

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2015-2016

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
29 novembre 2016

Longueuil, 29 novembre 2016

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2015-2016 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 2015 et le 30 juin 2016.

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 2015-2016. La première partie de ce rapport, dont le contenu est sensiblement 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 2015-2016

Le tableau 1 ci-dessous distribue les soixante-dix-neuf (79) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Consultations	65	93	47	91
Plaintes	14	30	36	11
Total	79	123	83	102

Consultations et plaintes

Pour le présent exercice, soixante-dix-neuf (79) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, soixante-cinq (65) 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 soixante-dix-neuf (79) demandes, quatorze (14) 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-cinq (65) consultations				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	18(28%)	11 (12%)	4 (8%)	26 (29%)
Les élèves HDAA	14 (22%)	38 (41%)	15 (32%)	20 (22%)
Le transport scolaire	10(15%)	19 (20%)	4 (8%)	3 (3%)
La discipline et les sanctions	5 (7%)	3 (3%)	5 (11%)	2(2%)
Relations avec l'école et ou l'enseignant	4(6%)	7 (8%)	6 (13%)	11 (12%)
L'intimidation et violence	3(5%)	2 (2%)	1 (2%)	3
Autres	11 (17%)	13 (14%)	12(26%)	26 (29%)
Total	65	93	47	91

Des soixante-cinq (65) consultations :

Dix-huit (18) 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, treize (13) 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;
- Deux (2) consultations concernaient l'obtention d'une entente extraterritoriale;
- Une (1) consultation visait l'obtention d'un choix-école.

Quatorze (14) des consultations concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

- Sept (7) consultations abordaient la disponibilité des services aux élèves HDAA;
- Une (1) consultation se rapportait à l'élaboration et l'application du plan d'intervention;
- Deux (2) consultations concernaient les interventions de l'école relativement aux difficultés de comportement de l'élève;
- Deux (2) consultations abordaient la mesure 30810;
- Deux (2) consultations concernaient le classement d'un élève en classe spéciale;

Dix (10) consultations concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes.*

- Trois (3) 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;
- Trois (3) autres abordaient l'accessibilité aux places disponibles dans les autobus, les frais et les délais d'attribution de ces places disponibles;
- Une (1) consultation concernait l'obtention d'une berline pour effectuer le transport d'un élève handicapé;

Cinq (5) consultations se rapportaient à la discipline et aux sanctions.

- Une (1) consultation interrogeait l'administration répétée de suspensions;
- Une (1) consultation mettait en cause le motif de la suspension;
- Une (1) consultation visait l'utilisation de la suspension pour un élève ayant des troubles de comportements;
- deux (2) consultations concernaient l'expulsion d'un élève d'un programme de Sports-études.

Quatre (4) 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, deux (2) consultations visaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant;
- Deux (2) consultations visaient les relations entre l'élève ou le parent et l'école.

Trois (3) consultations abordaient des situations relatives à l'intimidation et la violence.

Les onze (11) consultations restantes abordaient différentes situations telles :

- La sécurité des élèves à l'école et au service de garde (3);
- La révision des résultats scolaires;
- La sécurité au service de garde;
- Les frais de service de garde;
- La pédiculose;

- o L'administration de médicament par l'école;
- o Changement de classe;
- o Les délais de retour d'appel par l'école;
- o L'intervention de l'école en lien avec la santé d'un élève;

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				
	2015-2016	2014-2015	2013-2014	2012-2013
Admission et répartition des élèves	8	22	24	4
Services aux élèves HDAA	3	2	1	0
Ententes extraterritoriales	1	0	6	3
Transport scolaire	0	4	4	2
Scolarisation à la maison	1	1		
Service de garde		1		
Autres	1	0	1	2
Total	14	30	36	11

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

Des quatorze (14) plaintes traitées, huit (8) d'entre elles concernaient des situations reliées à l'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. Elles se sont avérées non fondées et l'information transmise aux plaignants a permis de conclure les dossiers.

En filigrane de ces plaintes et des demandes, les thèmes abordés par les parents étaient essentiellement les suivants :

- L'application de l'article 7.3.1 de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* qui alloue à une direction d'école un pouvoir discrétionnaire quant au transfert d'un élève handicapé ou présentant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage.
 - Nous observons que l'article 7.3.1 suscite des attentes de la part des parents dont les enfants ont des difficultés d'apprentissage. Plusieurs s'attendent à ce que l'article 7.3.1 s'applique de façon automatique étant donné les difficultés vécues par leur enfant. Notre compréhension est que cet article s'applique pour des élèves HDAA qui ont des conditions très particulières. Nous notons aussi que l'article 7.3.1 s'applique aux élèves HDAA et n'aborde pas l'éventualité de situations exceptionnelles où il pourrait être préférable de ne pas procéder à un transfert et de déroger à la Politique.

- L'application du critère 6.1.6. de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* relatif à l'élève inscrit après la période officielle d'inscription (par ordre chronologique de réception des demandes) pour l'identification des élèves à déplacer.
 - L'application de ce critère pour les élèves inscrits durant la période d'inscription, mais qui déménagent dans le quartier ou ailleurs sur le territoire de la commission scolaire pose problème. Cet article mérite qu'on s'y attarde lors de la révision de la Politique.
- Les critères de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* servant à l'identification des élèves à déplacer qui privilégient notamment la fratrie à l'ancienneté.
 - En ce qui a trait au critère relatif à la fratrie, plusieurs ont déploré le fait que la surpopulation de certaines écoles fait en sorte que les enfants d'une même famille peuvent être séparés. Cette situation a notamment pour conséquence de priver l'élève qui fréquente son école de secteur de bénéficier du critère de la fratrie advenant un surplus.
- Les modifications aux plans de répartition des élèves, qui malgré les mesures prévues dans la Politique, ont eu pour conséquence d'entraîner un transfert à des élèves qui avaient déjà subi des transferts et qui comptaient sur l'assurance de terminer leur scolarité à leur école d'adoption.
- Le formulaire d'inscription des élèves.
 - À nouveau, cette année, des parents, dont les enfants sont en garde partagée (50/50) disent avoir rempli la fiche d'inscription sans savoir que l'identification au formulaire de l'adresse principale et de l'adresse secondaire pouvait avoir un impact sur un éventuel transfert en cas surplus et sur la disponibilité du transport scolaire. Il en va de même, pour l'information relative à un déménagement. Nous croyons qu'il est nécessaire qu'au moment de l'inscription, les parents détiennent l'information leur permettant de faire un choix éclairé quant aux données qui seront inscrites au formulaire d'inscription, à leur utilité et aux conséquences qui peuvent en découler.

Services aux élèves HDAA

Une plainte portait sur le classement d'un élève HDAA en classe régulière. Le plaignant souhaitait que son enfant puisse fréquenter une classe spécialisée. Des discussions avec le plaignant, la direction et la Commission scolaire ont contribué à faire émerger des solutions et à permettre au Protecteur de l'élève de faciliter le règlement du dossier à la satisfaction des parties.

Une seconde plainte portait sur l'élaboration, la mise en place et le suivi du plan d'intervention par les intervenants de l'école et la direction pour un élève HDAA. Le plaignant estimait que les pratiques de l'école n'étaient pas conformes à la Politique relative à l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés ou en difficultés d'adaptation ou d'apprentissage. À la suite de discussions avec le plaignant, la direction et la Commission scolaire, la plainte a été retirée.

Une troisième plainte contestait le séjour d'un élève en classe Répit. Des discussions avec le plaignant, la direction et la Commission scolaire ont contribué à faciliter le règlement du dossier à la satisfaction des parties.

Scolarisation à domicile

Une plainte était relative aux modes d'évaluation utilisés par l'école et la Commission scolaire afin de juger de l'expérience éducative et des apprentissages d'un élève scolarisé à la maison. Des discussions avec le plaignant et la Commission scolaire nous ont menés à proposer une médiation aux parties. Après réflexion, le plaignant a décliné l'offre et souhaité prendre d'autres moyens pour faire valoir ses droits.

Autre :

Une plainte dénonçait le traitement par la direction d'école et la Commission scolaire d'une situation problématique impliquant un enseignant et un élève. Le plaignant considérait que la situation n'avait pas été gérée de façon adéquate. Des discussions avec le plaignant, la direction et la Commission scolaire ont contribué à faire émerger des solutions et à permettre au protecteur de l'élève de faciliter le règlement du dossier 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. Or, pour le présent exercice, aucune plainte en cette matière n'a été portée à notre attention. Nous avons toutefois traité trois (3) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Pour chacune de ces demandes, l'usager n'avait pas discuté avec la direction de l'école. Nous avons pris soin d'écouter le parent et de l'orienter vers les instances concernées pour la suite des choses.

Conclusion

Nous savons la Commission scolaire et ses nombreux intervenants très impliqués et mobilisés dans la gestion des plaintes des parents et des élèves. Nous observons les actions ainsi que les nombreux efforts déployés afin de résoudre les situations problématiques. Au cours de la dernière année, nous avons remarqué que la Commission scolaire a fait preuve de beaucoup d'ouverture, de souplesse et de créativité dans la recherche de solutions aux problèmes soulevés par les parents et les élèves. L'ensemble de nos interventions en a été facilité. Plusieurs des dossiers qui ont été portés à notre attention ont pu être réglés à la satisfaction des parties à la suite de discussions et d'échanges qui ont permis l'identification de solutions aux problèmes vécus. C'est un plaisir de travailler dans ce contexte.

Nous remercions les parents qui ont fait appel à nous ainsi que la Commission scolaire pour leur confiance. Nous remercions aussi les différents intervenants de la Commission scolaire avec qui nous échangeons dans le cadre de notre mandat. Un remerciement particulier à Mme Johanne Vaudry, responsable des plaintes des parents et des élèves pour sa diligence, sa disponibilité et son entière collaboration dans les dossiers qui nous impliquent.

Maude Rousseau, Protecteur de l'élève Commission scolaire des Patriotes