

# Rapport annuel 2015-2016 – Protecteur de l'élève

Émetteur : Bureau du protecteur de l'élève

Destinataire : Conseil des Commissaires  
Commission scolaire Marie-Victorin

Présenté : 15 décembre 2016

Auteur : Maude Rousseau  
Protecteur de l'élève

Longueuil, 15 décembre 2016

Madame Carole Lavallée

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire Marie-Victorin

Commission scolaire Marie-Victorin

Objet : Rapport annuel 2015-2016 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2015 et le 30 juin 2016.

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

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève

## 1. INTRODUCTION

Tel que prévu dans la procédure d'examen des plaintes en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3; 2008), le présent rapport fera état du nombre et de la nature des plaintes reçues par le Protecteur de l'élève ainsi que la nature des correctifs recommandés pour l'année scolaire 2015-2016. La première partie de ce rapport, dont le contenu est sensiblement le même d'une année à l'autre, aborde le rôle du protecteur de l'élève ainsi que les principes qui guident son action, la notion d'épuisement des recours et finalement le mode de traitement des demandes. La seconde partie présente de façon plus spécifique, les demandes reçues au cours du dernier exercice, les plaintes traitées et les recommandations effectuées.

## 2. RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève est un tiers neutre dont le rôle est de recevoir et de traiter les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'injustice, après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Le protecteur de l'élève est un intermédiaire indépendant qui relève du Conseil des commissaires. Il n'est pas à l'emploi de la Commission scolaire et n'est ni le représentant ou l'avocat du parent ou de l'élève, ni celui de la Commission scolaire. Son rôle est essentiellement d'effectuer l'examen de la plainte qui lui est soumise en considérant les droits et les préoccupations des parties concernées de façon objective et neutre afin d'en déterminer le bien-fondé.

Lors de l'examen de la plainte, le protecteur de l'élève cherchera à identifier, par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire a commis une erreur, pris une décision injuste ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. Aussi, il s'interrogera sur la pertinence de l'application de la norme dans un contexte et une situation particulière en se basant sur le principe de l'équité.

Contrairement à ce que plusieurs peuvent croire ou espérer, le protecteur de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel, il ne peut intervenir sur le champ en prenant des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire. Son mandat est d'évaluer le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, de transmettre son avis au Conseil des commissaires auquel il fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations au regard de la situation. Les recommandations du Protecteur de l'élève peuvent concerner plus strictement le règlement de la situation visée par la plainte, mais aussi plus largement des pistes d'amélioration et des correctifs quant aux différentes pratiques de la Commission scolaire. Ultimement, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations du protecteur de l'élève.

## 3. L'ÉPUISEMENT DES RECOURS

Le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours. En effet, le *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève* prévoit que le Protecteur de l'élève traite les plaintes des parents et des élèves qui ont épuisé les recours internes mis à leur disposition par la Commission scolaire (art.5). Ainsi, avant de s'adresser au protecteur de l'élève le plaignant doit s'adresser directement à la personne concernée pour lui exposer son point de vue et trouver une solution. Par la suite, si l'insatisfaction persiste et en respectant l'ordre établi, il s'adressera à la direction d'école puis au responsable des plaintes de la Commission scolaire, au comité de révision et ou au Protecteur de l'élève.

L'objectif de ce processus est de faire en sorte que le problème se règle le plus près possible de sa source et des personnes qui sont concernées. Cette façon de faire vise à permettre aux personnes directement impliquées par la problématique d'y apporter des solutions. De plus, elle tend à favoriser un règlement rapide de la problématique et le rétablissement de la relation entre les personnes concernées. Toutefois, ce principe de proximité implique que les personnes concernées par la problématique se montrent disponibles, à l'écoute et disposées à résoudre les problèmes soulevés. L'accueil réservé au plaignant par l'autorité concernée, l'importance accordée à la démarche du plaignant et la capacité de l'autorité concernée à régler la problématique seront déterminants du cheminement de la plainte et de son règlement. Le manque de disponibilité et de compétence au regard de la résolution des différends ne fera qu'accroître l'escalade du conflit et la poursuite des procédures enclenchées.

Lorsque les enjeux soulevés par la plainte relèvent d'une instance supérieure, le principe de subsidiarité doit s'appliquer et le plaignant doit être diligemment dirigé vers les autorités compétentes.

#### **4. LE MODE DE TRAITEMENT DES DEMANDES**

En ce qui a trait au traitement des demandes reçues, le Protecteur de l'élève occupe un rôle préventif en contribuant à développer l'autonomie du plaignant notamment en l'informant de ses droits et de ses responsabilités, en l'incitant à présenter son point de vue et à échanger avec les personnes concernées par la problématique, dans un esprit de recherche de solution et de dialogue. Dans cette perspective, les demandes reçues sont *a priori* considérées comme étant des consultations sauf si l'usager dépose une plainte formelle.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse relative à l'objet de la plainte afin d'en juger du bien-fondé. Certaines plaintes, en raison de la nature de leur objet, nécessitent une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien-fondé et de proposer des correctifs dans le cadre d'un avis.

D'autres plaintes, après une analyse des faits, permettent au Protecteur de l'élève de conclure qu'elles sont non fondées et n'offrent pas l'opportunité pour le Protecteur de l'élève d'émettre des recommandations. Dans ces cas, le Protecteur de l'élève prend soin de fournir au plaignant les éléments de son analyse afin qu'il en comprenne les conclusions. À la suite de cette discussion avec le plaignant, il est fréquent que la plainte ne soit pas maintenue et que le dossier soit fermé. Le constat étant pour le Protecteur de l'élève que son intervention n'est manifestement plus utile et/ou pour le plaignant qu'il ne pourra obtenir la recommandation qu'il aurait souhaitée.

## **5. LA DÉFINITION DES TERMES**

Dans le but de favoriser la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

### **Demande**

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier comporte l'ensemble des documents pertinents au traitement de la demande.

### **Consultation**

Une demande d'information, de conseil que sollicite une personne au regard d'une situation problématique ou conflictuelle est considérée comme une consultation. Cette dernière permet au demandeur d'exprimer son insatisfaction, ses préoccupations, de connaître la réglementation applicable, les recours à sa disposition et appropriés à sa situation et d'évaluer les pistes de solutions possibles. Il arrive fréquemment que le demandeur ne cherche qu'à valider l'exactitude des renseignements qui lui ont été transmis. La consultation joue un rôle préventif en contribuant à régler rapidement des situations avant qu'elles ne dégénèrent.

### **Plainte recevable**

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que le Protecteur décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de sa demande est de la juridiction du Protecteur de l'élève.

### **Plainte non recevable**

Une plainte est jugée non recevable lorsque le demandeur n'a pas épuisé les recours appropriés mis à sa disposition avant de recourir au Protecteur de l'élève ou encore lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction du Protecteur de l'élève.

### **Plainte fondée**

Une plainte est considérée fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou abusive ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité, ou encore pour des raisons humanitaires.

### **Plainte non fondée**

Une plainte est considérée non fondée lorsque, après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement considérant ses droits.

## 6. NATURE DES DEMANDES REÇUES COURS DE L'EXERCICE 2014-2015

Le tableau 1 ci-dessous distribue les cinquante-sept (57) demandes reçues en fonction de leur nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Consultations	55	52	40	51
Plaintes	2	4	7	6
Total	57	56	47	57

### Consultations

Pour le présent exercice, cinquante-sept (57) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la presque totalité des demandes (55). Cette réalité s'explique notamment par le fait que le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours.

Dans la majorité des cas (55), les demandeurs n'avaient pas épuisé l'ensemble des recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Il s'agissait alors de permettre au demandeur d'exposer la situation problématique, de lui expliquer la réglementation applicable, ses droits et ses recours et ou de le référer aux personnes ressources susceptibles de l'aider à résoudre la problématique.

## 7. L'OBJET DES DEMANDES TRAITÉES

Le tableau 2 présente la distribution des consultations en fonction de leur objet.

Tableau 2- L'objet des cinquante-deux (55) consultations				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Services aux élèves HDAA	13	7	10	13
Transport scolaire	4	7	5	NA
Admission et la répartition des élèves	3	5	2	6
Intimidation et violence	11	4	4	1
Mesures disciplinaires	1	4	3	1
Relations avec l'école et ou l'enseignant	10	4	2	10
Formation professionnelle	2	1	5	NA
Autres	11	20	9	14
Total	55	52	40	51

Des cinquante-cinq (55) consultations :

### **Organisation des services aux élèves HDAA**

Treize (13) consultations se rapportaient à l'organisation des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

- Neuf (9) consultations abordaient le classement d'un élève.
- Deux (2) consultations abordaient les interventions disciplinaires de l'école pour un élève ayant des troubles de comportement;
- Deux (2) consultations concernaient la disponibilité des services pour les élèves HDAA;

### **Transport scolaire**

Quatre (4) consultations se rapportaient à la *Politique relative au transport des élèves*. Plus précisément :

- Deux (2) consultations concernaient la disponibilité du transport scolaire pour un élève HDAA;
- Une (1) consultation abordait le délai d'attribution des places disponibles;
- Une (1) consultation visait la disponibilité du transport scolaire.

### **Admission et la répartition des élèves**

Trois (3) consultations concernaient la répartition des élèves. De façon plus précise, elles concernaient le transfert d'élèves pour surplus, le redécoupage des bassins et la scolarisation d'un élève gravement malade.

### **Intimidation et violence**

Onze (11) consultations abordaient une situation relative à de l'intimidation ou de la violence.

- Trois (3) consultations étaient relatives à des situations de violence entre deux élèves qui persistaient dans le temps;
- Quatre (4) consultations mettaient en cause des élèves ayant des troubles de comportements se manifestant notamment par des comportements violents récurrents à l'endroit d'un ou de plusieurs élèves;
- Quatre (4) consultations visaient l'intervention de l'école en lien avec les situations d'intimidation et de violence.

### **Mesures disciplinaires**

Une (1) consultation se rapportait à la discipline et aux sanctions. Elle mettait en cause la nature de la sanction administrée à l'élève;

### **Relations avec l'école et ou l'enseignant**

Dix (10) consultations se rapportaient à l'insatisfaction à l'égard d'un enseignant, d'un membre du personnel de l'école et ou de la direction de l'établissement. Plus précisément :

- Cinq (5) consultations concernaient la qualité de la relation enseignant-élève;
- Deux (2) consultations visaient la qualité des communications entre les parents et l'école;
- Deux (2) consultations abordaient le roulement des enseignants affectés à une classe;
- Une consultation concernait l'attitude d'une éducatrice du service de garde.

### **Formation professionnelle**

Deux (2) consultations provenaient d'un élève du secteur de la formation professionnelle. Plus spécifiquement :

- Une (1) consultation concernait les adaptations pour un élève HDAA;
- Une (1) consultation visait la reconnaissance des acquis.

## Autres

Les onze (11) consultations restantes abordaient différentes situations telles :

- o La classe multi niveaux (2);
- o Le processus de sélection pour la formation d'un groupe d'anglais intensif (2)
- o Les frais chargés aux parents (3)
- o Le changement de groupe classe (1);
- o Le nombre d'heures de cours (1);
- o La sécurité sur la cour de récréation (2);

## 8. L'OBJET DES PLAINTES TRAITÉES ET LES RECOMMANDATIONS EFFECTUÉES :

Tableau 3 - L'objet des plaintes traitées				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Inscription et répartition des élèves	0	0	1	3
Le classement	0	0		1
Services élèves HDAA	0	2	2	1
Services aux élèves	0	0		0
Le transport	1	0	2	1
Intimidation et la violence	0	0		0
Les allergies alimentaires	0	0		0
Les mesures disciplinaires	1	1	0	0
Service de garde	0	0	0	0
Autres :	0	1	2	0
Total	2	4	7	6

Des deux (2) plaintes traitées :

- 1- Une plainte visait à contester les mesures disciplinaires employées par l'École à l'endroit d'un élève. L'enquête et l'analyse ont permis de constater que l'École avait mis en place un plan d'intervention qui précisait les besoins et les capacités de l'élève et planifiait les moyens à mettre en place notamment au regard de ses difficultés de comportement. Les interventions effectuées par l'École et l'ensemble de ses intervenants étaient conformes aux moyens identifiés dans le cadre du plan d'intervention ainsi qu'au code de vie de l'École. La plainte a été jugée non fondée. Le détail de l'analyse et des conclusions de l'enquête a été transmis au plaignant.
- 2- Une seconde plainte était relative au transport scolaire et mettait en cause la sécurité d'un point d'embarquement déterminé par la Commission scolaire. L'enquête et l'analyse ont permis de trouver la plainte non fondée. Toutefois, des discussions avec la Commission scolaire et le plaignant ont permis l'émergence de solutions à la satisfaction du plaignant.

## **9. INTIMIDATION ET VIOLENCE**

L'article 220.2 de la Loi 56 exige que le rapport du protecteur de l'élève contienne une section spécifique pour les plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Or, pour le présent exercice, aucune plainte en cette matière n'a été portée à notre attention. Toutefois, nous avons traité onze (11) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Pour chacune de ces demandes, l'usager n'avait pas discuté avec la direction de l'école ou la personne responsable des plaintes à la Commission scolaire. Nous avons pris soin d'écouter le parent et de l'orienter vers les instances concernées pour la suite des choses.

Il ressort du présent exercice une augmentation des demandes relatives à l'intimidation et la violence. Nous croyons qu'il importe que les écoles persistent dans leurs efforts pour prévenir et faire cesser la violence et l'intimidation. L'information et la communication nous apparaissent comme des éléments clés afin de permettre aux parents de contribuer aux efforts déployés par l'école. La collaboration entre les parents et l'école est essentielle pour sensibiliser les élèves et mettre fin aux situations d'intimidation qui sont vécues. Les parents dont les enfants vivent des situations relatives à de la violence et de l'intimidation expriment tous le besoin d'être rassurés par l'école sur les mesures mises en place afin d'assurer un milieu sain et sécuritaire pour leurs enfants. Les directions d'école et les différents intervenants concernés ne seront jamais trop bavards à ce sujet.

## **10. CONCLUSION**

Pour un parent, il est parfois difficile de démêler l'ensemble des concepts relatifs au milieu scolaire, surtout lorsque notre enfant vit des difficultés particulières. C'est avec un grand intérêt que nous avons reçu les demandes des parents qui nous ont sollicités. Nous tenons à les remercier pour la confiance qu'ils nous ont accordée. Une grande partie de notre travail a consisté à les écouter afin de bien saisir leurs préoccupations, à les informer, les conseiller et les guider vers les ressources appropriées. Nous souhaitons fortement que nos interventions auprès des parents et des élèves aient pu contribuer à les faire sentir plus en mesure de résoudre eux-mêmes, en collaboration avec les intervenants de l'école, les situations qui les préoccupaient.

Nous remercions les différentes personnes de la Commission scolaire avec qui nous avons discuté dans le cadre de notre mandat. Nous apprécions l'importance qu'ils accordent à nos demandes. Leur collaboration contribue à notre compréhension des différentes situations portées à notre attention et à la qualité de nos interventions.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève