

**RAPPORT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**  
**CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE LA VALLÉE DES TISSERANDS**  
**Mai-Juin 2020**

En vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* : « Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. »

On trouvera ci-après l'état des activités effectuées par la protectrice de l'élève du Centre de services scolaire de La Vallée des Tisserands. Ce rapport est un complément au rapport annuel de la protectrice de l'élève en fonction, Mme Monique Thérout, déposé à la direction générale. Nous avons remplacé Mme Thérout au mois de février et assumé ses fonctions pour les deux derniers mois de l'année scolaire 2019-2020.

Le service éducatif a été suspendu dès mars à cause de la COVID-19. Nous avons reçu qu'une seule plainte qui n'a pas nécessité une intervention de notre part. Il y a eu au total 12 plaintes pour l'année scolaire 2019-2020. Cela constitue trois plaintes de moins que l'année 2018-2019.

Vous trouverez dans ce rapport, deux tableaux récapitulatifs de l'ensemble des plaintes ainsi que de la nature des plaintes pour l'année scolaire 2019-2020.

### **RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

Le protecteur de l'élève est un recours neutre exercé par une tierce personne indépendante de la commission scolaire ou maintenant du centre de services scolaire et de la personne qui la saisit. Le protecteur de l'élève ne représente ni le centre de services scolaire ni le plaignant. Ce concept peut être difficile à comprendre pour les parents et nous devons parfois expliquer notre raison d'être.

Les grands principes de base de la fonction de protecteur de l'élève sont l'indépendance, la confidentialité, l'impartialité et l'accessibilité. Ces quatre principes se retrouvent dans les dispositions de la loi et du règlement du ministre. L'indépendance se traduit par un statut : le protecteur de l'élève relève du Conseil d'administration et n'est pas un employé de la commission scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève définie par la loi et le règlement du ministre ne comprend pas explicitement des activités d'information et de conseil, mais seulement celle de traiter l'insatisfaction des parents et des élèves à l'égard du traitement de leur plainte par une autorité ou du résultat de ce traitement. Cependant, il serait difficile de ne pas répondre aux questions ou aux demandes d'information provenant du public ou de notre clientèle. Il arrive également fréquemment que les étapes ne soient pas respectées. Le protecteur voit à expliquer le processus au plaignant et redirige celui-ci vers la bonne personne ou le bon service.

Il est important de préciser que nous tentons, dans la mesure du possible, que les différends soient réglés au niveau de l'école ou du centre. Cette approche permet aux deux parties de se parler et de mieux

communiquer ses besoins et ultimement de trouver une ou des solutions pour régler un différend ou un problème. Le meilleur intérêt de l'élève doit guider notre réflexion et sa réussite scolaire doit être prise en compte dans l'analyse, la recommandation de la part de la protectrice de l'élève et la décision du conseil d'administration qui suivra s'il y a lieu.

## LE SUIVI DES PLAINTES

Le premier tableau permet une vue d'ensemble de l'ensemble des plaintes par secteur. Il est possible de comparer ces statistiques avec celles de l'année précédente.

TABLEAU 1 – Nombre et pourcentage de plaintes par secteur

<b>Demandes et plaintes</b>	<b>2019-2020</b>		<b>2018-2019</b>	
Maternelle/primaire	4	33,3 %	5	33,3 %
Secondaire	2	16,7 %	5	33,3 %
Formation professionnelle et éducation aux adultes	2	16,7 %	2	13,3 %
Données non disponibles	4	33,3 %	3	20 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100 %</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Vous trouverez au tableau 2 la nature des plaintes et un comparatif avec l'année précédente.

Tableau 2 – Nature de la plainte pour les deux dernières années

<b>Démarches</b>	<b>2019-2020</b>		<b>2018-2019</b>	
Attitude de:				
- direction	2		-	
- enseignant (ajout)	1		3	
- direction et enseignant	-		1	
<b>Sous-total</b>	<b>3</b>	<b>25,0 %</b>	<b>4</b>	<b>26,6 %</b>
Information sur processus de plainte	2	16,7%	-	-
Situations / besoins d'élèves HDAA	1	8,3 %	-	-
Intimidation / violence	1	8,3 %	1	6,7 %
Atteinte aux droits	1	8,3 %	-	-
Soutien par l'école/CS	1	8,3 %		
Transfert administratif	-	-	1	6,7 %
Suspension/sanction	1	8,3 %	1	6,7 %
Classement	-	-	1	6,7 %
Organisation classe/école	-	-	2	13,3 %
Autres (situations et besoins particuliers)	1	8,3 %	4	26,7 %
Données non disponibles	1	8,3 %	1	6,7 %
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

Nous tenons à remercier l'aide et le soutien de Mme Karine NiKolaidu, secrétaire de gestion au Service du secrétariat général. Notre passage fut court mais nous avons apprécié le travail de collaboration.

Je vous prie d'agréer l'expression de mes meilleurs sentiments,

A handwritten signature in cursive script, reading "Louise Chenard".

Louise Chenard  
Protectrice de l'élève  
CSSVT

Montréal, le 28 mai 2020

Monsieur Marc Girard, directeur général  
Commission scolaire de la Vallée-des-Tisserands

Objet : Rapport annuel 2019-2020 de la protectrice de l'élève

Monsieur le Directeur général,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel de la protectrice de l'élève couvrant la période du 1er juillet 2019 au 30 avril 2020.

Je vous remercie à l'avance de l'attention que vous y porterez.

Je vous prie d'agréer, monsieur le Directeur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

A handwritten signature in blue ink, reading "Monique Théroix". The signature is written in a cursive style with a large initial 'M'.

Monique Théroix

# RAPPORT ANNUEL 2019-2020 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 2019 et le 30 avril 2020 et du traitement des plaintes.

## 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 (jusqu'au 29 février 2020) ou au directeur général de la commission scolaire (à compter du 1<sup>er</sup> mars 2020), 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 ou au directeur général.

---

<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 2019-2020**

Il est rappelé que les données ci-après présentées couvrent la période du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 30 avril 2020 soit 10 mois. Il faut aussi rappeler que le gouvernement provincial a annoncé la fermeture des écoles à compter du 13 mars 2020 en raison de la pandémie qui sévit (Covid-19) et que cette situation s'est prolongée jusqu'à la fin de l'année scolaire. Ceci explique sans doute la diminution des demandes et plaintes.

#### **5.1 DEMANDES ET PLAINTES**

Au cours de l'exercice 2019-2020, 11 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.

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

	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	<b>2017-2018</b>	<b>2018-2019</b>	<b>2019-2020</b>
Demandes	20	20	20	14	9
Plaintes	5	3	1	1	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>11</b>

Les 9 demandes de l'année 2019-2020 constituent une diminution significative par rapport aux quatre années précédentes et les deux plaintes se situent près de ce qui est observé au cours des trois années précédentes. Quant au total des demandes et plaintes, les 11 de la présente année se situeraient possiblement au même niveau que celui de 2018-2019 n'eût été de la période écourtée pour le présent rapport et de la fermeture des écoles.

## 5.2 STATUT DES DEMANDEURS

En 2019-2020, six des 11 demandeurs sont des parents et trois sont des tiers, notamment deux fois le bureau du député au nom des parents. Un élève a porté plainte et pour l'autre dossier, cette information n'est pas disponible.

Le mode de saisie a été sept fois le téléphone et quatre fois le courriel.

## 5.3 NIVEAU SCOLAIRE DES ÉLÈVES CONCERNÉS

Le tableau qui suit présente le niveau scolaire concerné par l'ensemble des demandeurs.

**TABLEAU 2 NIVEAU SCOLAIRE CONCERNÉ**

<b>Demandes et plaintes</b>	<b>2019-2020</b>		<b>2018-2019</b>	
Maternelle/primaire	3	27,3 %	5	33,3 %
Secondaire	2	18,2 %	5	33,3 %
Formation professionnelle et éducation aux adultes	2	18,2 %	2	13,3 %
Données non disponibles	4	36,4 %	3	20 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100 %</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

## 5.4 MOTIFS DES DEMANDES ET DES PLAINTES

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	2019-2020		2018-2019	
Attitude de:				
- direction	2		-	
- enseignant	-		3	
- direction et enseignant	-		1	
<b>Sous-total</b>	<b>2</b>	<b>18,2%</b>	<b>4</b>	<b>26,7% %</b>
Information sur processus de plainte	2	18,2%	-	-
Situations / besoins d'élèves HDAA	1	9,1%	-	-
Intimidation / violence	1	9,1%	1	6,7 %
Atteinte aux droits	1	9,1%	-	-
Soutien par l'école/CS	1	9,1%		
Transfert administratif	-	-	1	6,7 %
Suspension/sanction	1	9,1%	1	6,7 %
Classement	-	-	1	6,7 %
Organisation classe/école	-	-	2	13,3 %
Autres (situations et besoins particuliers)	1	9,1%	4	26,7 %
Données non disponibles	1	9,1%	1	6,7 %
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>

## 6. TRAITEMENT DES DEMANDES

Les interventions de la protectrice de l'élève en 2019-2020, sauf pour deux plaintes avec enquête et avis au Directeur général, 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	2019-2020		2018-2019	
Information sur processus et référence <u>générale</u>	3	27,3%	5	33,3 %
Information sur processus et référence <u>spécifique</u> à :				
- responsable des plaintes	4	36,4%	5	33,3 %
- établissement	-		-	-
Enquête et avis	2	18,2%	1	6,7 %
Demandeur non rejoint ou PE en copie conforme	1	9,1%	4	26,7 %
Dossier réglé par l'établissement entre temps	1	9,1%	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100 %</b>



## Intimidation et violence

Au cours de l'année 2019-2020, un parent a laissé un message pour se plaindre d'intimidation à l'école. Lors du retour d'appel, la situation avait été réglée et l'élève a pu fréquenter une autre école comme il le désirait.

## **7. PLAINTES**

Deux dossiers de plaintes ont fait l'objet d'une enquête et d'un avis au Directeur général en 2019-2020.

### Dossier # 170

Un premier objet de plainte concerne une relation d'amitié entre l'élève et un autre étudiant et un second objet porte sur l'interdiction de la présence d'un parent dans l'école. Ces deux éléments ne sont pas recevables car ils ne concernent pas les services rendus à l'élève et ne porte pas atteinte à ses droits.

Un troisième objet, soit la décision de la direction sur un temps d'arrêt de scolarité pour l'élève, est considéré non fondé car ceci avait fait l'objet d'une entente avec le parent.

Pour deux autres objets il y a eu conclusion qu'en vertu de l'article 7 du Règlement, il n'était manifestement pas utile, pour la protectrice de l'élève, de se prononcer. D'une part, les parties s'entendent sur la possibilité pour l'élève de rencontrer une conseillère en orientation. D'autre part, l'enquête a permis de constater l'aspect peu conciliable des versions, la présence d'un malentendu sur l'aspect fonctionnel ou non d'un portable, la non utilisation par l'élève d'autres ordinateurs disponibles et l'absence de démonstration d'un préjudice à l'élève.

Enfin, l'objet de plainte sur les paroles d'un membre de direction sur la notion de handicap, celui-ci reconnaît ses dires et est d'accord pour rédiger une lettre d'excuse.

La résolution du directeur général est à l'effet de procéder au dépôt de cet avis, de prendre acte de la recommandation quant à la transmission d'une lettre d'excuse et d'y donner suite.

### Dossier # 174

Les deux objets de plainte portent sur la suspension de l'élève et sur un bris de confidentialité de la part d'un membre de direction de l'école.

Concernant ce premier volet, l'objet de plainte ne peut être reçu en vertu de l'article 1 de la section 4 du Règlement puisque le parent n'a pas exercé tous ses recours auprès de la commission scolaire (demande de révision devant le comité conseil).

Quant au deuxième volet, le parent a pu exprimer son désaccord à la directrice de l'école au sujet d'un entretien qu'un autre membre de direction a eu avec un de ses enfants : le membre a demandé au frère de l'élève de transmettre au père l'information à l'effet qu'il y a eu suspension de l'élève.

Lors de l'entretien du parent avec la directrice, celle-ci a reconnu que la conversation avec l'autre fils n'aurait pas dû avoir lieu. De plus, il y a eu un entente et engagement respectif entre ceux-ci. En vertu de l'article 7 du Règlement, il n'était manifestement pas utile, pour la protectrice de l'élève, de se prononcer.

La résolution du directeur général est à l'effet de procéder au dépôt de cet avis sur le bien-fondé de la plainte.

## **8. CONCLUSION**

En conclusion, le portrait de l'année 2019-2020 montre un léger recul dans le nombre de plaintes par rapport aux années précédentes, mais des circonstances particulières, tel que mentionné, l'expliquent.

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 les différents intervenants de la commission scolaire pour leur habituelle collaboration dans le traitement de ces dossiers.



Monique Thérois, protectrice de l'élève