

RAPPORT ANNUEL 2018-2019 DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

1. INTRODUCTION

Tel que le prévoit la *Loi sur l'instruction publique*¹ 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^{er} juillet 2018 et le 30 juin 2019 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 donc 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.

¹ 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 2018-2019

5.1 DEMANDES

Au cours de l'exercice 2018-2019, 15 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

	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
Demands	15	20	20	20	14
Plaintes	1	5	3	1	1
Total	16	25	23	21	15

Les 15 demandes de l'année 2018-2019 constituent une diminution de six dossiers (28,6 %) par rapport à l'année 2017-2018. Alors que le nombre de demandes des trois années précédentes se situaient entre 21 et 25 demandes annuellement, les 15 de la dernière année retrouve le niveau de l'année 2014-2015. Puisqu'il s'agit de petits nombres, il est difficile d'expliquer ces fluctuations. Mentionnons toutefois que la commission scolaire a mis l'emphase sur l'information aux parents afin qu'ils connaissent et comprennent les étapes du traitement des plaintes.

5.2 STATUT DES DEMANDEURS

En 2018-2019, 12 des 15 demandeurs sont des parents, deux sont des élèves adultes et le statut d'un demandeur est inconnu.

Le mode de saisie a été 10 fois le courriel et cinq fois le téléphone en 2018-2019, situation inverse de l'année précédente alors que le courriel représentait le tiers des modes de saisie. Ce mode est en croissante augmentation au fil des ans.

5.3 NIVEAU SCOLAIRE DES ÉLÈVES CONCERNÉS

Le tableau qui suit démontre que les demandes concernant le niveau-maternelle/primaire a réduit de moitié alors que le secondaire a plus que doublé. Ici aussi, en raison du faible taux de demandes, les écarts ne peuvent être regardés comme un mouvement de fond.

TABLEAU 2 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ

Demandes et plaintes	2017-2018		2017-2018	
Maternelle/primaire	5	33,3 %	13	61,9 %
Secondaire	5	33,3 %	3	14,2 %
Formation professionnelle	2	13,3 %	-	-
Données non disponibles	3	20 %	5	23,8 %
Total	15	100 %	21	100 %

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

Démarches	2018-2019		2017-2018	
Attitude de:				
- direction	-		2	
- enseignant	3		3	
- direction et enseignant	1		1	
Sous-total	4	26,7% %	6	28,6 %
Situations / besoins d'élèves HDAA	-	-	6	28,6 %
Intimidation / violence	1	6,7 %	2	9,5 %
Transfert administratif	1	6,7 %	2	9,5 %
Suspension/sanction	1	6,7 %	2	9,5 %
Service de garde	-	-	1	4,8 %
Classement	1	6,7 %	1	4,8 %
Organisation classe/école	2	13,3 %	-	-
Autres (situations et besoins particuliers)	4	26,7 %	1	4,8 %
Données non disponibles	1	6,7 %	-	-
Total	15	100 %	21	100 %

6. TRAITEMENT DES DEMANDES

Les interventions de la protectrice de l'élève en 2018-2019, 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.

TABLEAU 2 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ

Interventions	2018-2019		2017-2018	
Information sur processus et référence générale à: établissement et/ou responsable des plaintes	5	33,3 %	13	61,9%
Information sur processus et référence spécifique à :				
- responsable des plaintes	5	33,3 %	5	23,8 %
- établissement	-	-	1	4,8 %
- service de la commission scolaire	-	-	1	4,8 %
Enquête et avis	1	6,7 %	1	4,8 %
Demandeur non rejoint ou PE en copie conforme	4	26,7 %	-	-
Total	15	100 %	21	100 %

Intimidation et violence

Au cours de l'année 2018-2019, un parent a laissé un message téléphonique demandant un changement d'école pour son enfant, référant à un problème d'intimidation. Il y a eu plusieurs tentatives pour le rejoindre, mais en vain.

Par ailleurs, j'ai pris connaissance des plans de lutte contre l'intimidation et la violence à l'école des établissements de la commission scolaire et de leur évaluation.

7. PLAINTÉ

Un seul dossier de plainte a fait l'objet d'une enquête et d'un avis au Conseil des commissaires en 2018-2019.

Le parent d'un élève du secondaire conteste les faits survenus entre son enfant et une enseignante, la suspension de l'élève de même l'information qui a été transmise par l'école aux parents par la suite.

L'élève est mécontent que l'enseignante lui demande de quitter la classe en raison de son comportement. Il lance une ou des feuilles de papier sur le bureau et au moins une feuille a touché le visage de l'enseignante. Par la suite, la directrice adjointe a informé les deux parents et selon la version de ceux-ci, elle aurait mentionné *un œil crevé*. Selon les parents, le directeur aurait aussi utilisé cette expression. Concernant la suspension, la directrice adjointe a indiqué trois jours alors que le directeur a ensuite décidé d'une suspension de cinq jours.

La cueillette et l'analyse des faits semble démontrer qu'une ou deux feuilles auraient touché une paupière de l'enseignante. Pour ce qui est des versions des conversations de la directrice adjointe et du directeur avec les parents, en l'absence de témoin ou d'autres indices, l'examen de ces motifs ne permet pas de conclure que la directrice adjointe aurait affirmé à la mère de l'élève, puis au père, que l'œil de l'enseignante était crevé. Il en est de même pour les affirmations alléguées du directeur. Ces deux allégations sont donc non fondées sur la base de la prépondérance de la preuve.

Quant à la suspension de l'élève, sur la base des principes de proportionnalité et de progressivité, la sanction imposée est raisonnable et cette allégation est aussi non fondée.

En conséquence, il a été démontré que les droits de l'élève ont été respectés et que la plainte est non fondée.

Il y a eu dépôt de l'avis au Conseil des commissaires le 25 mars 2019.

8. CONCLUSION

En conclusion, le portrait de l'année 2018-2019 montre un léger recul dans le nombre de plaintes par rapport aux années précédentes.

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

A handwritten signature in blue ink, reading "Monique Théroix". The signature is fluid and cursive, with the first letter 'M' being particularly large and stylized.

Monique Théroix, protectrice de l'élève