

Montréal, le 19 octobre 2023

Objet: Rapport annuel 2022-2023 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 2022 au 30 juin 2023.

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 2022 – 2023

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

19 octobre 2023

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE 2022-2023

C'est avec plaisir que nous transmettons au Conseil d'administration ce troisième et dernier rapport annuel en tant que protectrice de l'élève du Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys. Notons que durant l'année 22-23, le bureau de la protectrice de l'élève était constitué d'une protectrice de l'élève et d'une protectrice substitut qui a pu prendre en charge une partie des plaintes.

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 la part de la protectrice de l'élève ou de la substitut 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

Les trois années précédentes, le nombre de plaintes arrivant auprès de la protectrice de l'élève était relativement stable, autour de 140¹. Cette année on observe une baisse de 15% du nombre de plaintes reçues, totalisant 119 plaintes.

En 2020-2021 et 2021-2022, nous avons émis l'hypothèse que la stabilisation du nombre de plaintes reçues par la protectrice de l'élève provenait de la mise en place 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. Cette hypothèse se confirme avec la baisse observée en 22-23 qui correspond par ailleurs à une refonte du site internet du CSSMB qui a pu permettre une meilleure visibilité du processus de traitement des plaintes.

1.2 VISION D'ENSEMBLE DES DEMANDES

Sur les 119 plaintes reçues, 31 plaintes (25%) ont été traitées par la protectrice de l'élève (24 plaintes) ou la substitut (7 plaintes), soit à la fin du processus de traitement des plaintes (15 cas), soit au cours du processus (16 cas).

Dans la suite de ce texte, le terme « protectrice de l'élève » est employé indifféremment pour désigner les plaintes traitées par la protectrice de l'élève ou par la substitut.

¹ 2019-2020 = 136, 2020-2021 = 140, 2021-2022 = 135

Comparativement aux deux années précédentes, on note une forte augmentation de la proportion de ces plaintes traitées par la protectrice de l'élève par rapport au nombre total de plaintes (+135% par rapport à 2021-2022, correspondant à 15 plaintes sur 135). Cette augmentation concerne principalement les plaintes traitées alors que le processus de traitement des plaintes était en cours, en particulier auprès des responsables du traitement des plaintes. En effet, ce sont 16 plaintes, comparativement à 3 en 2021-2022, qui ont été traitées par la protectrice de l'élève en parallèle des responsables du traitement des plaintes ou de l'organisation scolaire.

Cette très forte augmentation est, selon nous, révélatrice d'une perte de confiance de la part des usagers de l'école envers le système scolaire. Cette perte de confiance peut notamment être reliée à des événements médiatisés mettant en cause la gestion des plaintes par les centres de services scolaires². Ce sont des propos tenus par les plaignants qui nous conduisent à relier les événements médiatisés avec cette hausse du nombre de plaintes que nous avons traitées alors que les responsables du traitement des plaintes considéraient qu'ils n'avaient pas terminé l'examen de la plainte. Des propos tels que « je sais bien que les responsables ne peuvent pas critiquer le fonctionnement du CSSMB » ou encore « Le Premier Ministre l'a dit, les écoles couvrent les enseignants » ont été entendus à plusieurs reprises, en particulier les derniers mois. Il a par ailleurs été nécessaire de rappeler que la protectrice de l'élève n'était pas une employée du CSSMB, ce qui n'avait pas besoin d'être mentionné aussi explicitement les années précédentes.

Voici le traitement pour les 31 plaintes :

- Dix plaintes (aucune en 21-22) ont pu être traitées par les responsables de traitement des plaintes après discussion avec le plaignant.
- Huit enquêtes (7 en 21-22) ont mené au maintien de la décision du CSSMB sans rédaction d'avis.
- Trois enquêtes (4 en 2021-2022) 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 deux cas et partiellement fondée dans un cas.
- Quatre plaintes ont été retirées ou les plaignants n'ont plus donné de nouvelles (aucune en 21-22)
- Dans les six autres interventions (3 en 21-22), la plainte est liée à des situations complexes qui ne sont pas formellement des plaintes avec avis, et pour lesquelles, comme en 2020-2021 et en 2021-2022, 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.

² 7 plaintes de cette catégorie (sur les 18) ont été déposées après le 24 avril, date où la situation concernant une enseignante qui a hurlé sur ses élèves à l'école de Ste Marthe sur le lac a été révélé.

Pour les 119 plaintes reçues, les motifs invoqués le plus souvent par les demandeurs sont principalement les questions liées à la *collaboration école-famille* (24%), aux *admissions et inscriptions* (19%), aux *questions liées au transport* (16%) et au *service aux élèves* (14%). Les plaintes relatives à des situations de violence ou intimidation représentent 9% de l'ensemble des plaintes. 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).

En comparaison avec l'année 21-22, ce sont les mêmes trois catégories qui reviennent majoritairement en 22-23.

Les demandes concernant des situations d'élèves présentant un handicap ou une difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) concernent 17% des 119 plaintes. La part de ces plaintes a doublé par rapport à 21-22 (8% des plaintes en 21-22). Par ailleurs 12 de ces plaintes sur 17, soit 71%, ont été traitées par la protectrice de l'élève, contre 5 sur les 10 en 21-22, soit 50%.

Les demandes concernant des situations de violence ou intimidation représentent 10% des 119 plaintes. Cette proportion est identique à celle de l'année 21-22.

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.

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. Notons que cette situation s'est davantage produite durant l'année 22-23 en raison de l'impression renforcée chez les plaignants que le traitement de leur plainte lors des étapes précédentes ne leur permettrait pas d'être pleinement écouté.

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

À l'issue de l'examen de la plainte, la protectrice de l'élève conclut au bien-fondé ou non de la plainte. Elle transmet ses conclusions au plaignant et selon les circonstances rédige un avis au Conseil d'administration. Cet avis peut comporter des correctifs et recommandations qu'elle juge appropriés.

Une plainte est considérée fondée lorsqu'il est permis de croire que les droits du plaignant n'ont pas été respectés au regard des services offerts par la commission scolaire ou des différents types d'encadrement et pratiques.

Le pouvoir de la protectrice de l'élève en est un de recommandation auprès du Conseil d'Administration, et celui-ci prend la décision finale.

1.4 RELATIONS AVEC LES SERVICES DU CSSMB ET DÉMARCHE ADOPTÉE

Comme les années précédentes, 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 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.

Cependant, comme mentionné précédemment, la situation durant l'année 22-23 a été teintée par des événements survenus dans les écoles du Québec. Ces événements ont été commentés par les politiques d'une manière qui laissait entendre que le processus de traitement des plaintes était défaillant et manquait d'impartialité. Cela a conduit plusieurs plaignants à demander l'intervention de la protectrice de l'élève avant que le traitement de la plainte soit terminé au niveau du CSSMB ou à estimer plus facilement que le traitement de la plainte n'avait pas été rigoureux.

La collaboration avec les responsables du traitement des plaintes, désignées par « *Responsables* » dans la suite, comme la confiance instaurée les années précédentes ont été essentielles dans ces circonstances. Un certain « brouillage » des interventions a pu être observé, en particulier lorsque les plaignants souhaitaient que la protectrice de l'élève se saisisse de la plainte alors que les responsables estimaient ne pas en avoir terminé l'examen. Dans ces onze cas le rôle de la protectrice de l'élève consiste à discuter avec les plaignants pour les convaincre de la pertinence de poursuivre le travail avec le ou la responsable qui a un accès direct avec le personnel du CSSMB (voir paragraphe 2.3), avant de se tourner effectivement vers la protectrice de l'élève si la situation n'est pas résolue.

2 DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Dans les paragraphes suivants, nous présentons les informations concernant les 31 dossiers traités et nous détaillons six dossiers qui ont donné lieu à un traitement particulier.

2.1 MOTIF PRINCIPAL DES 31 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 un nombre plus important de plaintes liées à la collaboration école-famille et au transport.

Cependant, le bureau de la protectrice de l'élève a eu à intervenir dans 13 plaintes liées aux admissions et inscriptions (41%) alors qu'en 21-22, ce motif de plaintes avait été résolu directement par l'organisation scolaire. En 21-22, lorsque la protectrice de l'élève était contactée pour ce motif, il suffisait de rappeler les règles d'admission pour que les plaignants acceptent la décision ou cherche une autre solution avec l'organisation scolaire. Durant l'année 22-23, à plusieurs reprises, les plaignants ne se sont pas contentés d'un rappel de la politique d'admission mais ont demandé que l'ensemble du processus d'admission soit vérifié par la protectrice de l'élève. Dans tous les cas la vérification a montré un respect strict des règles et nous n'avons jamais eu à émettre un avis pour modifier une décision prise par l'organisation scolaire du CSSMB. Ce type de demandes de la part des usagers du CSSMB rejoint la perte de confiance que nous avons déjà évoquée.

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

	2022-2023		2021-2022		2020-2021		2019-2020
Collaboration école-famille	8	23%	4	24%	7	37%	54%
Admission et inscription	13	37%	0	0%	3	16%	8%
Transport	3	9%	5	29%	3	16%	4%
Violence et intimidation	4	11%	1	6%	2	11%	4%
Traitement de la plainte	1	3%	2	12%	2	11%	0%
Classement	2	6%	3	18%	1	5%	NA
Interventions disciplinaires	1	3%	1	6%	1	5%	NA
Cadre de vie	0	0%		0%	0	0%	NA
Service aux élèves	3	9%	1	6%	0	0%	NA
Accident	0	0%		0%	0	0%	NA
Total	35 ³	100%	17	100%	20		NA

Par ailleurs, quatre plaintes (contre cinq en 21-22) 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.

2.2 NATURE DE L'INTERVENTION

Le tableau 2 présente la nature des interventions des 31 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, dont	3	9,5%
Plaintes fondées ou partiellement fondées	1	
Plaintes non fondées	2	
Enquêtes sans avis, dont	10	31,5%
Décision CSS maintenue et acceptée	8	
Plainte retirée ou abandonnée	2	
Traitement sans enquête, après cueillette de l'information, dont	18	59%
Régulé par conciliation avec participation PE ⁴	6	
Régulé par CSS après discussion de PE avec le plaignant ⁴	10	
Retrait de la plainte avant que l'enquête soit menée	2	
Total	31	100%

³ Le total dépasse le nombre de plaintes traitées car certaines plaintes comportent plusieurs objets

⁴ Fait partie des 16 plaintes ayant été traitées par la protectrice de l'élève avant la fin du processus règlementaire.

Remarque concernant les enquêtes sans avis.

Comme les années précédentes, 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.

Remarque concernant les plaintes retirées ou abandonnées

Une première particularité de l'année 22-23 réside dans les deux plaintes ayant donné lieu à une enquête, mais pour lesquelles les plaignants se sont retirés avant que la conclusion soit formellement émise par la protectrice de l'élève. Dans l'un des deux cas, les plaignants ont cessé de répondre aux messages de la protectrice de l'élève et dans l'autre cas, les plaignants ont clairement indiqué qu'ils ne souhaitent plus que la protectrice de l'élève traite la situation. Dans ce dernier cas, la raison donnée par les plaignants est le souhait que la plainte soit instruite par le nouveau protecteur de l'élève qui, relevant du ministère, aurait un regard plus impartial. Devant l'absence de confirmation des plaignants sur les éléments de l'enquête et malgré l'avancée dans l'enquête et dans la rédaction de l'Avis au conseil d'administration, il n'a pas été possible de terminer l'analyse de la plainte. Les plaignants se sont depuis tournés vers la nouvelle protectrice régionale de l'élève.

Remarque concernant les plaintes n'ayant pas donné lieu à une enquête complète.

La seconde particularité réside dans le nombre important de plaintes n'ayant pas donné lieu à une enquête, malgré l'intervention de la protectrice de l'élève. Nous revenons sur ces situations dans le paragraphe suivant.

2.3 SITUATIONS SANS ENQUÊTE AVEC ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES

Dans le Tableau 2, dix-huit situations se trouvent dans la catégorie « sans enquête ». Ces situations sont différentes de celles rencontrées les années précédentes car elles ne concernent pas toutes des situations complexes nécessitant une médiation.

En effet, comme nous l'avons évoqué précédemment, un certain nombre de plaignants ont contacté le bureau de la protectrice de l'élève alors que la plainte était toujours en traitement auprès du CSSMB. Ces situations se produisaient également les années précédentes, mais il suffisait de mentionner que la plainte devait être formellement terminée auprès du ou de la responsable pour que les plaignants continuent la discussion avec la ou le responsable en charge de la plainte. En 22-23, il a été nécessaire de passer du temps avec le plaignant afin de le convaincre du bien-fondé de suivre la procédure et dans dix cas, cela a permis de rétablir le processus et les responsables ont pu traiter la plainte jusqu'au bout.

Dans deux cas les plaignants ont retiré la plainte avant que les responsables terminent leur enquête.

Dans les six autres cas, une intervention plus importante de la protectrice de l'élève a été nécessaire. Cette intervention a pris la forme d'une médiation entre les plaignants et le service du CSSMB faisant l'objet d'une plainte. Voici une brève description de ces six plaintes.

Cas #083 – Situation résolue. La situation concernait une demande de transport pour une enfant présentant un handicap. La famille privilégiait la scolarisation dans une école secondaire régulière qui ne possède pas de transport régulier. L'organisation scolaire acceptait de mettre en place un transport, mais les difficultés de recrutement ne permettaient pas de le faire. L'intervention de la protectrice de l'élève a consisté à chercher des solutions alternatives. Une solution satisfaisante a finalement été trouvée.

Cas #26 – Situation résolue. Un élève ayant subi de l'intimidation de la part de cinq élèves l'année précédente demandait à changer de groupe car il était de nouveau avec ces élèves. La direction privilégiait le maintien dans le même groupe et un accompagnement, ce que préconisait aussi la responsable du traitement des plaintes. La famille craignait pour la santé mentale de l'enfant. L'école a décidé d'accéder à la demande de la famille.

Cas #35 – Situation conflictuelle, résolue par le départ de la famille, entre la famille et l'école qui a conduit la famille à demander une désinscription du CSSMB mais en refusant que le CSSMB soit averti du nouveau lieu de scolarisation. La protectrice de l'élève a agi comme intermédiaire afin de récolter les informations nécessaires pour que le CSSMB puisse attester de la poursuite de la scolarisation de l'élève.

Cas #53 – Situation résolue. Cette situation relève des situations de médiation où un accompagnement renforcé des familles est nécessaire pour les aider à comprendre que les décisions prises par l'école le sont pour le bien-être de l'enfant. Dans ce cas, plusieurs rencontres impliquant les intervenants de l'école et un intervenant de la DPJ ont permis à la plaignante de mieux accompagner son enfant afin qu'il adhère aux mesures mises en place.

Cas #99 – Situation résolue mais précaire. Il s'agit d'un cas où la situation familiale et l'origine impactait fortement les relations entre la maman et l'école. Le rôle de la protectrice de l'élève a consisté en un rôle de médiation pour faire comprendre aux deux parties les différences culturelles qui conduisaient à certaines prises de décisions d'un côté et à leur refus de l'autre. Un terrain d'entente a été trouvé, sans que la confiance mutuelle soit totalement restaurée.

Cas #112 – Situation résolue. Situation qui concerne une demande de changement d'école en raison d'un conflit de la maman avec la direction. La plaignante considérait que les excellents résultats scolaires de son enfant donnent droit à une inscription dans l'école immédiatement et sans respect des règles d'inscription. La plaignante refusait de parler avec les responsables de traitement des plaintes car elle considérait que le CSSMB ne respectait pas le haut potentiel de son enfant. L'intervention de la protectrice de l'élève a été de rappeler les règles et l'importance de les respecter.

3 DEMANDES ADRESSÉES À LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE DURANT L'ANNÉE 2022-2023

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 ⁵	-48%
2020 - 2021	140 ⁶	3%
2021 - 2022	135	-4%
2022 - 2023	119	-12%

Comme mentionné dans les faits saillants, le nombre de demandes déposées est en baisse cette année par rapport à l'année précédente.

3.2 STATUT DES DEMANDEURS PAR NIVEAUX SCOLAIRES CONCERNÉS

Le tableau 5 montre une stabilité dans la répartition des demandes par niveau scolaire⁷.

Tableau 4 – Demandeur par niveau scolaire – pour les 119 plaintes

	Parent	Élève	Autre	Total	Répartition par niveau 2022-2023	Répartition par niveau 2021-2022	Répartition par niveau 2020-2021	Répartition par niveau 2019-2020
Accueil	0	0	0	0	0%	27%	52%	50%
Pré-maternelle	0	0	0	0	0%			
Maternelle	5	0	0	5	4%			
Primaire	64	0	0	64	54%			
Secondaire	33	1	3	37	31%	25%	34%	21%
Formation professionnelle	0	4	0	4	3%	2%	8%	8%
Éducation aux adultes	1	5	0	6	5%	3%	4%	1%
N/A et N/D	2	1	0	3	3%	44%	2%	15%

⁵ 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.

⁶ Fermeture de certaines classes et enseignement à distance en raison de la pandémie

⁷ La comparaison avec l'année 21-22 n'est pas pertinente en raison du manque d'information sur 60 plaintes qui se retrouvent dans la catégorie N/A et N/D.

3.3 MODE DE SAISIE DES DEMANDES

Comme les années précédentes, la plupart des demandes ont été formulées par le biais du formulaire à disposition sur le site internet du CSSMB. On note même une augmentation de la part des plaintes qui arrivent via le formulaire. Cette augmentation peut être expliquée par la refonte du site internet du CSSMB qui a pu permettre un accès plus rapide vers le formulaire que vers le numéro de téléphone.

Tableau 5 – Mode de saisie des demandes

Mode de saisie	2022-2023		2021-2022		2020-2021		2019-2020	
Courriel	3	3%	8	6%	5	4%	69	50,7 %
Téléphone et courriel	0	0	0	0	0	0%	2	1,5 %
Téléphone	25	21%	50	37%	43	31%	64	47,1 %
Formulaire	86	72%	18+55	54%	84	60%	NA	NA
Formulaire et Téléphone	5	4%	4	3%	7	5%	NA	NA
Autres	0	0	0	0	1	1%	1	0,7 %
Total	119	100%	135	100%	140	100%	136	100 %

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

En comparaison avec les années précédentes, la part des plaintes qui arrivent au bureau de la protectrice de l'élève au moment prévu par la procédure de traitement des plaintes est relativement similaire. Comme indiqué précédemment, la différence dans le traitement pour l'année 22-23 est qu'un nombre plus important de plaignants qui se sont adressés au bureau de la protectrice de l'élève alors que l'analyse n'était pas terminée au niveau des responsables, n'ont pas accepté que le ou la responsable poursuive l'analyse de leur plainte.

Tableau 6- Niveau de l'intervention avant la demande à la PE

Niveau d'intervention	2022-2023		2021-2022		2020-2021		2019-2020	
Établissement	54	45%	51	38%	74	53%	60	44,1 %
RP	44	37%	45	33%	42	30%	38	26,5 %
Secrétariat général	0	0%	2	1%	1	1%	-	-
Protectrice de l'élève	-	-	-	-	-	-	24	17,6 %
Organisation scolaire	6	5%	2	1%	2	1%	8	5,9 %
Aucune	14	12%	24	18%	18	13%		
Comité révision	0	0%	1	0,5%	0	0%	2	1,5 %
N/A	1	1%	10	7%	3	2%	6	4,4 %
Total	119	100%	135	100%	140	100%	136	100 %

3.5 OBJET DES PLAINTES POUR LES CAS NON TRAITÉS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Le Tableau 7 présente les objets des plaintes reçues par le bureau de la protectrice de l'élève selon si elles ont été traitées ou non par la protectrice de l'élève.

Ce tableau met en évidence que les plaintes pour lesquelles les plaignants ne poursuivent pas la plainte jusqu'à la protectrice de l'élève sont celles qui concernent le transport, les services aux élèves, les interventions disciplinaires ou le cadre de vie. Cela signifie que pour ces motifs, les plaignants font davantage confiance aux responsables que lorsque les plaintes touchent à la collaboration école-famille, aux admissions et aux inscriptions, au classement ou à la violence ou l'intimidation.

On peut noter que le recours à la protectrice de l'élève semble particulièrement important pour ce qui concerne l'admission et l'inscription. En effet, à plusieurs reprises en 22-23 les plaignants ont demandé que l'ensemble du processus d'admission soit revu afin d'être convaincu que le règlement avait bien été appliqué par l'organisation scolaire. Il s'agissait d'un manque de confiance dans le service rendu par le CSSMB.

Tableau 7 - Comparaison des objets des plaintes reçues au bureau de la protectrice de l'élève selon qu'elles ont été traitées ou non par la protectrice de l'élève

Objets	2022-2023			
	Non traitées	Traitées	Non traitées	Traitées
Collaboration école-famille	21	8	21%	23%
Admission et inscription	13	13	15%	37%
Transport	19	3	19%	9%
Violence et intimidation	8	4	8%	11%
Traitement de la plainte	0	1	0%	3%
Classement	5	2	5%	6%
Interventions disciplinaires	8	1	8%	3%
Cadre de vie (y compris port du masque)	5	0	5%	0%
Service aux élèves (avec service de garde)	15	0	15%	0%
Accident	0	3	0%	9%
N/A	5	0	5%	0
Total	99 ⁸	35 ⁸	100%	100%

⁸ Le total dépasse le nombre de plaintes traitées ou non traitées car certaines plaintes comportent plusieurs objets

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

	Total des plaintes	Plaintes traitées par la PE
Intimidation par usager	7	3
Violence physique par usager	3	0
Violence physique par personnel	0	0
Violence non physique par usager	0	0
Violence non physique par personnel	0	0
Intimidation par personnel	2	1
Total	12	4

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 12 plaintes, le bureau de la protectrice de l'élève n'a traité que 4 de ces situations.

Ces 12 plaintes représentent 10% des plaintes que nous avons reçues, ce qui est identique au pourcentage identifié en 2021-2022 (17% en 2020-2021).

Comme l'an passé, ce sont principalement des situations d'intimidation ou de violence entre enfants. Un fait marquant est qu'au secondaire, les situations d'intimidation impliquent à chaque fois les réseaux sociaux, ce qui rend plus difficile le traitement par les écoles. Les directions d'écoles sont sensibles à ce point, mais sont souvent démunies pour les traiter efficacement puisqu'elles ont très peu de prise sur l'utilisation des réseaux par les élèves.

5 CONCLUSION

Comme nous avons pu le mettre de l'avant les années précédentes, le nombre de plaintes au CSSMB demeure stable et relativement bas et semble avoir diminué en 2022-2023 puisque le nombre de plaintes a baissé et que le nombre d'élèves au CSSMB a probablement augmenté, même si nous n'avons pas trouvé de nouvelles données pour cette année scolaire. En se basant sur le nombre affiché d'élèves en 2021-2022, le ratio du nombre de plaintes déposées au bureau de la protectrice de l'élève se trouve autour de 1,5 plaintes pour 1000 élèves. Si l'on ne garde que les plaintes traitées, le ratio est de 4,5 sur 10 000, ce qui est deux fois plus que l'an passé. Nous attribuons cette différence, non pas à une moins bonne efficacité du service de traitement des plaintes du CSSMB, mais à une rupture dans la confiance générale des parents envers le système d'éducation publique au Québec, à la suite d'événements que nous avons cités dans ce rapport.

Nous ne pouvons qu'espérer que le nouveau fonctionnement dans le traitement des plaintes qui a débuté à la rentrée 2023 saura redonner cette confiance aux usagers afin que le CSSMB puisse poursuivre sa mission éducative dans les meilleures conditions possibles.

Nous souhaitons pour terminer, remercier l'ensemble du personnel du CSSMB que nous avons côtoyé pendant ses trois dernières années pour leur écoute, leur ouverture à trouver des solutions et engagement au service de la réussite de tous les élèves.

Hélène Gasc

Protectrice de l'élève

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'HG', written over a horizontal line.