

Montréal, le 13 novembre 2022

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

Objet: Rapport annuel 2021-2022 de la protectrice de l'élève

Mesdames et Messieurs les membres du conseil d'administration,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de la protectrice de l'élève couvrant la période du 1er juillet 2021 au 30 juin 2022.

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

Hélène Gasc, protectrice de l'élève

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 plaintes¹. 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).

¹ 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 établi².

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.

² 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 ³		20 ¹		

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

Intervention	Nombre	%
Enquêtes avec avis	4	27%
- Plaintes fondées ou partiellement fondées	3	
- Plaintes non fondées	1	
Enquêtes sans avis	8	53%
- Plaintes non fondées	8	
Traitement sans enquête, après cueillette de l'information	3	20%
- Non recevable	0	
- Régulé par école ou Centre de services	3	
Total	15	100 %

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

³ 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 défailants.

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 ⁴	-48%
2020 - 2021	140⁵	3%
2021-2022	135	-4%

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.

⁴ 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.

⁵ 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%				
Total	135	100%	140	1	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	135	100%	140	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 ⁶ +11	38%	74	53%	60	44,1 %
RP	3 ⁴ +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 ⁴ +19	18%	18	13%		
Comité révision	1	0,5%	0	0%	2	1,5 %
N/A	7 ⁷ +3	7%	3	2%	6	4,4 %
Total	135	100%	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.

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

⁷ 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^{ER} 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 ». 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 formulaire⁸. 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.

⁸ 42 minutes en moyenne pour une plainte reçue par téléphone contre 18 minutes pour une plainte reçue par écrit