

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2016-2017

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
27 octobre 2017

Longueuil, 27 octobre 2017

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

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^{er} 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 essentiellement 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, les plaintes traitées et les recommandations effectuées.

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)

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 au 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 vers les autorités compétentes.

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 quatre-vingts (80) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Consultations	68	65	93	47
Plaintes	12	14	30	36
Total	80	79	123	83

Consultations et plaintes

Pour le présent exercice, quatre-vingt (80) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, soixante-huit (68) 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 quatre-vingt (80) demandes, douze (12) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs 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 soixante-huit (68) consultations				
	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	25	18	11	4
Les élèves HDAA	16	14	38	15
Le transport scolaire	7	10	19	4
Relations avec l'école et ou l'enseignant	5	4	7	6
L'intimidation et violence	5	3	2	1
La discipline et les sanctions	1	5	3	5
Autres	9	11	13	12
Total	68	65	93	47

Des soixante-huit (68) consultations :

Vingt-cinq (25) d'entre elles concernaient la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire*.

- Plus spécifiquement, vingt (20) consultations se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient plus spécifiquement les critères menant à l'identification des élèves à déplacer;
- Deux (2) consultations visaient un changement d'école en cours d'année;
- Trois (3) consultations concernaient l'obtention d'une entente extraterritoriale;

Seize (16) des consultations concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

- Huit (8) consultations abordaient la disponibilité des services aux élèves HDAA;
- Cinq (5) consultations concernaient le classement d'un élève en classe spécialisée;
- Deux (2) consultations se rapportaient à l'élaboration et l'application du plan d'intervention;
- Une consultation concernait l'intégration d'un élève en classe régulière;

Sept (7) consultations concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes*.

- Quatre (4) consultations concernaient l'admissibilité au transport scolaire et les critères s'y rattachant;
- Trois (3) consultations visaient l'emplacement et la sécurité du point d'embarquement ou de débarquement;

Cinq (5) consultations concernaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école.

- Plus spécifiquement, quatre (4) consultations visaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant;
- Une consultation visait les compétences d'un enseignant.

Cinq (5) consultations abordaient des situations relatives à l'intimidation et la violence.

Une consultation se rapportait à la discipline et aux sanctions.

- Plus spécifiquement, cette consultation interrogeait l'administration répétée de suspensions ainsi que les motifs des suspensions;

Les neuf (9) consultations restantes abordaient différentes situations telles :

- La sécurité des élèves à l'école et au service de garde;
- La révision des résultats scolaires (2);
- Le remboursement de frais;
- L'inscription aux journées pédagogiques;
- Le service de garde et les services offerts;
- Le code de vie;
- Les inscriptions au secondaire;
- Le système d'émulation.

8. L'objet des plaintes traitées et les recommandations effectuées :

Le tableau 3 présente les plaintes reçues en fonction de leur objet.

Tableau 3 - L'objet des plaintes traitées				
	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Admission et répartition des élèves	7	8	22	24
Services aux élèves HDAA	1	3	2	1
Ententes extraterritoriales	0	1	0	6
Transport scolaire	1	0	4	4
Scolarisation à la maison	0	1	1	0
Service de garde	0	0	1	0
Intimidation et violence	1			
Autres	2	1	0	1
Total	12	14	30	36

Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire

Des douze (12) plaintes traitées, sept (7) d'entre elles concernaient des transferts d'élèves en application de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire*. Nous avons analysé et répondu à chacune de ces plaintes. Six d'entre elles se sont avérées non fondées et l'information transmise aux plaignants a permis de conclure les dossiers.

Une plainte a mené à la rédaction d'un avis. Cette dernière dénonçait le fait que la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* permette que des élèves soient scolarisés dans plus de 3 écoles au cours de leurs études primaires. La plainte a été trouvée fondée. Nous avons recommandé que le Conseil des commissaires évalue, dans le cadre de la révision de la Politique, la possibilité de limiter à deux écoles, l'entièreté du parcours préscolaire et primaire d'un élève.

Services aux élèves HDAA

Une plainte contestait le classement d'un élève en classe spécialisée et les interventions disciplinaires de l'École à l'endroit de l'Élève. L'analyse et l'enquête effectuées nous ont permis de constater que le classement avait été effectué conformément à l'ensemble des règles et modalités prévues en la matière ainsi que des besoins et des capacités de l'Élève. De plus, que les interventions effectuées par l'École relativement aux comportements de l'Élève étaient conformes aux actions prévues dans le plan d'intervention et le protocole d'intervention.

Transport scolaire

Une plainte contestait l'emplacement et la sécurité d'un point d'embarquement. L'analyse effectuée a permis de conclure à une application conforme de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes* ainsi qu'à la sécurité du point d'embarquement.

Autre

Une plainte contestait la sanction appliquée à un élève ayant triché lors de la passation des examens du Ministère. L'enquête a permis de conclure que la sanction appliquée était conforme au *Guide de gestion – Sanction des études et épreuves ministérielles* du Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Une autre plainte dénonçait la décision de l'École de ne plus admettre une élève de 6^e année inscrite en concentration sportive en secondaire 1 au printemps alors que cette dernière avait été admise à l'automne précédent. À la suite de l'intervention du protecteur de l'élève, l'École a modifié son processus d'admission. La plainte a été réglée à la satisfaction des parties.

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. Pour le présent exercice, nous avons traité six (6) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence dont une plainte.

La plainte dénonçait la façon dont l'École avait géré le signalement effectué par l'élève et ses parents d'une situation vécue comme étant de l'intimidation estimant que l'École n'avait pas pris la situation au sérieux et n'était pas intervenue adéquatement.

Dans l'intervalle de la finalisation du traitement de la plainte, une demande d'intervention immédiate a été effectuée au Conseil des commissaires par le protecteur de l'élève. Nous avons recommandé que l'École fasse appel à un intervenant(e) spécialisé(e) d'un organisme tel que Jeunes adultes Gai-e-s (JAG) ou Sport'Aide pour la mise en place d'une intervention adaptée aux besoins de l'élève et de sa réintégration dans le milieu scolaire. Nous demandons que le rôle de cet intervenant soit de conseiller et de faciliter les discussions entre l'École, l'élève et sa famille afin de prévoir la fin de l'année scolaire ainsi que la rentrée scolaire de façon concertée sur les besoins de l'élève.

Au terme du traitement de la plainte, l'analyse et l'enquête effectuées nous ont permis de conclure que l'École et ses intervenants avaient agi correctement au regard de l'ensemble des situations qui avaient été portées à leur attention par l'élève et ses parents. Étant donné le bris de confiance entre l'élève, sa famille et l'École, nous avons recommandé que se poursuivent les démarches amorcées dans le cadre de la mesure immédiate.

Conclusion

Nous remercions les parents et les élèves qui ont fait appel à nos services au cours de la dernière année ainsi que les intervenants des écoles et de la Commission scolaire que nous avons sollicités et avec lesquels nous avons travaillé 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.

Encore cette année, nous tenons à remercier chaleureusement Mme Johanne Vaudry, responsable des plaintes des parents et des élèves. Sa grande patience et sa volonté de contribuer au règlement des dossiers qui nous occupaient ont été grandement appréciées.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève Commission scolaire des Patriotes