux actes d’établissement – Adoption
- CEA Champlain, CFP des Carrefours et CFP de Verdun – Modifications aux actes d’établissement – Adoption
- École Katimavik – Modification d’un acte d’établissement – Adoption
- Rapport du comité de travail des ressources humaines sur l’application de l’article 193.1 de la LIP – Évaluation du directeur général 2021-2022
- Rapport du comité de travail des ressources humaines sur l’application de l’article 193.1 de la LIP – Objectifs du directeur général 2022-2023

Le détail de l’ensemble des décisions du CA est présenté sur le [site internet du CSSMB](#).

## 2.2 Autres comités de gouvernance

Le CA a composé les trois comités de gouvernance prévus par la LIP (comité de gouvernance et d’éthique, comité de vérification et organisation scolaire et comité des ressources humaines). Il a également mis sur pied le comité des ressources éducatives.

Le CSSMB compte pour sa part quatre comités : comité consultatif de gestion, comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d’adaptation ou d’apprentissage, comité consultatif de transport et comité de parents.

■ Liste des comités du conseil d'administration et de leurs membres

Nom du comité	Liste des membres
Comité de gouvernance et d'éthique	Isabelle Morin (présidente), membre du CA (jusqu'au mois d'avril 2022) Jean-Denis Constantin, membre du CA Marie-France Dion, directrice adjointe du Secrétariat général (jusqu'au mois de novembre 2021) Marie-Hélène Lambert, directrice du Secrétariat général (à partir du mois de novembre 2021) François Morin, membre du CA Marie-Josée Villeneuve, directrice générale adjointe Yu Cai Tian, membre du CA
Comité de vérification et organisation scolaire	Yan Ouellette (président), vice-président du CA Dominic Bertrand, directeur général Jean-Philippe Blanchette, membre du CA Dalia Ramy, membre du CA
Comité des ressources humaines	Isabelle Morin (présidente), membre du CA (jusqu'au mois d'avril 2022) Nelly Admo, directrice du SRH Hafedh Ben Taher, membre du CA Marie-France Caron, membre du CA Julie-Anne Proulx, membre du CA Caroline Trudel, membre du CA
Comité des ressources éducatives	Hafedh Ben Taher (président), membre du CA Caroline Trudel, membre du CA Christine Drolet, membre du CA François Morin, membre du CA Marie-France Caron, membre du CA

■ Liste des comités du centre de services scolaire et de leurs membres

Nom du comité	Liste des membres
Comité consultatif de gestion	Dominic Bertrand, directeur général Richard Guillemette, directeur général adjoint (jusqu'au mois de novembre 2021) Éric Lauzon, directeur général adjoint Alain Lavoie, directeur général adjoint Danielle Roberge, directrice générale adjointe Paul St-Onge, directeur général adjoint Marie-Josée Villeneuve, directrice générale adjointe (à partir du mois de janvier 2022) Ensemble des directions d'établissement et de service Autres membres du personnel-cadre, selon les dossiers et suivant l'approbation de leur supérieur immédiat

Comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	<p>Gaël Bichotte, parent</p> <p>Julien Carrière, Syndicat des employées et employés professionnels et de bureau</p> <p>Catherine Chayer, Syndicat de l'enseignement de l'Ouest de Montréal</p> <p>Mélissa Dahan, parent substitut</p> <p>Ève Dell'Aniello, Syndicat des professionnels et professionnelles de l'Ouest de Montréal</p> <p>Makhlouf Dridi, parent substitut</p> <p>Fabienne Germeil, parent</p> <p>Isabelle Girard, directrice adjointe d'établissement</p> <p>Raymonde Gomis, parent substitut</p> <p>David Hamel, Syndicat de l'enseignement de l'Ouest de Montréal</p> <p>Anne-Lyse Levert, directrice adjointe, Services des ressources éducatives</p> <p>Pasclé Lidji, parent substitut</p> <p>Roberte Louisma, parent</p> <p>Mari Peña, parent</p> <p>Katherine Rochette, parent</p> <p>Marie-Claude Sénécal, Syndicat des professionnels et professionnelles de l'Ouest de Montréal</p> <p>Nathalie Vassilaros, parent</p> <p>Jean-Philippe Viau, Syndicat de l'enseignement de l'Ouest de Montréal</p> <p>Gnahoua Zoabli, parent</p>
Comité consultatif de transport	<p>Estelle Beaudry, représentante de la Société de transport de Montréal</p> <p>Anne-Hortense Ébéna, représentante du comité de parents</p> <p>Anne-Lyse Levert, directrice adjointe, SRÉ</p> <p>Yan Ouellette, représentant du CA</p> <p>Nathalie Provost, directrice du Service du transport scolaire</p> <p>Caroline Trudel, membre du CA</p> <p>Lucie Turcotte, directrice d'établissement</p>
Comité de parents	<p>Tania Naim, Académie Saint-Clément</p> <p>Fatou Diop, au Trésor-du-Boisé</p> <p>Élizabeth Huart, Beaconsfield</p> <p>Dalia Ramy, Beau-Séjour</p> <p>Nassima Boufenik, Bois-Franc-Aquarelle</p> <p>Nadine Guertin, Catherine-Soumillard</p> <p>Hala Jawlakh, Cavelier-De-LaSalle</p> <p>Marie-Ève Brunet-Kitchen, Chanoine-Joseph-Théorêt</p> <p>Yamina Sidane, Collège Saint-Louis</p> <p>Jessica Talbot, Dalbé-Viau</p> <p>Sharon Go, de la Mosaïque</p> <p>Raymonde Djabia Gomis, de l'Orée-du-Parc</p> <p>Martine Riendeau, des Amis-du-Monde</p>

---

Françoise Michaud, des Berges-de-Lachine  
Marie-Claude Desaulniers, des Coquelicots  
Hind Chakir, des Découvreurs  
Anne-Hortense Ebena, des Grands-Êtres  
Alexandre Eyquem, des Marguerite  
Myriam Ménard, des Saules-Rieurs  
Purmanand , des Sources  
Steeve Nadon, Dollard-Des-Ormeaux  
Othman Hablani, Dorval-Jean-XXIII  
Simon Martineau, du Bout-de-l'Isle  
Martha Cadieux, du Grand-Chêne  
Michel-André Vallières-Nollet, du Grand-Héron  
Frédéric Dubé, du Petit-Collège  
Dan Nguyen, Édouard-Laurin  
Bernadette Diedhiou, Émile-Nelligan  
Yassine Haouari, Enfants-du-Monde  
Marie-Carmène Jusma, Enfant-Soleil  
Sanaz Salehi, Félix-Leclerc  
Anne-Marie Robitaille, Gentilly  
Tina Montreuil, Guy-Drummond  
Caroline Bedros, Harfang-des-Neiges  
Louis Bourgeault, Hébert  
Rawand Akiki, Henri-Beaulieu  
Jean-François Gagné, Jacques-Bizard  
Dominic Roussel, Jardin-des-Saints-Anges  
Abdelmoutalib Lachehab El Idrissi, Jean-Grou  
Carl Letendre, Jonathan  
Jean-Philippe Blanchette, Jonathan-Wilson  
Tanya Simkus, John-F.-Kennedy  
Marta Cruz, Katimavik  
Christine Paré, Lajoie  
Marie-Hélène Hofbeck, Lalande  
Guillaume Lefebvre, Laurendeau-Dunton  
Mesmen Presley Tchoua Takwi, L'Eau-Vive  
Pascale Lidji, Lévis-Sauvé  
Stefan Mizera, Marguerite-Bourgeois  
Mélanie Bazin, Monseigneur-Richard  
Tania Naim, Mont-Royal  
Monica Farag, Murielle-Dumont  
Yoann Derickssen, Notre-Dame-de-la-Garde  
Geneviève Lajeunesse, Notre-Dame-de-la-Paix  
Zineb Mdaghri, Notre-Dame-de-Lourdes  
Julie Hurtubise, Notre-Dame-des-Rapides  
Marie-Frédérique Biron, Nouvelle-Querbes  
Carole Mekoudjou, Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont  
Roxanne Roussel, Paul-Jarry  
Elham Eshaghpour-Pakdehi, Perce-Neige  
Aurora Betancourt Castro, Philippe-Morin  
Ghyslaine Nduwimana, Pierre-Rémy

---

	<p>Audray Provost-Ménard, Pointe-Claire  Michel Khouday, Saint-Clément-Est  Ping Lu, Saint-Clément-Ouest  Cindy Murphy, Sainte-Catherine-Labouré  Judith Lalonde-Dionne, Sainte-Geneviève-Sud  Marie-France Caron, Saint-Georges  Philippe Grenard, Saint-Gérard  Serge Caron, Saint-Germain-d'Outremont  Rose-Joséphine Ngo-Mbenoun, Saint-Laurent  Laura Garcia, Saint-Louis  Thiry-Kay Khine, Saint-Luc  Adriana Lanza, Saint-Rémi  Valérie Asselin, Terre-des-Jeunes  Valérie Berthiaume, Très-Saint-Sacrement  Emily Houston St-Martin, Victor-Thérien  Gaël Bichotte, CCSEHDAA - Laurentide  Katherine Rochette, CCSEHDAA -de l'Odyssee  Gnahoua Zoabli, CCSEHDAA - (John-F.-Kennedy)  Nathalie Vassilaros, CCSEHDAA - (Beau-Séjour)  Rudi Maghuin, SECRÉTAIRE AUX MINUTES</p>
--	--

### 2.3 Code d'éthique et de déontologie

Le Règlement du MEQ sur les normes d'éthique et de déontologie applicables aux membres du CA d'un centre de services scolaire francophone est entré en vigueur le 10 mars 2022.

### 2.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Conformément à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*, le Conseil des commissaires du CSMB a adopté, en juin 2019, une procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés du CSSMB. Cette procédure vise à mettre en place des mécanismes facilitant la divulgation des actes répréhensibles. Au cours de l'année 2021-2022, une seule dénonciation a été transmise à la responsable du suivi des divulgations.

■ **Reddition de comptes de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics**

Reddition de comptes 2021-2022 <i>Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics</i>	Nombre de divulgations ou de communications de renseignements
1. Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	1
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application du paragraphe 3° de l'article 22	
3. Divulgations fondées	1
4. Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4:	
1° une contravention à une loi du Québec, à une loi fédérale applicable au Québec ou à un règlement pris en application d'une telle loi	
2° un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie	
3° un usage abusif des fonds ou des biens d'un organisme public, y compris de ceux qu'il gère ou détient pour autrui	
4° un cas grave de mauvaise gestion au sein d'un organisme public, y compris un abus d'autorité	1
5° le fait, par un acte ou une omission, de porter gravement atteinte ou de risquer de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une personne ou à l'environnement	
6° le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible visé aux paragraphes 1° à 5	
5. Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	

### 3. Résultats

#### 3.1 Plan d'engagement vers la réussite

Le PEVR 2018-2023 est constitué de trois orientations découpées en 17 objectifs, lesquels guident le CSSMB dans l'atteinte de ses 12 cibles.

##### 3.1.1 Résultats du plan d'engagement vers la réussite

###### ■ Diplomation et qualification

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2018-2019 Cohorte 2011	Résultats 2019-2020 Cohorte 2012	Résultats 2020-2021 Cohorte 2013	Résultats 2021-2022 Cohorte 2014	Résultats 2022-2023 Cohorte 2015
Augmenter le taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans.	Taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans.	89 %	87,8 %	88,8 %	88,2 %	88,8 %	N/A
Augmenter le taux de diplomation et de qualification des garçons.	Taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans des garçons.	86 %	85,6 %	85,6 %	84,3 %	86,0 %	N/A
Augmenter le taux de diplomation et de qualification des élèves avec un plan d'intervention.	Taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans des élèves avec un plan d'intervention.	68 %	72,2 %	72,0 %	70,2 %	72,6 %	N/A
Augmenter le taux de diplomation et de qualification en 5 ans des élèves de milieux défavorisés.	Taux de diplomation et de qualification en 5 ans et avant l'âge de 20 ans des élèves de milieux défavorisés.	60 % après 5 ans	54,3 %	58,2 %	63,2 %	65,6 %	N/A
Augmenter le taux de diplomation et de qualification en 7 ans des élèves de milieux défavorisés.	Taux de diplomation et de qualification en 7 ans et avant l'âge de 20 ans des élèves de milieux défavorisés.	78 % après 7 ans	76,1 %	80,3 %	82,1 %	79,0 %	N/A

Augmenter le taux de diplomation et de qualification des élèves nés hors Québec.	Taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans des élèves nés hors Québec	85 %	86,6 %	89,4 %	88,7 %	90,3 %	N/A
--	--	------	--------	--------	--------	--------	-----

■ Cheminement scolaire

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Augmenter le taux de réussite à l'épreuve CSSMB de mathématique de 4 <sup>e</sup> année à la compétence « Résoudre une situation-problème mathématique ».	Taux de réussite à l'épreuve CSSMB de mathématique de 4 <sup>e</sup> année à la 1 <sup>re</sup> compétence.	76 %	91,6 %	n.d.*	n.d.*	83,5 %	N/A
Augmenter le taux de réussite à l'épreuve CSSMB de mathématique de 4 <sup>e</sup> année à la compétence « Raisonner à l'aide de concepts et de processus mathématiques. »	Taux de réussite à l'épreuve CSSMB de mathématique de 4 <sup>e</sup> année à la 2 <sup>e</sup> compétence.	85,1 %	89,2 %	n.d.*	n.d.*	86,8 %	N/A
Diminuer la proportion d'enfants qui entrent au secondaire à 13 ans.	Proportion d'enfants qui entrent au secondaire à 13 ans et plus.	11 %	9,3 %	9,1 %	9,1 %	8,2 %	N/A
Augmenter le taux de persévérance des élèves de la formation générale des adultes inscrits aux cours du 2 <sup>e</sup> cycle du secondaire.	Taux de persévérance des élèves de la formation générale des adultes inscrits aux cours du 2 <sup>e</sup> cycle du secondaire.	65 %	61,6 %	69,5 %	60,0 %	72,2 %	N/A
Augmenter la proportion d'élèves de la	Proportion d'élèves de la formation	78 %	74,7 %	75,2 %	76,2 %	72,5 %	



formation professionnelle répondant aux critères de réussite pour l'obtention d'un diplôme (DEP, AEP, ASP) ou d'un projet de formation.	professionnelle répondant aux critères de réussite pour l'obtention d'un diplôme (DEP, AEP, ASP) ou d'un projet de formation.						N/A
---	---	--	--	--	--	--	-----

\*En juin 2020 et juin 2021 les épreuves ministérielles n'ont pas eu lieu en raison de la pandémie.

#### ■ Maîtrise de la langue française

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Résultats 2021-2022	Résultats 2022-2023
Maintenir à 85 % le taux de réussite à l'épreuve ministérielle d'écriture de 4 <sup>e</sup> année du primaire.	Taux de réussite à l'épreuve ministérielle d'écriture de 4 <sup>e</sup> année.	85 %	90,0 %	n.d.*	n.d.*	86,2 %	N/A
Maintenir à 86 % le taux de réussite à l'épreuve ministérielle de lecture de 6 <sup>e</sup> année.	Taux de réussite à l'épreuve ministérielle de lecture de 6 <sup>e</sup> année.	86 %	92,6 %	n.d.*	n.d.*	88,2 %	N/A

\*En juin 2020 et juin 2021 les épreuves ministérielles n'ont pas eu lieu en raison de la pandémie

## Milieu de vie

Objectif	Indicateur	Cible	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Résultats 2021- 2022	Résultats 2022- 2023
Offrir au moins 60 minutes d'activités physiques par jour dans les écoles primaires.	Proportion d'écoles primaires qui offrent 60 minutes d'activités physiques par jour.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	N/A
S'assurer que des bâtiments du CSSMB soient dans un état satisfaisant, selon l'indice gouvernemental des infrastructures publiques.	Proportion de bâtiment du CSSMB qui sont dans un état satisfaisant, selon l'indice gouvernemental des infrastructures publiques.	60 %	36,0 %	57,6 %	n.d.*	n.d.*	N/A

\*En 2020 les critères d'analyse ont changé, rendant les résultats de 2020-2021 non comparables avec ceux des années précédentes.

### Explication des résultats

Malgré le contexte pandémique et la complexité des divers besoins des élèves, le CSSMB est fier de constater que seulement deux cibles restent à atteindre. La première, à savoir augmenter le taux de diplomation et de qualification avant l'âge de 20 ans à 89 %, devrait se réaliser l'an prochain. Un mince écart de 0,2 % reste à combler. Il est à noter que le taux de diplomation de la cohorte qui a débuté son secondaire il y a six ans est de 88,9 %, il ne manque donc plus que 0,1 % pour atteindre l'objectif.

En ce qui concerne la 2<sup>e</sup> cible, soit d'augmenter la proportion d'élèves de la formation professionnelle répondant aux critères de réussite pour l'obtention d'un diplôme (DEP, AEP et ASP) ou d'un projet de formation à 78 %, on constate un écart de 5,5 % seulement en 2021-2022. On se souvient qu'avant la pandémie, l'atteinte de la cible était sur la bonne voie (76,2 %).

Le contexte pandémique et la pénurie de main-d'œuvre ont fait grimper le taux d'abandon dans les CFP. Aussi, la fermeture des usines durant la crise sanitaire a fait perdre aux centres plusieurs élèves qui bénéficiaient du programme alternance travail-études accrue (avec plus d'heures de travail). Le plein emploi et la hausse du coût de la vie ont aussi poussé certains élèves à décrocher.

Afin d'atteindre les objectifs, les CFP déploient davantage de ressources afin d'accompagner et de suivre les élèves tout au long de leur parcours scolaire. Des comités pour aider les élèves ayant des besoins particuliers ont été mis en place dans certains centres. Les enseignants sont aussi formés sur l'enseignement efficace; de la formation continue sur les meilleures pratiques (culture de collaboration, développement professionnel, etc.) est également offerte. Les équipes-centre se sont aussi dotées d'un instrument de suivi pédagogique des élèves par cohorte.

Comme on le voit dans les faits saillants présentés au chapitre 1.2.3, une multitude de projets de recherche, de partenariats et d'accompagnements sont réalisés au sein de l'organisation pour favoriser le développement global des élèves. Pour ce faire, le CSSMB compte sur le travail

collaboratif, l'expertise, les compétences et l'engagement de ses membres du personnel. Ces personnes jouent un rôle déterminant pour la réussite éducative des élèves.

### 3.1.2 Objectifs établis par le ministre de l'Éducation

Objectif	INDICATEUR	CIBLE 2023	RÉSULTATS 2018 -2019	RÉSULTATS 2019 -2020	RÉSULTATS 2020 -2021	RÉSULTATS 2021 -2022	Résultats 2022-2023
<b>1.2.1 Accroître la réussite des élèves</b>	Taux d'élèves qui obtiennent un premier diplôme ou une première qualification au secondaire après 7 ans	84,5 %	87,8%	88,8%	88,2%	88,8%	N/A
	Écart de réussite entre garçons et filles	5,6 %	4,7 %	6,8 %	7,9 %	5,8 %	N/A
	Écart de réussite entre EHDAA et élèves ordinaires	24,1 %	22,1 %	23,4 %	23,9 %	21,9 %	N/A
	Écart de réussite entre les élèves des écoles défavorisées et ceux des écoles favorisées	6,2%	15,6 %	11,9 %	8,3 %	13,5 %	N/A
	Proportion d'élèves entrant au secondaire à 13 ans ou à un âge ultérieur dans le réseau public	11,1 %	9,3 %	9,1 %	9,1 %	8,2 %	N/A
	Taux de réussite à l'épreuve obligatoire d'écriture, en langue d'enseignement, en 4 <sup>e</sup> année du primaire dans le réseau public	87,4 %	90,0 %	n.d.*	n.d.*	86,2 %	N/A
<b>2.1 Accroître le temps consacré aux activités physiques et parascolaires chez tous les élèves, jeunes et adultes</b>	Proportion d'écoles publiques qui adhèrent à la mesure À l'école, on bouge ! ou qui atteignent l'objectif de 60 minutes d'activité physique par jour pour tous les élèves du primaire	65 %	100 %	100 %	100 %	100 %	N/A
<b>2.3 Accélérer la rénovation, la construction et l'amélioration des infrastructures</b>	Pourcentage de bâtiments visés du réseau scolaire dont l'état est satisfaisant	50 %	36,0 %	57,6 %	n.d.**	n.d.**	N/A

\* En juin 2020 et juin 2021 les épreuves ministérielles n'ont pas eu lieu en raison de la pandémie

\*\* En 2020 les critères d'analyse ont changé, rendant les résultats de 2020-2021 non comparables avec ceux des années précédentes.

Les cibles du Ministère étant intégrées dans les orientations du PEVR, les explications sont toutes regroupées dans la section 3.1.1.

## 3.2 Lutte contre l'intimidation et la violence

### 3.2.1 Synthèse des événements relatifs à l'intimidation et à la violence déclarés au centre de services scolaire

Rien n'a été signalé ou soumis à l'attention du directeur général pour l'année scolaire 2021-2022.

### 3.2.2 Interventions dans les établissements du centre de services scolaire

Les établissements gèrent les dossiers d'intimidation et de violence en s'appuyant sur leur *Plan de lutte contre l'intimidation et la violence à l'école*. Ils peuvent également avoir recours aux ressources du SRÉ, notamment celles d'une conseillère pédagogique dédiée à ce dossier. Le CSSMB mise beaucoup sur la prévention pour assurer un climat sain dans l'ensemble de ses établissements.

## 3.3 Procédure d'examen des plaintes

Élève ou parent, la personne insatisfaite d'un service reçu ou de l'application d'un règlement, d'une procédure ou d'une pratique est d'abord invitée à tenter de résoudre le différend avec la personne concernée, sa supérieure ou son supérieur.

Si la réponse obtenue ou la décision rendue à la première étape reste insatisfaisante, l'élève ou ses parents peuvent présenter une plainte écrite ou verbale à une personne responsable de l'examen des plaintes. Cette personne les aidera à formuler la plainte, l'analysera, accompagnera l'élève ou ses parents dans les démarches requises et favorisera la conciliation. Dans les 30 jours suivant la réception de la plainte, elle avisera l'élève ou ses parents des mesures correctives proposées et de la possibilité de faire appel au Protecteur de l'élève en cas d'insatisfaction.

Si l'intervention de la personne responsable du traitement des plaintes ne donne pas satisfaction, l'élève ou ses parents peuvent se tourner vers le Protecteur de l'élève.

Le Protecteur de l'élève reçoit la plainte verbalement ou par écrit. Il détermine si elle est recevable et s'assure que l'élève ou ses parents ont d'abord tenté de résoudre le différend en suivant les étapes ci-dessus. Il analyse la plainte, obtient les commentaires des personnes concernées et consulte divers documents. Il peut informer ou conseiller l'élève ou ses parents sur leurs droits et recours possibles, ou les orienter vers les autorités compétentes. Il peut aider les parties à trouver une solution ou à rétablir la communication entre elles. Si l'intervention du Protecteur de l'élève s'avère infructueuse et que la nature de la plainte le justifie, il transmet son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte au CA du CSSMB, au plaignant et aux intéressés. Le cas échéant, il propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Le Protecteur de l'élève a un pouvoir de recommandation auprès du CA, mais n'a pas de pouvoir décisionnel. Il ne peut prendre de décisions à la place des établissements et services du CSSMB ni modifier une décision du CA sur une demande de révision de décision en application des articles 9 à 12 de la LIP. La présidence du CA informe par écrit l'élève ou ses parents des suites que le CA entend donner à toute recommandation du Protecteur de l'élève.

Le Rapport du Protecteur de l'élève est présenté en Annexe 1 et le schéma de la procédure d'examen des plaintes en Annexe 2.

## 4. Utilisation des ressources

### 4.1 Répartition des revenus du centre de services scolaire

#### Les objectifs de la répartition annuelle des revenus

- Accorder aux établissements la plus grande latitude possible dans les choix budgétaires qu'ils exercent dans le cadre de leur mission éducative, leurs mandats et leurs responsabilités.
- Établir, a priori, les principes et les critères de répartition des ressources dans un souci d'équité entre les établissements.
- Mettre à la disposition des services et des comités les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

#### Les principes de la répartition annuelle des revenus

- Appliquer les principes en conformité avec les orientations adoptées par le CA, dans le respect des lois, règlements, conventions collectives, politiques et procédures.
- Tenir compte des besoins exprimés par les établissements, des inégalités sociales et économiques, de la convention de partenariat entre le CSSMB et les ministères concernés et des conventions de gestion et de réussite éducative conclues avec les établissements.
- Considérer le volume d'activités financées par le MEQ, les autres organisations gouvernementales, les entreprises privées et les individus.
- Respecter ce qui est requis pour assurer le bon fonctionnement du CSSMB et pour gérer les activités qui incombent à sa gestion.

#### Les critères servant à déterminer les montants alloués

Dans les établissements, les règles budgétaires comprennent un mode de financement pour : les enseignantes et les enseignants, le personnel autre qu'enseignant, les dépenses de fonctionnement, le mobilier, l'appareillage, l'outillage, les ajustements récurrents et non récurrents et les conseils d'établissement. Dans les écoles primaires et secondaires s'ajoutent des mesures tenant compte de spécificités significatives. Enfin, pour les services, les règles budgétaires comprennent un mode de financement pour les responsabilités propres à chacun d'entre eux. Les budgets excédentaires des services sont habituellement remis au Centre de services scolaire.

## 4.2 Ressources financières

<b>ÉTAT DES RÉSULTATS ET CONTINUITÉ DU SURPLUS ACCUMULÉ</b>	
Pour l'exercice terminé le 30 juin 2022	
\$	
<b>REVENUS</b>	
Subvention de fonctionnement du MEQ	550 201 608
Subvention d'investissement	5 817 592
Autres subventions et contributions	790 250
Taxe scolaire	134 164 224
Droits de scolarité et frais de scolarisation	6 936 835
Ventes de biens et services	39 576 969
Revenus divers	13 117 907
Amortissement de la subvention d'investissement reportée	35 216 357
<b>TOTAL DES REVENUS</b>	<b>785 821 742</b>
<b>DÉPENSES</b>	
Activités d'enseignement et de formation	374 415 294
Activités de soutien à l'enseignement et à la formation	183 948 951
Services d'appoints	54 237 628
Activités administratives	31 625 304
Activités relatives aux biens meubles et immeubles	89 268 874
Activités connexes	35 538 036
Dépenses liées à la variation de la provision pour avantages sociaux	1 277 341
<b>TOTAL DES DÉPENSES</b>	<b>770 311 428</b>
<b>EXCÉDENT DE L'EXERCICE</b>	<b>15 510 314</b>
Surplus accumulés au début	10 266 578
Redressement des exercices antérieurs	
	<b>10 266 578</b>
<b>SURPLUS ACCUMULÉS À LA FIN</b>	<b>25 776 892</b>

<b>ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE</b>	
<b>Au 30 juin 2022</b>	
	\$
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>	
Subvention de fonctionnement à recevoir	95 598 072
Subvention d'investissement à recevoir	960 126 012
Subvention à recevoir - Financement	23 764 762
Débiteurs	75 826 190
Stocks destinés à la revente	279 269
Placements à long terme	10 000
<b>TOTAL DES ACTIFS FINANCIERS</b>	<b>1 155 604 305</b>
<b>PASSIFS</b>	
Découvert bancaire	1 236 395
Emprunts temporaires	176 625 449
Créditeurs et frais courus à payer	245 491 886
Subvention d'investissement reportée	855 718 798
Revenus perçus d'avance	5 691 755
Provisions pour avantages sociaux futurs	30 770 304
Quote-part du Centre dans la dette à long terme à la charge du CGTSIM	761 121 012
Passif au titre des sites contaminés	27 038 762
Autres passifs	8 694 557
<b>TOTAL DES PASSIFS</b>	<b>2 112 388 918</b>
<b>DETTE NETTE</b>	<b>-956 784 613</b>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>	
Immobilisations corporelles	975 138 636
Stocks de fournitures	1 800 292
Frais payés d'avance	5 622 577
<b>TOTAL DES ACTIFS NON FINANCIERS</b>	<b>982 561 505</b>
<b>SURPLUS ACCUMULÉS</b>	<b>25 776 892</b>

### 4.3 Gestion et contrôle des effectifs

#### ■ Répartition de l'effectif en heures

Catégorie d'emploi	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total d'heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Nombre d'employés pour la période visée
1. Personnel d'encadrement	672 718,40	00 :00	672 718,40	439
2. Personnel professionnel	875 117,56	3 738,55	878 856,11	622
3. Personnel enseignant	6 373 367,86	40 633,27	6 414 001,13	7 327
4. Personnel de bureau, technicien et assimilé	3 571 816,23	28 191,14	3 600 007,37	4 576
5. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	782 623,52	31 500,58	814 124,10	593
<b>Total en heures</b>	<b>12 275 643,57</b>	<b>104 063,54</b>	<b>12 379 707,11</b>	<b>13 557</b>

#### ■ Résumé du niveau de l'effectif

<b>Cible établie par le ministre de l'Éducation (A)</b> Source : Information transmise par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) via CollecteInfo	11 857 216,68
<b>Total des heures rémunérées effectuées (B)</b> Source : Information transmise par le MEQ via CollecteInfo	12 379 707,11
<b>Ampleur du dépassement, s'il y a lieu</b> Calcul : (C) = (B) – (A)	522 490,43
Respect du niveau de l'effectif Choix de réponse : Oui/Non <i>(Si la réponse est « Non », le centre de services scolaire doit informer des moyens qui ont été pris pour rectifier la situation)</i>	Non

L'année 2021-2022 a été marquée par la pandémie de COVID-19. De nombreuses ressources supplémentaires, dans toutes les catégories de personnel, ont dû être déployées pour assurer la mise en œuvre et le respect des différentes mesures sanitaires décrétées par le gouvernement du Québec, le déploiement d'une école virtuelle assistée, de même que le remplacement du personnel exempté pour des raisons de santé. Dans ce contexte, le CSSMB



a demandé au MEQ une allocation spécifique de 2,14 M\$ pour compenser notamment ces dépenses supplémentaires en heures rémunérées au personnel.

D'autre part, le décompte des heures rémunérées inclut à la fois les employées et employés qui ont dû s'absenter (maladie, CNESST ou SAAQ) et les membres du personnel embauchés pour assurer leur remplacement.

#### 4.4 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus

##### ■ Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus

	Nombre de contrats	Montant du contrat (avant taxes)
Contrats de service avec une personne physique	0	
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	67	16 244 410,52 \$
<b>Total</b>	67	16 244 410,52 \$

#### 4.5 Ressources matérielles et informationnelles

##### 4.5.1 Ressources matérielles

##### ■ Maintien de l'actif immobilier

2020-2021 (Année précédente)	2021-2022 (Année de reddition de comptes)		
Solde non-investi, ni engagé	Investissements réalisés	Sommes engagées	Solde non-investi, ni engagé
35 251 496 \$ *	4 422 204 \$ **	23 330 919 \$	25 092 767 \$

\* L'approbation des projets liés à l'enveloppe budgétaire a été confirmée en mars 2021 – allocation de 78 584 868 \$.

\*\* L'approbation des projets liés à l'enveloppe budgétaire a été confirmée en mars 2022 – allocation de 52 845 891 \$.

##### 4.5.2 Ressources informationnelles

Le CSSMB a poursuivi sa lancée des dernières années dans le remplacement des appareils vétustes et l'ajout d'appareils neufs, distribués directement dans les classes, pour les élèves : écrans plats interactifs, portables, Chromebook, iPad et robots, sans oublier les infrastructures pour améliorer et amplifier le réseau sans fil. Des projets d'envergure ont été soutenus dans certains milieux pour augmenter le nombre d'appareils disponibles par élève. Les soldes reportés sont associés aux projets d'infrastructures informatiques qui seront réalisés au cours de l'année scolaire 2022-2023.

## Annexe 1

### RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

---

ANNÉE 2021 – 2022

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

13 novembre 2022

## **RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2021-2022**

C'est avec plaisir que je transmets au Conseil d'administration ce second 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. 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 APPROCHE - PROCESSUS**

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

Pour la troisième année consécutive, le nombre total de plaintes adressées à la protectrice de l'élève est stable, autour de 140 plaintes<sup>1</sup>. Ce nombre comprend l'ensemble des plaintes reçues, y compris celles qui n'ont pas donné lieu à un traitement en raison des difficultés techniques que nous évoquerons au paragraphe 1.4 et détaillerons en annexe.

En 2020-2021, nous nous questionnions pour savoir si la baisse du nombre de plaintes depuis l'année 2019-2020 était liée à la pandémie ou à l'instauration de deux formulaires distincts pour contacter les responsables de traitement des plaintes d'une part et le bureau de la protectrice de l'élève d'autre part. Or, nous ne constatons pas de remontée du nombre de plaintes en 2021-2022, une année qui a été moins marquée par la pandémie, cela semble donc confirmer que la mise à disposition de deux formulaires distincts (protecteur de l'élève / responsable du traitement des plaintes) en 2019-2020 a effectivement permis de stabiliser le nombre de demandes parvenant au bureau de la protectrice de l'élève.

#### **1.2 VISION D'ENSEMBLE DES DEMANDES**

Sur les 135 demandes, 15 plaintes (11%) ont été traitées par la protectrice de l'élève, soit à la fin du processus de traitement des plaintes (12 cas), soit au cours du processus (3 cas).

Ces données sont comparables à celles de 2020-2021 (17 plaintes sur 140 traitées, dont 3 durant le processus de traitement des plaintes).

---

<sup>1</sup> 2019-2020 = 136, 2020-2021 = 140, 2021-2022 = 135

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 les 15 plaintes :

- Sept enquêtes (8 en 2020-2021) ont mené au maintien de la décision du CSSMB sans rédaction d'avis.
- Quatre enquêtes (5 en 2020-2021) ont donné lieu à la rédaction d'un avis au Conseil d'administration du CSSMB. Pour ces avis, la conclusion était que la plainte était non fondée dans un cas, que la plainte était fondée dans un cas et que la plainte était partiellement fondée dans deux cas.
- Dans les trois autres interventions, la plainte est liée à des situations complexes qui ne sont pas formellement des plaintes avec avis, et pour lesquelles, comme en 2020-2021, l'intervention de la protectrice de l'élève relève du rôle de médiateur permettant à la famille de mieux exprimer ses demandes et de mieux comprendre les décisions du CSSMB.

Pour les 80 dossiers pour lesquels le bureau de la protectrice de l'élève a pu avoir un contact avec les plaignants, les motifs invoqués le plus souvent par les demandeurs sont principalement les questions liées à la *collaboration école-famille* (39%) suivi des *questions liées au transport* (12%) et des *admissions inscriptions* (11%). Les deux premières catégories correspondent également aux motifs de plaintes les plus importants parmi les plaintes effectivement traitées par le bureau de la protectrice de l'élève (détails au paragraphe 2.1).

Nous ne proposons pas ici de comparaison avec 2020-2021 d'une part parce que la catégorisation a été modifiée à la fin de l'année 2020-2021 et d'autre part, car il manque les informations concernant les 55 plaintes pour lesquelles aucun contact avec les familles n'a pu être établi<sup>2</sup>.

Les demandes concernant des situations d'élèves HDAA concernent 8% des 80 plaintes et sont liées à des plaintes portant sur le service de transport, le classement et la collaboration école-famille.

Les demandes concernant des situations de violence ou intimidation représentent 10% des 80 plaintes.

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

#### **1.3.1 Statut de la protectrice de l'élève**

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

---

<sup>2</sup> Les informations expliquant cette situation se trouvent au paragraphe 1.4 et des détails sont donnés en annexe.

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.

### 1.3.2 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 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, DÉMARCHE ADOPTÉE ET DYSFONCTIONNEMENTS TECHNIQUES**

Comme l'an passé, la qualité des relations avec l'ensemble des services du CSSMB a grandement facilité le traitement des plaintes. Cette qualité est pour nous le signe que les le CSSMB a développé une culture dans laquelle la satisfaction des usagers est priorisée. Obtenir la satisfaction des usagers dans une organisation publique où les intérêts individuels ne sont pas toujours compatibles avec les intérêts collectifs est un travail qui demande une grande vigilance ainsi que beaucoup d'écoute et de créativité. J'ai le plaisir de constater que c'est effectivement ce que les personnels du CSSMB déploient au quotidien.

Je tiens, comme l'an passé, à remercier les responsables du traitement des plaintes, désignées par « *Responsables* » dans la suite, pour la qualité de nos échanges.

Le fonctionnement adopté en 2020-2021 a été renouvelé et nous avons pu constater que l'échange d'informations entre les différents intervenants permettait d'accélérer le processus de traitement des plaintes et d'apporter une réponse rapide aux familles.

Dans la plupart des situations avec enquête (12 situations sur 15), les conclusions du bureau de la protectrice de l'élève 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 de leurs droits. De plus, l'argumentation complémentaire fournie permet aux familles de mieux comprendre les décisions et par conséquent de mieux les accepter.

Parmi ces situations où les conclusions sont identiques à celles des *Responsables*, quelques-unes (3 sur 12) ont donné lieu à un accompagnement supplémentaire en raison de leur complexité. Ces situations particulières sont détaillées au paragraphe 2.3.

Enfin, l'année a aussi été marquée par deux dysfonctionnements techniques, détaillés en annexe. Grâce à la diversité des canaux permettant de contacter le bureau de la protectrice de l'élève, ces dysfonctionnements n'ont pas eu de conséquences sur la qualité du service rendu aux familles qui étaient rendues à l'étape justifiant l'intervention de la protectrice de l'élève.

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

Nous reprenons ci-dessous de nouveau les propos de la protectrice de l'élève dans son rapport annuel 2019-2020 puisqu'ils reflètent tout à fait l'approche adoptée. Par ailleurs, alors que la fonction de protecteur de l'élève rattaché au centre de services scolaires va être remplacée par un protecteur de l'élève régional, il nous paraît important de rappeler le principe d'une résolution des plaintes au plus proche du service concerné.

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, nous présentons les informations concernant les 15 dossiers traités et nous détaillons les trois dossiers qui ont donné lieu à un traitement particulier.

### 2.1 MOTIF PRINCIPAL DES 15 PLAINTES

Le tableau 1 présente le motif principal des plaintes traitées au niveau de la protectrice de l'élève. À noter que les catégories sont celles définies à la fin de l'année 2021-2022. La modification des catégories apparaît dans le tableau (intitulés barrés ou entre parenthèses). La comparaison avec les années précédentes montre une certaine continuité dans les objets des plaintes avec une prédominance des plaintes liées à la collaboration école-famille et au transport. Le petit nombre de chaque catégorie explique quant à lui les variations de pourcentage qui peuvent sembler importantes.

L'absence de plaintes traitées par le bureau de la protectrice de l'élève en lien avec les admissions et les inscriptions en 2021-2022 montre que toutes ces plaintes ont été résolues par les responsables sans qu'une intervention complémentaire soit nécessaire.

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

	2021-2022		2020-2021		2019-2020
Collaboration école-famille	4	24%	7	37%	54%
Admission et inscription	0		3	16%	8%
Transport	5	29%	3	16%	4%
Violence et intimidation	1	6%	2	11%	4%

Traitement de la plainte	2	12%	2	11%	0%
Classement	3	18%	1	5%	
Interventions disciplinaires	1	6%	1	5%	
Cadre de vie (y compris port du masque)			0	0%	
Service aux élèves (avec service de garde)	1	6%	0	0%	
Accident			0	0%	
Total	17 <sup>3</sup>		20 <sup>1</sup>		

Par ailleurs, cinq plaintes (un tiers) des cas concernent des élèves HDAA. Toutes ces plaintes 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, soit pour des décisions de classement.

La situation de covid 19 ayant été moins présente durant l'année scolaire 2021-2022, nous n'avons eu à traiter que 2 cas qui impliquaient une telle situation.

## 2.2 NATURE DE L'INTERVENTION

Le tableau 2 présente la nature des interventions des 15 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>4</b>	27%
- Plaintes fondées ou partiellement fondées	3	
- Plaintes non fondées	1	
Enquêtes sans avis	<b>8</b>	53%
- Plaintes non fondées	8	
Traitement sans enquête, après cueillette de l'information	<b>3</b>	20%
- Non recevable	0	
- Régulé par école ou Centre de services	3	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Remarque concernant les enquêtes sans avis.

Comme l'an passé, pour les situations conduisant à une conclusion de plainte non-fondée, un avis au conseil d'administration n'est rédigé que si les personnes plaignantes le demandent explicitement ou si 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

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



courrier, même détaillé – et pour le conseil d’administration qui doit étudier chacun des avis émis.

Ce fonctionnement nous 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, trois situations se trouvent dans la catégorie « sans enquête ». Ces situations demandent une gestion particulière, c’est pourquoi nous souhaitons en faire une brève description dans ce rapport annuel.

Ces trois plaintes concernent des situations familiales complexes pour lesquels la situation scolaire n’est qu’un des aspects. Dans chacun de ces 3 cas, différents services du CSSMB sont intervenus et les familles font appel au bureau de la protectrice de l’élève pour avoir un soutien supplémentaire.

Cas #27 – Situation qui semble résolue par le CSSMB depuis le mois de juin 2022. La plainte initiale concerne le classement d’un jeune du secondaire. Le suivi a été fait du mois d’octobre 2021 au mois de juin 2022. L’intervention de la protectrice de l’élève a consisté en un accompagnement de la famille en reprenant les informations données et en les expliquant ainsi qu’en guidant la famille pour qu’elle adopte une posture constructive avec le CSSMB.

Cas #45 – Situation qui semble résolue par le CSSMB depuis le mois de juin 2022. Comme dans le cas #27, la plainte concerne le classement d’un jeune du secondaire et des échecs à certains cours que la plaignante attribue à une mauvaise gestion par l’école. L’intervention de la protectrice de l’élève a été, comme dans le cas #27, davantage celui d’un accompagnement et d’un soutien à la famille pour comprendre et accepter les solutions présentées par le CSSMB. Cette plainte a débuté en janvier 2022.

Cas #50 – Cette troisième situation ressemble aux deux précédentes tant par le sujet qui est lié au classement d’une élève, que par sa durée (depuis février 2022 et non encore terminée) et par la nature de l’intervention du bureau de la protectrice de l’élève.

Comme indiqué dans le précédent rapport annuel, ce type d’intervention se fait en collaboration étroite avec les responsables du traitement des plaintes et les directions d’école avec des échanges d’information visant à informer correctement les plaignants et à aboutir le plus rapidement possible à une solution acceptée.

### 3 DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE DURANT L'ANNÉE 2021-2022

En raison des dysfonctionnements signalés au paragraphe 1.1, cette partie ne comportera que les informations vérifiables sans communication avec les familles afin de pouvoir y intégrer les 55 plaintes déposées via les formulaires défectueux.

#### 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>4</sup>	-48%
<b>2020 - 2021</b>	<b>140<sup>5</sup></b>	<b>3%</b>
<b>2021-2022</b>	<b>135</b>	<b>-4%</b>

Comme mentionné dans les faits saillants, la stabilisation du nombre de demandes déposées depuis l'introduction du formulaire spécifique pour le bureau de la protectrice de l'élève, se confirme.

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.

La ligne N/D correspond aux demandes reçues dans les formulaires pendant la période de dysfonctionnement. Cette nouvelle catégorie rend difficile la comparaison avec les années antérieures, sauf pour la catégorie « plaintes formelles » pour laquelle on note une certaine stabilité.

---

<sup>4</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>5</sup> Fermeture de certaines classes et enseignement à distance en raison de la pandémie

Tableau 4 – Type de demande

Demandes	2021-2022		2020-2021		2019-2020	
Plainte	58	43%	113	81%	129	94,9 %
Plainte formelle	12	9%	12	9%	-	-
Renseignements	6	4%	12	9%	5	3,7 %
N/A	4	3%	3	2%	2	1,5 %
N/D	55	41%				
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>	<b>140</b>	<b>1</b>	136	100%

### 3.2 STATUT DES DEMANDEURS PAR NIVEAUX SCOLAIRES CONCERNÉS

Les informations à notre disposition ne permettent que de traiter des 80 plaintes réellement reçues. Les 55 plaintes pour lesquelles nous n'avons pas l'information se trouvent dans la catégorie N/A et N/D. les pourcentages ne sont par conséquent pas comparables d'une année à l'autre.

Tableau 5 – Demandeur par niveau scolaire – pour les 80 plaintes

	Parent	Élève	Autre	Total	Répartition par niveau 2020-2021	Répartition par niveau 2020-2021	Répartition par niveau 2019-2020
Accueil	0	0	0	0	27%	52%	50%
Pré-maternelle	1	0	0	1			
Maternelle	2	0	0	2			
Primaire	33	0	0	33			
Secondaire	29	2	2	33	25%	34%	21%
Formation professionnelle	0	3	0	3	2%	8%	8%
Éducation aux adultes	0	4	0	4	3%	4%	1%
N/A et N/D	0	0	0	60	44%	2%	15%

### 3.3 MODE DE SAISIE DES DEMANDES

Comme en 2020-2021, la plupart des demandes ont été formulées par le biais du formulaire à disposition sur le site internet du CSSMB.

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	2021-2022		2020-2021		2019-2020	
Courriel	8	6%	5	4%	69	50,7 %
Téléphone et courriel	0	0	0	0%	2	1,5 %
Téléphone	50	37%	43	31%	64	47,1 %
Formulaire	18+55	54%	84	60%		
Formulaire et Téléphone	4	3%	7	5%		
Autres	0	0	1	1%	1	0,7 %
Total	<b>135</b>	<b>100%</b>	<b>140</b>	100%	136	100 %

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

Le même constat qu'en 2020-2021 peut être fait, à savoir que malgré l'existence du formulaire, certains plaignants continuent d'utiliser la voie du téléphone pour déposer leur plainte. Le maintien de cette voie s'est avéré particulièrement pertinente cette année en raison des dysfonctionnements 1 et 2.

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

Niveau d'intervention	2021-2022		2020-2021		2019-2020	
Établissement	40 <sup>6</sup> +11	38%	74	53%	60	44,1 %
RP	3 <sup>4</sup> +42	33%	42	30%	38	26,5 %
Secrétariat général	2	1%	1	1%	-	-
Protectrice de l'élève	-		-	-	24	17,6 %
Organisation scolaire	2	1%	2	1%	8	5,9 %
Aucune	5 <sup>4</sup> +19	18%	18	13%		
Comité révision	1	0,5%	0	0%	2	1,5 %
N/A	7 <sup>7</sup> +3	7%	3	2%	6	4,4 %
Total	<b>135</b>	<b>100%</b>	140	100%	136	100 %

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

N'ayant pu obtenir des informations sur un nombre trop important de plaintes déposées durant l'année 2021-2022 (41% des plaintes déposées pendant les dysfonctionnements 1 et 2), nous ne présentons pas de données dans ce paragraphe ni dans le suivant.

<sup>6</sup>Ce premier nombre correspond aux plaintes déposées dans les formulaires correspondant au dysfonctionnement 1.

<sup>7</sup> Correspondent aux 7 plaintes arrivées sur le formulaire entre mai et juin 2022 au moment du deuxième dysfonctionnement et pour lesquelles les données ne sont pas du tout lisibles

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

#### 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.

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 8 – Répartition des demandes en lien avec la violence ou l'intimidation selon la situation – parmi les 80 plaintes réellement reçues par la PE*

	Nombre total	Nombre traité par la PE
Intimidation par usager	5	1
Violence physique par usager	2	0
Violence physique par personnel	1	0
Violence non physique par usager	0	0
Violence non physique par personnel	0	0
Intimidation par personnel	0	0

Comme le montre le Tableau 8 la plupart des plaintes concernant la violence ou l'intimidation sont traitées par l'établissement ou par les *Responsables* puisque sur les 8 plaintes, le bureau de la protectrice de l'élève n'a traité qu'une seule de ces situations.

Ces 8 plaintes représentent 10% des demandes que nous avons été en mesure de comptabiliser contre 17% en 2020-2021. Cependant, cela ne signifie pas nécessairement une baisse de ces situations, en raison des dysfonctionnements qui ne nous permettent pas de nous prononcer sur 55 des demandes.

Ce qui semble marquant cependant est le fait que les plaintes ont porté presque exclusivement sur des situations de violence et intimidation entre enfants, en particulier au primaire. Sans qu'il soit possible d'affirmer que les situations de violence et d'intimidation

entre enfants ont augmenté au CSSMB en 2021-2022, il nous semble important que le CSSMB demeure vigilant et agisse de manière préventive dans ce domaine. Les données récoltées par les responsables du traitement des plaintes seront de nature à apporter un éclairage plus précis sur cette question.

## **5 CONCLUSION**

Malgré les dysfonctionnements qui ont limité l'accès au bureau de la protectrice de l'élève pour une partie des familles, il ne semble pas que les usagers du CSSMB aient été pénalisés. En effet, comme nous l'avons vu, le nombre de demandes traitées est demeuré stable, ce qui laisse penser que les familles ont trouvé d'autres accès que les formulaires pour rejoindre le bureau de la protectrice de l'élève.

Un autre constat concerne le niveau relativement bas de plaintes depuis plusieurs années. À l'heure où la fonction de protecteur de l'élève relevant d'un centre de services scolaire en est à sa dernière année, il semble en effet intéressant de constater qu'au CSSMB, le ratio du nombre de plaintes déposées au bureau de la protectrice de l'élève se trouve autour de 2 plaintes pour 1000 élèves (140 plaintes déposées pour 70500). Si l'on ne garde que les plaintes traitées, le ratio passe à moins de 2 pour 10 000. Cela nous semble être le signe que les procédures mises en place par le CSSMB pour répondre aux besoins des usagers fonctionnent.

Par ailleurs, après deux ans à la fonction de protectrice de l'élève nous souhaitons également relever que l'ensemble des services avec lesquels nous sommes en contact adoptent une démarche de recherche de solutions adaptées à chaque situation tout en respectant les règles en vigueur. Cette ouverture aux situations particulières et l'agilité nécessaire pour trouver des solutions permettent une résolution efficace des plaintes.

Nous nous réjouissons de poursuivre pour une dernière année notre collaboration avec le CSSMB.

Hélène Gasc

Protectrice de l'élève

## ***Annexe : Dysfonctionnements avec les de saisie des plaintes***

L'année 2021-2022 a été marquée par deux dysfonctionnements des plateformes de saisie des plaintes pour la protectrice de l'élève. Ces dysfonctionnements ont eu un impact sur le nombre de plaintes traitées par la protectrice de l'élève, mais cela n'a pas nécessairement affecté la qualité du service, nous verrons plus loin pourquoi.

### **1 1<sup>ER</sup> DYSFONCTIONNEMENT**

En 2019-2020, le lien permettant aux parents de déposer une plainte à la protectrice de l'élève à partir du site internet du CSSMB pointait vers un formulaire *smartsheet*. À l'été 2021, le service informatique du CSSMB a modifié ce mode de saisie pour créer un questionnaire *Forms* associé à Microsoft 360. Nous avons été informées par ce service de la mise en place d'une équipe Teams qui permettait de centraliser les plaintes dans un fichier Excel. Entre le mois de juillet 2021 et le mois de mai 2022, nous avons été surprises de recevoir très peu de plaintes via ce formulaire. En effet, en 2020-2021, 60% des plaintes étaient arrivées par le formulaire. À titre de comparaison, entre juillet et décembre 2021, nous n'avons reçu que 30% des plaintes via le formulaire. À plusieurs reprises, nous sommes allées tester le formulaire pour nous assurer de son fonctionnement et que les plaintes fictives arrivaient bien dans le fichier Excel prévu dans l'équipe Teams. C'était bien le cas.

Au début du mois de mai 2022, à l'occasion du traitement d'une plainte, nous nous sommes rendues sur le site internet du CSSMB pour vivre l'expérience d'un parent souhaitant porter plainte. Durant notre recherche, nous avons été conduites vers un document intitulé « traitement des plaintes et protecteur de l'élève ». Nous ne connaissions pas ce document et il nous a semblé très clair et permettant de bien comprendre le rôle de chacun dans le traitement des plaintes. À la toute fin de ce dépliant figure un encadré bien visible indiquant : « Pour joindre le Bureau du protecteur de l'élève : [www.csmb.qc.ca/nous-joindre](http://www.csmb.qc.ca/nous-joindre) ». Comme cette adresse ne correspondait pas à l'adresse du formulaire *Forms*, nous avons eu la curiosité d'aller voir sur quoi pointait cette adresse.

L'adresse renvoyait à la page de contact du CSSMB et sur cette page se trouvait un lien pour contacter la protectrice de l'élève. Lorsque nous sommes allés sur le lien, nous avons découvert qu'il pointait non pas vers le *Forms*, mais vers l'ancien *Smartsheet* qui n'aurait pas dû être en fonctionnement.

Par chance, nous avons conservé nos accès vers cette plateforme et nous avons pu consulter les 49 plaintes déposées par les familles. Compte tenu de l'ancienneté de la plupart des plaintes, nous n'avons pas contacté ces familles. Par ailleurs, pour 46 de ces plaintes, le plaignant déclarait ne pas avoir contacté la personne responsable du traitement des plaintes. Cela signifie que notre intervention aurait consisté à renvoyer le plaignant vers cette personne. Trois plaignants déclaraient avoir contacté la personne responsable du

traitement des plaintes. Parmi ces trois, une plaignante a contacté le bureau de la protectrice de l'élève et sa plainte a été traitée. Les deux autres n'ont pas contacté le bureau. Nous ne savons pas si ces deux dernières plaintes ont été traitées. Ainsi, parmi les plaintes relevant du traitement de la protectrice de l'élève selon la politique du traitement des plaintes, deux n'ont pas été traitées. La principale différence avec les années antérieures est donc que les parents qui n'avaient pas suivi le processus de traitement d'une plainte n'ont pas reçu de message de la part du bureau de la protectrice de l'élève. Nous n'avons reçu aucun commentaire de la part de familles se plaignant de la non-réponse du bureau de la protectrice de l'élève.

### **1.1 DEUXIÈME DYSFONCTIONNEMENT**

Après avoir signalé ce problème au CSSMB, le lien dans la rubrique *Nous contacter* a été modifié. Il s'est alors produit une erreur que nous ne sommes pas en mesure d'expliquer : le fichier Excel partagé dans l'équipe Teams ne s'est plus rempli correctement. Les lignes et les colonnes ont été désorganisées et certaines des informations saisies par les familles étaient soit inexistantes, soit placées dans une ligne qui ne correspondait pas à la bonne plainte.

Grâce à un fichier personnel que nous utilisons pour faire un suivi des plaintes, nous avons pu retrouver les anciennes plaintes, mais les nouvelles (mai et juin 2022) n'ont pas pu être traitées. Il s'agit de 7 plaintes.

Comme lors du premier dysfonctionnement, nous avons continué de traiter des plaintes arrivant par téléphone.

Le problème a été résolu durant le mois de juillet 2022. Tout fonctionne normalement à présent.

### **1.2 CONCLUSION À LA SUITE DE CES DYSFONCTIONNEMENTS**

Deux apprentissages en lien avec le rôle du protecteur de l'élève au CSSMB sont apparus à l'occasion de ces dysfonctionnements.

Tout d'abord, comme indiqué au paragraphe 2.1, le dysfonctionnement n'a pas eu d'impact sur le nombre global de plaintes réellement traitées par le bureau de la protectrice de l'élève durant l'année 2021-2022. Si l'on s'en tient aux statistiques, cela signifie que les plaignants qui ont réellement eu besoin de l'intervention de la protectrice de l'élève ont trouvé un moyen de nous contacter. Autrement dit, les différents canaux permettant de joindre le bureau de la protectrice de l'élève ou de renvoyer vers la bonne personne ont fonctionné. Nous ne sommes pas en mesure de dire si cela a engendré un surcroît de travail pour d'autres services qui ont, par exemple, fourni le numéro de téléphone du bureau de la protectrice de l'élève ou rappeler le processus. En revanche cela confirme la pertinence de notre approche qui consiste à consacrer un minimum de temps aux plaignants qui déclarent ne pas avoir suivi toutes les étapes, par exemple en automatisant les réponses.



Ensuite, nous avons constaté que le temps consacré à la réception d'une plainte déposée par téléphone est sensiblement plus long que lorsque la plainte est déposée par un formulaire<sup>8</sup>. Cela provient du fait qu'une fois en conversation téléphonique, le plaignant raconte souvent l'ensemble de sa situation même lorsque nous lui signalons que la plainte doit d'abord être présentée à la personne concernée et ensuite à la personne responsable du traitement des plaintes au CSSMB. Ainsi, le choix de prioriser l'usage d'un formulaire pour déposer une plainte nous semble de nature à offrir un service plus efficient.

### **1.3 PRISE EN COMPTE DES DYSFONCTIONNEMENTS DANS LE RAPPORT ANNUEL**

Dans ce rapport annuel, nous avons signalé lorsque les données présentées prennent en compte l'ensemble des plaintes reçues ou seulement celles qui ont donné lieu à une réponse.

Par ailleurs, si nous sommes en mesure de présenter une comparaison du nombre global de plaintes par rapport aux années antérieures, nous avons choisi de ne pas procéder à une comparaison des motifs des plaintes, sauf pour celles réellement traitées par le bureau de la protectrice de l'élève. En effet, les informations fournies par les familles dans le formulaire et l'incohérence du fichier Excel lors du deuxième dysfonctionnement ne permettent pas de recueillir des informations fiables. Les tableaux détaillés présentés dans les pages de ce rapport ne concernent donc que les plaintes réellement traitées par le bureau de la protectrice de l'élève.

---

<sup>8</sup> 42 minutes en moyenne pour une plainte reçue par téléphone contre 18 minutes pour une plainte reçue par écrit

## Annexe 2

- **Schéma du traitement des plaintes**



