

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2009-2010

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
28 septembre 2010

Longueuil, 28 septembre 2010

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2009-2010 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

Il me fait plaisir de vous transmettre le tout premier rapport annuel du Protecteur de l'élève. Étant donné ma récente nomination, le rapport ne couvrira que la période allant du 6 avril 2010 au 30 juin 2010.

Ces premiers mois ont principalement servi à me familiariser avec mes nouvelles fonctions, à mettre en place le Bureau du Protecteur de l'élève et à développer les outils qui lui seront utiles durant son mandat de trois ans.

Je m'estime privilégiée de pouvoir occuper cette fonction et je remercie toutes les personnes qui ont participé à mon intégration ainsi que celles avec qui j'ai eu l'occasion de collaborer jusqu'à maintenant dans le traitement des demandes. Elles ont fait preuve de beaucoup de générosité, d'ouverture et de patience.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le Protecteur de l'élève

Maude Rousseau

Avis

Dans ce rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il désigne l'ensemble des personnes de sexe féminin et de sexe masculin.

1. Introduction

Tel qu'il est 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 Protecteur de l'élève doit annuellement faire rapport au Conseil des commissaires. Ce rapport fait état du nombre et de la nature des plaintes reçues par le Protecteur de l'élève ainsi que la nature des correctifs recommandés.

Récemment nommé par le Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes pour un mandat de trois ans, le Protecteur de l'élève est en poste depuis le 6 avril dernier. Il s'agit donc de son premier rapport annuel. Ce rapport couvre les trois premiers mois de son entrée en fonction c'est-à-dire la période allant du 6 avril 2010 au 30 juin 2010.

2. Rôle du protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève est un intermédiaire indépendant qui relève du Conseil des commissaires. Il n'est ni le représentant ou l'avocat du parent ou de l'élève, ni celui de la Commission scolaire. Il 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 ou de discrimination, après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Afin d'évaluer le bien-fondé de la demande qui lui est soumise, le Protecteur de l'élève peut faire enquête et transmettre par la suite ses recommandations ou correctifs au Conseil des commissaires.

De plus, sa situation lui permet d'occuper un rôle préventif dans la mesure où il prodigue des conseils et de l'information quant à différentes situations problématiques ou potentiellement conflictuelles et aux moyens de les solutionner. Son pouvoir de recommandation lui permet de soulever des pistes d'amélioration et des correctifs quant aux différentes pratiques de la Commission scolaire, ce qui fait de lui un agent de changement.

3. Le mode de traitement des demandes d'intervention

En regard du traitement des demandes reçues, il importe de mentionner que le Protecteur de l'élève préconise une approche de prévention des conflits et de règlement à l'amiable. En ce sens, il favorise la recherche de solutions à l'aide des modes informels de règlement des différends visant la mise en place de solutions viables et satisfaisantes pour les parties.

En ce sens, les demandes reçues sont a priori considérées comme étant des consultations sauf si l'usager dépose une plainte formelle.

4. 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. Souvent, le demandeur ne désire que valider l'exactitude des renseignements qui lui ont été transmis. Conséquemment, le Protecteur peut procéder à certaines recherches ou encore référer le demandeur aux autorités compétentes. De plus, afin de faciliter le règlement de la situation, il peut arriver que le Protecteur entre en contact avec l'administration ou les personnes impliquées dans le dossier.

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 au demandeur 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 considérée fondée lorsqu'après enquête elle s'avère justifiée parce qu'une erreur ou une injustice a été commise à l'égard du demandeur.

Plainte non fondée

Une plainte est considérée non fondée lorsque, après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice à l'égard du demandeur.

5. Demandes reçues et leur traitement au cours de l'exercice 2009-2010

Consultations

Pour le présent exercice, vingt et une (21) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la totalité des demandes. Cette réalité s'explique notamment par le fait que le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours. Dans plusieurs des cas, les demandeurs n'avaient pas épuisé l'ensemble des recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Il s'agissait alors de permettre au demandeur 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 solutionner la situation. Pour chacune de ces consultations, le Protecteur de l'élève a préconisé une approche pédagogique de règlement des différends visant à responsabiliser le demandeur, à l'outiller dans le but de favoriser le règlement à l'amiable et raisonné de la situation problématique.

Certaines des demandes présentées au Protecteur de l'élève auraient pu être considérées comme des plaintes recevables. Or dans quelques cas, le demandeur tenait simplement à obtenir plus de précisions sur la décision rendue par la Commission scolaire. Dans d'autres cas, la demande portée à l'attention du Protecteur de l'élève était finalement réglée par les

représentants de la Commission scolaire. Enfin, pour certains, le pouvoir du Protecteur de l'élève étant jugé insuffisant du fait qu'il n'est pas décisionnel, le demandeur choisissait de s'adresser à d'autres instances ou de ne pas aller plus loin dans le processus.

6. L'objet des demandes traitées

Des vingt et une demandes traitées :

- Neuf (9) 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 des Patriotes pour l'année scolaire 2010-2011*.
 - o Plus spécifiquement, six (6) demandes se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient les articles suivants :
 - Article 7.1 *Identification des élèves à déplacer*
 - Article 7.2 *Réintégration d'un élève en surplus dans son école de secteur ou maintien d'un élève dans son école d'adoption*
 - Article 7.4 *Choix d'école*
 - o Les trois (3) autres demandes concernaient l'article 5.6 *Scolarisation d'un élève résidant sur le territoire de la Commission scolaire dans une école d'une autre commission scolaire*.
- Deux des demandes se rapportait à la *Politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage*.
- Les dix demandes restantes abordaient différentes situations telles :
 - o La discipline et les sanctions (2 demandes)
 - o L'intimidation, la violence et les conflits entre enfants (2 demandes)
 - o L'administration et la répartition des allocations entre la CSP et la Commission scolaire de Sorel-Tracy pour les élèves en difficulté d'apprentissage (1 demande)
 - o Les difficultés relationnelles entre un élève et son enseignant (2 demandes)
 - o Les difficultés d'intégration d'un élève dans son école (2 demandes)
 - o L'aménagement et la localisation des classes au sein de l'école (1 demande)

Conclusion

En conclusion, le Protecteur de l'élève tient à souligner l'esprit de collaboration qui prévaut dans les échanges entre les différents acteurs de la Commission scolaire et le Protecteur de l'élève, condition essentielle à l'accomplissement de son travail. En ce sens, le Protecteur de l'élève tient à remercier particulièrement la personne responsable du service aux parents et aux élèves et du traitement des plaintes, madame Anne-Marie Pierrot.