

# RAPPORT ANNUEL 2017-2018 DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

## 1. INTRODUCTION

Tel que le prévoit la *Loi sur l'instruction publique*<sup>1</sup> et le *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 le Règlement) de la Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands, la protectrice de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport de situation.

Ce rapport annuel rend compte du nombre et de la nature des demandes reçues entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 30 juin 2018 et du traitement de la plainte.

## 2. RÔLE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

La protectrice de l'élève est un tiers indépendant et neutre chargé de s'assurer que les droits des élèves sont respectés. En ce sens, elle n'est ni la représentante d'un parent ou d'un élève, ni celle de la commission scolaire.

La protectrice de l'élève intervient à la demande d'un parent ou d'un élève lorsque celui-ci est insatisfait soit du traitement de sa plainte par la commission scolaire, soit de la décision prise par le responsable du traitement des plaintes ou le comité de révision. L'intervention de la protectrice de l'élève a lieu après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus à la procédure d'examen des plaintes, ou encore, à toute étape de la procédure lorsqu'elle estime devoir intervenir pour éviter que l'élève ne subisse un préjudice.

Afin d'évaluer le bien-fondé de la plainte, la protectrice de l'élève peut procéder à une enquête de nature administrative, à une médiation avec les parties si elles y consentent, ou encore utiliser diverses autres formes de règlement des différends. S'il y a enquête, elle transmet, après avoir recueilli et analysé les faits, un avis au Conseil des commissaires, aux parties et aux personnes intéressées incluant, s'il y a lieu, ses recommandations.

Cet avis expose les faits, le droit applicable, l'analyse et les recommandations de la protectrice de l'élève pouvant porter sur le traitement de la plainte, sur les pratiques et méthodes de travail de la commission scolaire ou encore sur la décision elle-même et les politiques et règlements qui la soutiennent. Lorsque l'avis porte sur une décision de la commission scolaire, la protectrice de l'élève regarde notamment la légalité ou la conformité de la décision faisant l'objet de la plainte, son aspect raisonnable et son caractère équitable.

Notons que le pouvoir de la protectrice de l'élève en est un de recommandation au Conseil des commissaires.

---

<sup>1</sup> L.R.Q., c. I-13.3; 2008, art. 220.2.

Enfin, la protectrice de l'élève doit préserver la confidentialité de l'ensemble des informations auxquelles elle a accès dans le cadre de ses fonctions.

### **3. APPROCHE RETENUE PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

L'approche retenue en est d'abord une de règlement des différends à l'amiable et de prévention des conflits. Le respect des droits de l'élève, son bien-être et l'importance d'une relation saine entre parent, élève et personnel de la commission scolaire sont au cœur des préoccupations. Aussi, l'implication des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont privilégiés.

### **4. MODE DE TRAITEMENT DES DEMANDES ET DES PLAINTES**

Le terme général *demande* est utilisé pour désigner la démarche d'une personne, principalement parent ou élève, auprès de la protectrice de l'élève. Un dossier est alors créé dès le premier contact.

Rappelons que les demandes adressées à la protectrice de l'élève peuvent toutes éventuellement faire l'objet d'un traitement par celle-ci si les conditions du Règlement sont présentes, à savoir un parent ou un élève comme plaignant, un objet de plainte relatif aux services et encadrements de la commission scolaire et l'exercice préalable des recours prévus au Règlement.

Dans les faits, plusieurs démarches entreprises auprès de la protectrice de l'élève proviennent de parents et d'élèves n'ayant pas épuisé leurs recours préalables. Une part importante des interventions consiste donc à informer ces personnes de leurs droits et des démarches à entreprendre auprès de la commission scolaire afin que celle-ci puisse tenter de résoudre le différend.

Par ailleurs, sont spécifiquement identifiées comme des *plaintes* les démarches faites auprès de la protectrice de l'élève après l'exercice des autres recours prévus au Règlement. Elles sont généralement traitées par le biais d'enquête ou de médiation.

### **5. DEMANDES PRÉSENTÉES EN 2017-2018**

#### **5.1 DEMANDES**

Au cours de l'exercice 2017-2018, 21 personnes se sont adressées à la protectrice de l'élève. Le tableau 1 présente l'évolution des demandes et plaintes au cours des cinq dernières années.

**TABEAU 1 DEMANDES ET PLAINTES AUPRÈS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

	<b>2013-2014</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>
Demands	13	15	20	20	20
Plaintes	1	1	5	3	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>21</b>

Alors que les demandes des années 2014-2015 et antérieurement se situaient autour de 15 annuellement, celles des trois dernières années se retrouvent dans la vingtaine. Les 21 demandes de cette année représentent une baisse de 8,7% par rapport à l'année dernière.

## 5.2 STATUT DES DEMANDEURS

En 2017-2018, la totalité des demandes a été présentée par des parents.

Le mode de saisie a été 13 fois le téléphone et huit fois le courriel, soit le double de l'année passée pour ce dernier.

## 5.3 NIVEAU SCOLAIRE DES ÉLÈVES CONCERNÉS

Le tableau qui suit démontre que, comme par le passé, plus de la moitié des démarches visent des élèves du primaire, suivi du niveau secondaire.

**TABLEAU 2 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ**

<b>Demandes et plaintes</b>	<b>2017-2018</b>		<b>2016-2017</b>	
Maternelle/primaire	13	61,9%	15	65,2%
Secondaire	3	14,2%	4	17,4%
Formation professionnelle	-	-	1	4,3%
Données non disponibles	5	23,8%	3	13,0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

## 5.4 MOTIFS DES DEMANDES ET DE LA PLAINTÉ

Les raisons motivant les parents à faire appel à la protectrice de l'élève sont variées. Ces motifs sont regroupés au tableau suivant. Au fil des ans, l'attitude de la direction, celle de l'enseignant ou encore celles de ces deux fonctions représentent le motif d'insatisfaction le plus souvent mentionné.

**TABLEAU 3 MOTIFS DES DEMANDES**

<b>Démarches</b>	<b>2017-2018</b>		<b>2016-2017</b>	
Attitude de:				
- direction	2		-	
- enseignant	3		4	
- direction et enseignant	1		1	
<b>Sous-total</b>	<b>6</b>	<b>28,6%</b>	<b>5</b>	<b>21,7%</b>
Situations / besoins d'élèves HDAA	6	28,6%	4	17,4%
Intimidation / violence	2	9,5%	2	8,7%
Transfert administratif	2	9,5%	-	-
Suspension	2	9,5%	-	-
Service de garde	1	4,8%	1	4,3%
Classement	1	4,8%	2	8,7%
Admission / inscription	-	-	2	8,7%
Entente extraterritoriale	-	-	2	8,7%
Transport scolaire	-	-	1	4,3%
Autres	1	4,8%	3	13,0%
Données non disponibles	-	-	1	4,3%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

## 6. TRAITEMENT DES DEMANDES

Les interventions de la protectrice de l'élève en 2017-2018, sauf pour un dossier avec enquête et avis au Conseil des commissaires, ont consisté à informer les parents sur le processus de traitement des plaintes, à les référer au bon intervenant et à les conseiller au besoin. Ces activités sont très semblables à celles de l'année précédente.

**TABLEAU 2 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ**

<b>Interventions</b>	<b>2017-2018</b>		<b>2016-2017</b>	
Information sur processus et référence générale à: établissement et/ou responsable des plaintes	13	61,9%	13	56,5%
Information sur processus et référence spécifique à :				
- responsable des plaintes	5	23,8%	4	17,4%
- établissement	1	4,8%	-	-
- service de la commission scolaire	1	4,8%	1	4,3%
Enquête et avis	1	4,8%	3	13%
Information et conseil	-	-	1	4,3%
Autre	-	-	1	4,3%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

## Intimidation et violence

Dans le cadre de l'application des modalités relatives à la *lutte contre l'intimidation et la violence à l'école*, il y a eu deux demandes en 2017-2018; elles ont été référées l'une à l'école et l'autre au responsable du traitement des plaintes.

### **7. PLAINTES**

Un seul dossier de plainte a fait l'objet d'une enquête et d'un avis au Conseil des commissaires en 2017-2018.

Les deux enfants du plaignant ont fait l'objet d'un transfert obligatoire dans deux écoles désignées distinctes. Le parent demande une dérogation afin que la notion de fratrie (« groupe familiale » dans le Règlement) s'applique à cette situation et que les deux élèves puissent fréquenter une même école désignée.

Après avoir rapporté les arguments des deux parties, l'analyse a fait ressortir que les critères de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et au transfert des élèves dans les écoles* a été appliquée correctement. Le parent voudrait que la notion de fratrie s'applique à son cas, faisant en sorte que ses enfants aient priorité sur tous les autres élèves, y compris ceux dont c'est l'école de territoire. Adopter cette position irait à l'encontre de l'article 239 de la Loi qui prévoit que les critères d'inscription doivent donner la priorité, dans la mesure du possible, aux élèves dont le lieu de résidence est le plus rapproché des locaux de l'école.

À ce sujet, la commission scolaire rappelle que ce qui est demandé par le plaignant a déjà été discuté au comité de parents et que celui-ci a maintenu la solution actuelle de la politique. Par ailleurs, seul le Conseil des commissaires possède l'autorité pour modifier une politique. Enfin, seules des circonstances particulières, par exemple des problèmes de santé d'un élève, peuvent donner ouverture à une exception, ce qui n'est pas le cas ici.

En conséquence, il a été démontré que les droits des deux élèves ont été respectés et que la plainte est non fondée.

### **8. CONCLUSION**

En conclusion, le portrait de l'année 2017-2018 est semblable à celui de l'année précédente, tant au regard des différentes situations visées qu'à celui de leur nombre.

En terminant, je tiens à remercier les parents et élèves pour la confiance qu'ils ont manifestée en faisant appel à mes services comme protectrice de l'élève et pour leur participation à la résolution des différends.

Je tiens aussi à remercier le responsable du traitement des plaintes et les différents intervenants pour leur habituelle collaboration dans le traitement de ces dossiers. Leurs efforts pour solutionner les diverses situations dans le meilleur intérêt des élèves et du milieu scolaire ont été remarqués et appréciés.

A handwritten signature in blue ink that reads "Monique Thérout". The signature is fluid and cursive, with the first letter of each word being capitalized and prominent.

Monique Thérout, protectrice de l'élève