

RAPPORT ANNUEL

De la protectrice de l'élève
Juillet 2021 - Avril 2021



Par Me Mélisandre Shanks
15 juin 2021

Mot de la protectrice de l'élève

Selon l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (ch. I-13-3) (ci-après la « LIP »), la protectrice de l'élève doit faire un rapport annuel :

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services 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. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel du centre de services scolaire.

Vous trouverez donc dans le présent rapport, le résultat de mes activités à titre de protectrice de l'élève du Centre de services scolaire de la Vallée des Tisserands pour la période de juillet 2020 à avril 2021. Bien que mon mandat fût court, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont fait confiance et qui ont collaboré avec moi durant mon mandat. Comme je l'ai mentionné ouvertement avant que l'on me confie ce mandat, l'éducation publique demeure pour moi une valeur fondamentale de notre société québécoise, et les procédures permettant de traiter certains différends devraient être envisagées comme des moyens d'améliorer les services à l'élève, l'équité, l'efficacité et donc la qualité de l'éducation au Québec.

L'année scolaire 2019-2020 fût grandement perturbée par la pandémie mondiale. Bien que toutes les écoles sont demeurées ouvertes depuis la rentrée scolaire, plusieurs ajustements et contraintes ont été nécessaires afin d'assurer la sécurité des enfants et du public en général. Je profite de cette occasion pour souligner le travail des enseignants, des directions, des membres du personnel des écoles et du CSSVT. Il importe aussi de féliciter les élèves et leurs parents pour leur résilience durant ces moments difficiles.

Après la présentation du rôle de la protectrice de l'élève, je ferai état des plaintes reçues, leur nature, les recommandations suggérées ainsi que les suites données à ces avis. Je présenterai aussi un tableau récapitulatif des demandes que j'ai reçues mais qui n'ont pas fait l'objet d'une plainte formelle. Finalement, je ferai certaines recommandations.

Rôle de la protectrice de l'élève

La charge de protecteur.trice de l'élève est prévue dans la *Loi sur l'instruction publique* (ch. I-13-3) (ci-après la « LIP »), à l'article 220.2, qui prévoit que :

Le centre de services scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre à un plaignant qui est un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services que lui rend le centre de services scolaire en application de la présente loi et qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par le centre de services scolaires sous le titre de protecteur de l'élève.

Le protecteur de l'élève se veut un acteur neutre qui se penche sur des décisions rendues par un centre de service scolaire quant aux services qu'il offre. Il n'agit pas à titre de représentant d'une partie ou de l'autre mais offre plutôt un regard extérieur sur une décision rendue en fonction de la LIP, règlements et politiques en vigueur. Il intervient généralement en dernier recours.

Selon le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents au regard des services rendus* (21-100510) du Centre de services scolaire de la Vallée des Tisserands (ci-après « CSSVT »), la protectrice de l'élève intervient après révision de la décision auprès du Conseil des commissaires (Conseil d'administration depuis leur entrée en fonction).

Le pouvoir octroyé par la LIP à la protectrice de l'élève en est un de recommandation. Ainsi, lorsque la protectrice de l'élève reçoit une plainte qu'elle juge recevable, elle fait l'analyse de cette plainte en recueillant les informations pertinentes au terme de laquelle elle émet son avis et des recommandations à l'attention du conseil d'administration du Centre de services scolaire qui prendra acte de l'avis et verra à accepter ou non les recommandations de la protectrice de l'élève.

Bilan des plaintes reçues

Au cours de la période visée, 4 plaintes ont été reçues par la protectrice de l'élève. L'une des plaintes concernait les mesures sanitaires mises en place par le Gouvernement du Québec suivant la déclaration d'urgence sanitaire et a été jugée irrecevable.

La deuxième plainte concernait l'application de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et au transfert des élèves dans les écoles*. Dans ce cas particulier, la protectrice de l'élève a recommandé d'inscrire l'élève concernée dans la même école que fréquentait son frère et sa sœur afin de respecter les principes de stabilité et de regroupement de la fratrie, le tout dans le meilleur intérêt de l'élève. Suivant le dépôt de l'avis de la protectrice de l'élève, le CSSVT et les parents sont parvenus à une entente autre satisfaisant toutes les parties.

Lors de l'analyse de cette plainte, la protectrice a rappelé que le principe de favorisation de la fratrie reconnu et prévu dans la politique d'admission du CSSVT est tel que le législateur a jugé bon de

l'incorporer à la LIP. Dans le cadre de cette plainte, un vide réglementaire a été noté lorsque des parents désirent inscrire un autre enfant dans une école qui n'est pas leur école de quartier. Devant les modifications législatives maintenant en vigueur, une révision des politiques et règlements pourrait permettre de prévoir certaines situations et en définir plus clairement les règles.

La troisième plainte concernait l'application de la *Politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés et en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage*, plus particulièrement, les parents d'un élève demandaient une entente de scolarisation dans une autre institution spécialisée. Suivant l'analyse de la situation particulière de l'élève concerné, notamment l'offre de service disponible par le centre de services scolaires et la situation de réussite dans laquelle se trouvait l'élève, il a été recommandé de ne pas faire suite à la demande des parents de conclure une entente de scolarisation et d'offrir le transport scolaire qui s'ensuit.

La quatrième et dernière plainte traitée pendant la période visée concernait le *Politique de transport scolaire*. Suivant la réouverture des écoles avec d'importantes restrictions, le service de transport scolaire a dû être modifié. Certains élèves ne pouvaient donc plus bénéficier du service de transport scolaire étant donné la modification des services en temps de pandémie. Dans les circonstances particulières il a été recommandé de ne pas modifier la décision du CSSVT quant au service de transport de l'élève concerné.

En résumé, voici le tableau des plaintes reçues pour la période de juillet 2020 à avril 2021 :

TABLEAU 1 – Avis de la Protectrice de l'élève pour la période juillet 2020 à avril 2021				
AVIS	Motif	Ordre d'enseignement	Recommandation	Décision du dirigeant intérimaire
1	Contestation des mesures sanitaires mises en place par le Gouvernement.	Primaire et secondaire	Plainte irrecevable	N/A
2	Contestation du transfert obligatoire d'un élève.	Primaire	Inscrire l'élève dans la même école que ses frère et sœur.	Entente autre intervenue entre le CSSVT et les parents
3	Contestation d'une décision de ne pas conclure une entente de scolarisation dans une école spécialisée et d'offrir le transport.	Primaire EHDAA	Ne pas faire suite à la demande des parents de conclure une entente de scolarisation.	Prend acte de la recommandation de la Protectrice de l'élève
4	Contestation de la perte du transport scolaire suivant une modification de la Politique découlant des mesures sanitaires.	Primaire	Ne pas modifier la décision du CSSVT quant au service de transport suivant la conformité de la décision en regard de la	Prend acte de la recommandation de la Protectrice de l'élève

			Politique et l'absence de raisons humanitaires.	
--	--	--	---	--

Bilan des demandes reçues

Bien que 4 plaintes aient été traitées, d'autres demandes d'élèves ou de parents ont été reçues au courant de la période visée par le présent rapport. Durant 10 mois, 23 demandes ont été adressées à la protectrice de l'élève. Voici le tableau résumant la nature des demandes reçues.

TABLEAU 2 – Nature des demandes reçues par la protectrice de l'élève pour la période concernée		
Sujet de la demande	Nombre	Exemple
Violence et intimidation	7	Problématique d'application du plan de lutte contre la violence et l'intimidation
Mesures sanitaires	3	Application des règles sanitaires
Transport	3	Refus du service de transport pour une 2 ^e adresse
Admission, classement et réussite scolaire	3	Erreur de classement
Communications école-parents	1	Mécontentement dans le ton utilisé dans les communications école-parents
Élèves à besoins particuliers	1	Problèmes concernant l'obtention d'un code
Personnel scolaire	3	Mécontentement concernant certains agissements du personnel scolaire
Sécurité à l'école	1	Chiens aux abords d'une école
Mauvais forum	1	Demande d'accès à l'information

Constats et recommandations

Au courant des échanges avec les demandeurs, certains constats ont été fait. Dans l'optique du rôle de la protectrice de l'élève de permettre une amélioration des services offerts, certaines recommandations se doivent d'être énoncés.

Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Accessibilité

Bien que dans plusieurs milieux, le plan de lutte contre la violence et l'intimidation soit inséré dans l'agenda de l'élève, plusieurs parents nous ont mentionné qu'ils ne connaissaient pas la teneur du plan de lutte contre l'intimidation et la violence de leur établissement. Durant une période de 10 mois, 30% des demandes étaient reliées à des situations de violence et d'intimidation. Dans plusieurs cas, il semblait y avoir une incompréhension quant à la mise en application du plan de lutte.


Il semble qu'une valorisation et une publicité plus large et importante des plans de lutte contre l'intimidation et la violence seraient souhaitable.

Processus de traitement des plaintes

Plusieurs demandeurs et plaignant ont soulevé une forte impression de ne pas être entendus adéquatement et de ne pas bien connaître le processus de traitement des plaintes. Au cours de la période visée, il a été possible à différentes reprises d'assister les demandeurs dans leurs démarches et même de régler certaines situations en prenant le temps de les écouter et de les diriger vers la bonne instance. Dans un cadre d'amélioration continue, il serait souhaitable de former les employés quant au processus de traitement des plaintes qui inclut le protecteur de l'élève.

Conclusions

Nous désirons remercier toutes les personnes qui nous ont fait confiance au courant de notre mandat. Nous nous sommes fait un devoir d'agir de manière neutre et impartial, tel que le requiert les exigences de la fonction de protectrice de l'élève, et ce, tout au long de notre mandat. Nous espérons que nos recommandations permettront d'améliorer les services offerts par le centre de services scolaires.



Me Mélanie Shanks
Protectrice de l'élève

Rapport annuel période du 28 avril au 30 juin 2021 - Protecteur de l'élève par intérim

Bureau du protecteur de l'élève par intérim

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE LA VALLÉE-DES-TISSERANDS

Yves Marcotte

Protecteur de l'élève par intérim

Objet : Rapport annuel :

Période du 28 avril au 30 juin 2021

Protecteur de l'élève par intérim

Aux membres du Conseil d'administration,

Par la présente, je vous transmets le rapport annuel du protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 28 avril 2022 et le 30 juin 2021, moment où j'ai occupé l'intérim au poste de protecteur de l'élève.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce rapport, je vous prie d'agréer, mesdames, messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Yves Marcotte

Protecteur de l'élève par intérim

1. INTRODUCTION

Le présent rapport dénombre le type de demandes reçues par le protecteur de l'élève.

2. MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève reçoit et traite les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'une situation injuste et ce après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par le centre de services scolaire comme indiqué au règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents du centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries.

3. LE MODE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Le protecteur de l'élève est aussi appelé à jouer un rôle préventif, notamment en informant les personnes de leurs droits et responsabilités, en les incitant à présenter leur point de vue et à échanger avec elles sur la problématique vécue. Dans cette perspective, les demandes reçues sont considérées comme étant des consultations ou demandes d'information sauf si l'utilisateur dépose une plainte formelle. Par ailleurs, le protecteur de l'élève privilégie une approche de médiation dans le but de résoudre les litiges.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le protecteur de l'élève effectue une analyse de la situation afin de juger si la nature de la plainte nécessite une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien fondé. Le protecteur de l'élève peut conclure qu'elles sont non fondées et qu'elles n'offrent pas au protecteur de l'élève de poursuivre la démarche. Dans ce cas, il est essentiel que le protecteur de l'élève puisse fournir au plaignant les éléments de son analyse afin qu'il en comprenne les conclusions.

4. 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 (*procédures, règlements, politiques, Lois*), 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'une réponse à ses questions ou à sa situation. Il est important de mentionner que 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 de l'élève décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de la requête est de 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 le contexte ou les circonstances justifient une intervention du Protecteur de l'élève.

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 et que ses droits ont été respectés.

5. NATURE DES DEMANDES REÇUES AU COURS DE L'EXERCICE (28 AVRIL AU 30 JUIN 2021)

Tableau 1 – Nature des demandes reçues

	Avril à Juin 2021
Consultations	9
Plainte	0
Total	0

Par le présent exercice, c'est-à-dire du 28 avril au 30 juin 2021, (9) demandes ont été adressées au protecteur de l'élève par intérim. Les consultations représentent la totalité de ces requêtes. Aucune plainte officielle n'a été déposée auprès du protecteur de l'élève par intérim. Il est important d'ajouter que le protecteur de l'élève privilégie constamment une approche consultative et d'écoute dans le but de résoudre les litiges en cours.

6. L'OBJET DES DEMANDES TRAITÉES

Tableau 2 – L'objet des consultations

	Avril à Juin 2021
Classements élèves	2
Insatisfaction enseignant(e)	1
Mesures disciplinaires	1
Port du masque	2
Services aux élèves	1
Transferts classe/école	1
Transport scolaire	1
Total	9

7. AUCUNE PLAINTÉ OFFICIELLE

Comme mentionné précédemment aucune plainte officielle n'a été déposée auprès du protecteur de l'élève. Cependant, et comme indiqué au point 3 du présent rapport, le protecteur de l'élève privilégie une approche de grande écoute dans le but de résoudre les litiges. En effet, le protecteur tient à accompagner la personne dans ses démarches afin que celle-ci puisse obtenir les informations nécessaires au sujet de la situation vécue.

8. INTIMIDATION ET VIOLENCE

L'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique 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. Pour le présent exercice, soit du 28 avril au 30 juin 2021, aucun événement n'a été signalé en cette matière.

9. CONCLUSION

C'est avec un grand intérêt que j'ai pris connaissance des demandes formulées par les personnes qui ont sollicité les services du protecteur de l'élève. Je tiens d'ailleurs à les remercier pour la confiance manifestée à mon égard. En effet, la responsabilité du protecteur de l'élève est

justement d'établir un climat de confiance envers les gens qui formulent des requêtes. Je crois avoir réussi à établir ce climat de confiance par une qualité d'écoute permettant de bien saisir les préoccupations émises et ce afin de bien accompagner les demandeurs et bien les guider tout au long du processus.

Je tiens à remercier les membres du personnel du centre de services scolaire avec qui j'ai eu l'occasion de discuter dans le cadre de mon mandat. J'ai grandement apprécié l'importance qu'ils ont accordée à mes demandes et questions. Leur collaboration contribue à la compréhension des enjeux des différentes situations portées à l'attention du protecteur de l'élève. Enfin, permettez-moi de remercier très sincèrement, l'ensemble des membres du personnel au secrétariat général du centre de services scolaire pour leur excellente collaboration.

Yves Marcotte
Protecteur de l'élève par intérim