

# **Rapport annuel – 2016-2017**

**Protecteur de l'élève**

**Commission scolaire des Grandes-Seigneuries**

Émetteur : Bureau du protecteur de l'élève

Destinataire : Conseil des Commissaires  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Présenté : 8 décembre 2017

Auteur : Maude Rousseau  
Protecteur de l'élève

Longueuil, 8 décembre 2017

Madame Louise Kerneïs

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Objet : Rapport annuel 2016-2017 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 2016 et le 30 juin 2017.

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 2016-2017. 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 et les plaintes traitées.

## 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. 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 à la personne responsable des plaintes, au comité de révision et ou au Protecteur de l'élève (art.5 et6).

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 en 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 aux autorités compétentes qui devront intervenir.

#### **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 la capacitation du plaignant à résoudre avec les intervenants impliqués la situation qui le préoccupe.

En ce sens, l'intervention du Protecteur de l'élève sera d'informer et d'inciter le plaignant 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'utilisateur 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. 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 en 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 fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste 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 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 au cours de l'exercice 2016-2017

Le tableau 1 ci-dessous distribue les cinquante-quatre (54) demandes reçues :

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Consultations	51	43	54	57
Plaintes	3	2	1	0
Total	54	45	55	57

### Consultations et plaintes

Pour le présent exercice, cinquante-quatre (54) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, cinquante et une (51) étaient des consultations. Pour ces demandes, il s'agissait de permettre à l'usager 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 situation. Sur cinquante-quatre (54) demandes, trois (3) demandes concernaient des usagers ayant épuisé ses recours et désireux de déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève.

## 7. L'objet des consultations

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

Tableau 2- L'objet des cinquante et une (51) consultations				
	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	14	13	17	14
Relation avec l'école et ou l'enseignant	10	8	6	6
Intimidation et violence	9	5	3	4
Suspensions et la discipline	5	4	7	7
Admission et répartition des élèves	3	4	6	12
Formation professionnelle	NA	NA	2	4
Transport scolaire	0	0	1	2
Autres	10	9	12	8
Total	51	43	54	57

Des cinquante et une (51) consultations :

- Quatorze (14) consultations se rapportaient aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.
  - o Huit (8) consultations visaient le classement de l'élève;
  - o Quatre (4) consultations abordaient l'élaboration et la mise en application du plan d'intervention;
  - o Deux (2) consultations abordaient la disponibilité des services éducatifs aux élèves HDAA.
  
- Onze (11) consultations concernaient la relation entre l'élève ou son parent et un enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école.
  - o Sept (7) consultations concernaient les façons de faire d'un enseignant.
  - o Quatre (4) consultations visaient la relation entre l'élève ou le parent et la direction d'école;
  
- Neuf (9) consultations abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Plus spécifiquement, elles mettaient en cause l'intervention de l'école et cherchaient à connaître les droits de l'élève en cette matière.
  
- Cinq (5) consultations concernaient l'utilisation des suspensions et la discipline. Trois (3) d'entre elles visaient plus spécifiquement l'administration de suspensions pour des élèves ayant des difficultés particulières.
  
- Trois (3) consultations concernaient l'admission et la répartition des élèves.
  - o Deux (2) consultations visaient à contester le transfert d'un élève pour cause de surplus;
  - o Une consultation concernait un choix-école.
  
- Les dix (10) consultations restantes abordaient différentes situations telles :
  - o Le droit de sortie des élèves le midi;
  - o Le remboursement d'un objet volé à l'école;
  - o L'obtention d'un code permanent pour un élève scolarisé à la maison;
  - o Les fouilles à l'école;
  - o La sécurité des élèves ;
  - o Le soutien aux élèves HDAA qui fréquentent le service de garde;
  - o La classe Répit;
  - o La fréquentation d'une école à vocation particulière;
  - o Le cheminement en formation professionnelle (2).

## 8. Plainte

Sur cinquante-quatre (54) demandes, trois (3) concernaient un parent ayant épuisé ses recours et désirant déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève.

Une première plainte contestait l'emplacement d'un point d'embarquement. L'analyse effectuée a permis de conclure à une application conforme de la *Politique du transport secteur des jeunes*.

Une seconde plainte contestait l'utilisation d'un local sans fenêtre pour les élèves d'une classe GAER d'une école primaire. L'enquête et l'analyse effectuées nous ont permis de conclure que les choix effectués par l'École, dans le cadre de son analyse d'utilisation et d'aménagement des locaux, tenaient compte des besoins spécifiques des élèves qui fréquentent les classes GAER. Bien qu'elle puisse apparaître comme n'étant pas idéale, l'utilisation d'un local sans fenêtre pour accueillir des élèves ne contrevenait pas aux règles applicables en la matière.

Une autre plainte contestait les critères de sélection de l'école permettant d'accéder au programme d'anglais intensif. L'analyse a permis de conclure que les critères avaient été adoptés par le Conseil d'établissement de l'école et ce, en bonne et due forme.

## 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. Nous avons toutefois traité neuf (9) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Pour chacune de ces demandes, nous avons pris soin d'écouter le parent et de l'orienter vers les instances concernées pour la suite des choses.

## Conclusion

Il nous importe de remercier les parents et les élèves qui ont fait appel à nos services au cours de la dernière année ainsi que tous les intervenants des écoles et de la Commission scolaire que nous avons sollicités et qui ont contribué à résoudre les situations qui nous occupaient. Cette collaboration a permis le règlement d'un bon nombre de dossiers qui ont été portés à notre attention à la satisfaction des parties. À cet effet, nous tenons à remercier Mme Micheline Thibodeau, responsable du traitement des plaintes des parents et des élèves. Sa compréhension des dossiers et des enjeux qui s'y rattachent, son implication et sa volonté de résoudre les problèmes qui lui sont confiés ont été grandement appréciées.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève