

RAPPORT ANNUEL
DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE
2017-2018

À l'attention du Conseil des commissaires
Commission scolaire des Patriotes

Du 1^{er} juillet 2017 au 30 juin 2018

Sofia Jabrane
Protectrice de l'élève

Table des matières

I.	INTRODUCTION	3
II.	MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE	3
III.	DÉFINITIONS UTILES	4
IV.	CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE AUPRÈS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE	5
V.	ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE	5
1.	ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS DEPUIS L'ANNÉE SCOLAIRE 2009-2010	6
2.	ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2017-2018	7
a)	Statut des demandeurs	7
b)	Répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement	7
c)	Nature des demandes reçues	8
d)	Typologie des plaintes considérées comme recevables	9
e)	Mode de traitement des plaintes recevables	9
f)	Objet des demandes reçues	11
g)	Intimidation et violence	14
VI.	AVIS ET RECOMMANDATIONS AU CONSEIL DES COMMISSAIRES	16
VII.	CONCLUSION	19

I. INTRODUCTION

Conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (Chapitre I-13.3) ainsi qu'à la disposition 7.5 du *Règlement n°8-2010 concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève* en vigueur au sein de la Commission scolaire des Patriotes, un rapport annuel est déposé par la protectrice de l'élève afin de faire état des demandes reçues et les interventions menées au cours de la période de référence.

Le présent rapport annuel constitue le premier rapport produit par la soussignée depuis son entrée en fonction, le 7 février 2018. Dans un premier temps, notre rapport va s'attacher à exposer les principes et conditions d'exercice du rôle du Protecteur de l'élève ainsi que le cheminement d'une demande auprès de notre Bureau. Dans un deuxième temps, il va permettre de constater l'évolution des demandes depuis la mise en place de la fonction de protecteur de l'élève en 2009-2010, de classer les auteurs de ces demandes, de déterminer les ordres d'enseignement visés, et d'appréhender la nature et l'objet des demandes qui nous ont été soumises et la gestion qui en a été effectuée. Enfin, dans un troisième temps, nous ferons une revue des recommandations émises lors de l'année scolaire et des suites qui leur ont été données.

II. MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

En qualité de tiers neutre, le Protecteur de l'élève s'attache à vérifier l'application des politiques en vigueur au sein de la Commission scolaire dans le cadre des demandes qui lui sont soumises. Celui-ci intervient lorsque les voies de recours à la disposition des parents et des élèves ont été préalablement épuisées. Le Protecteur de l'élève peut également intervenir à toute étape de la procédure d'examen des plaintes lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Relevant du Conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève jouit d'une indépendance essentielle à la réalisation de sa mission.

Puisqu'il ne représente aucune des parties concernées, le Protecteur de l'élève cherche à comprendre chacune des situations qui lui sont soumises afin d'adopter les démarches les plus efficaces en vue de garantir le respect des droits des élèves. Attaché au principe d'équité et de respect, le Protecteur de l'élève va prendre en considération le contexte de la plainte soumise afin de déterminer les interventions les plus opportunes, tout en s'assurant de l'application des politiques en cours et des écrits de gestion de chaque établissement relevant de la Commission scolaire.

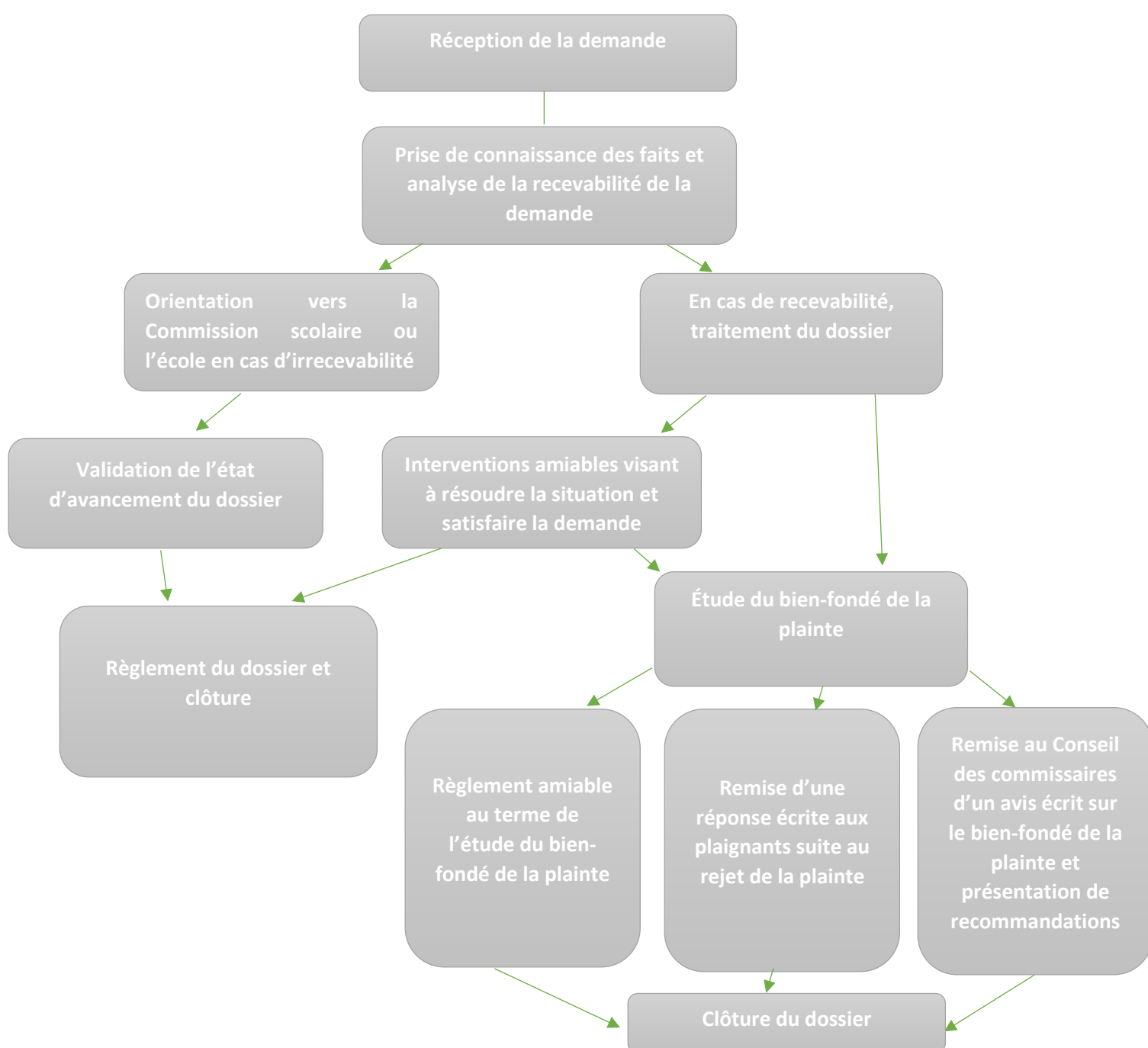
L'approche soutenue par la protectrice de l'élève au cours de ce mandat s'oriente vers la résolution amiable des situations qui lui sont présentées. Par ce souhait de proposer des services accessibles et cette orientation vers des solutions pratiques et réalisables, la protectrice de l'élève vient combiner des actions de facilitation, de vérification, d'enquête et d'élaboration de recommandations auprès du Conseil des commissaires. Il convient de noter que le Protecteur de l'élève a un pouvoir de recommandation auprès du Conseil des commissaires, et non un pouvoir décisionnel.

III. DÉFINITIONS UTILES

QUALIFICATION	DEFINITION
Consultation	Il s'agit d'une demande d'information ou de précision dans une situation rencontrée par le demandeur, et pour laquelle il n'entend pas déposer de plainte formelle auprès du bureau de la protectrice de l'élève. Il peut également s'agir d'une saisine par méconnaissance du service devant recevoir la demande.
Plainte non recevable	Une demande est formulée expressément par un plaignant, mais le processus de traitement de la plainte met en évidence que les voies de recours n'ont pas été préalablement épuisées, ou que cette demande n'entre pas dans le mandat du Protecteur de l'élève.
Plainte recevable	Le demandeur a suivi les étapes préalables à la saisine de la protectrice de l'élève, et sa plainte n'apparaît pas comme étant frivole ou de mauvaise foi. Elle est donc étudiée à la lumière des principes d'équité et d'adaptation des ressources aux besoins des élèves, et conformément aux politiques en vigueur.
Plainte non fondée	L'analyse de la plainte a mis en évidence le respect des politiques et des intérêts de l'élève.
Plainte fondée	L'analyse de la plainte a mis en lumière qu'une politique n'a pas été respectée, qu'une situation n'a pas été traitée de façon équitable, ou qu'elle nécessite un traitement exceptionnel au regard des circonstances, justifiant une demande auprès de la Commission scolaire, et le cas échéant, la présentation d'un avis.
Mode de traitement informel	Approche visant à trouver une entente amiable répondant aux besoins, préoccupations et intérêts mutuels des parties. Le traitement informel d'une plainte peut inclure la mise en place d'un processus volontaire, tel un processus de facilitation, de dialogue assisté ou de médiation.
Mode de traitement formel	Procédure consistant à analyser le bien-fondé de la plainte reçue à la suite d'une vérification des faits allégués. Cette analyse donne lieu à une réponse écrite au plaignant, un avis soumis au Conseil des commissaires ainsi qu'à des recommandations, s'il y a lieu.

IV. CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE

Avant de nous pencher sur l'analyse des données recueillies dans le cadre de la présente année scolaire et afin de mieux appréhender la nature des interventions entreprises par la protectrice de l'élève, nous vous présentons ci-dessous les étapes du traitement d'une demande auprès de notre Bureau. Notre approche consiste en une écoute active des demandes des plaignants. Ainsi, nous retenons avec considération toutes les situations portées à notre connaissance, dans la limite de notre mandat. Afin de préserver la relation entre les différentes personnes impliquées, une approche favorisant des stratégies de facilitation est privilégiée dans un grand nombre de cas. Si l'approche informelle ne semble pas envisageable, un traitement formel de la demande est mis en place au moyen d'un processus d'enquête mené de façon neutre et objective et visant à évaluer le bien-fondé de la demande reçue.

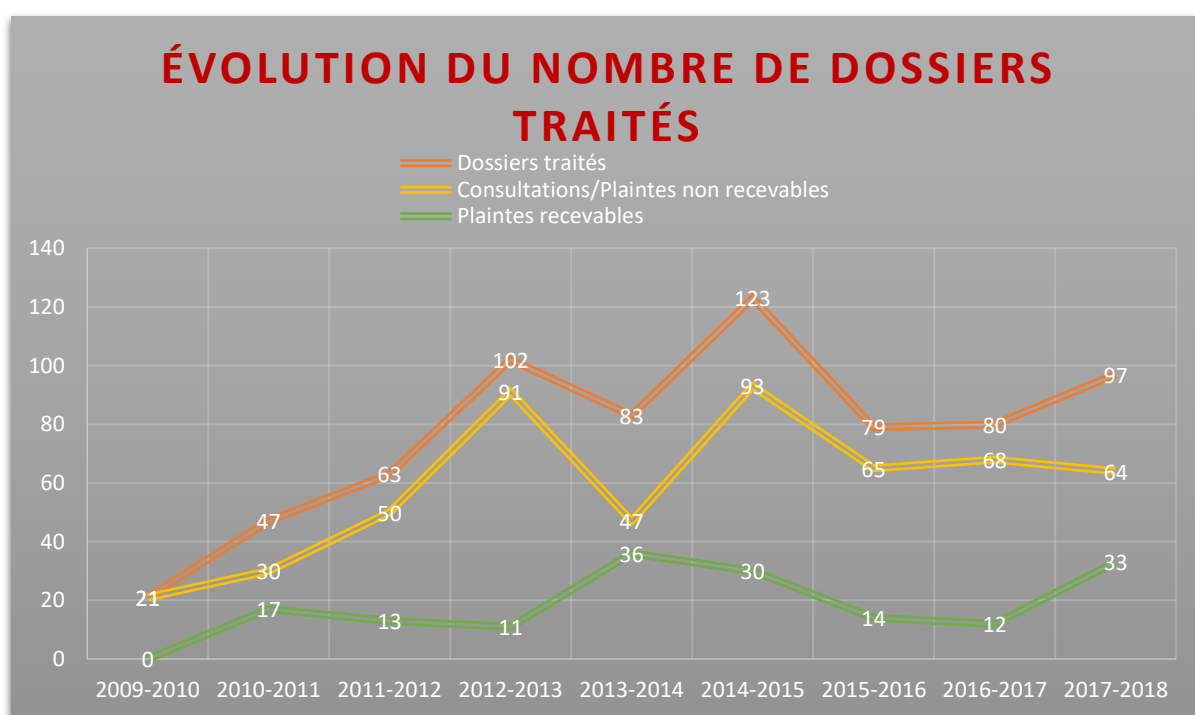


V. ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS

La présente partie vise à présenter l'évolution du nombre de dossiers traités depuis l'année scolaire 2009-2010 et à donner un aperçu des dossiers traités par notre Bureau pour l'année scolaire 2017-2018, en nous penchant notamment sur le statut des demandeurs, la répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement, la nature des demandes reçues, la typologie des plaintes recevables et leur mode de traitement, et enfin l'objet des demandes et plaintes reçues, plus particulièrement les demandes relatives aux actes d'intimidation et de violence.

1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS DEPUIS L'ANNÉE SCOLAIRE 2009-2010

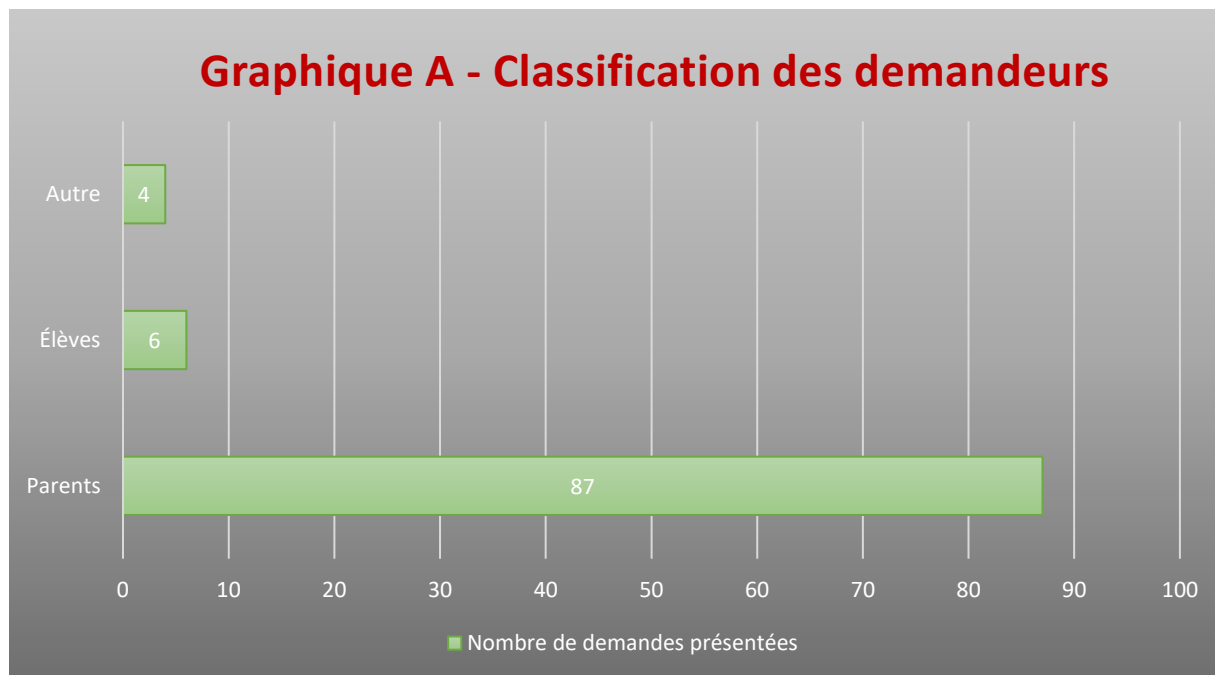
Avec l'instauration du rôle du Protecteur de l'élève au sein de la Commission scolaire des Patriotes au mois d'avril 2010, nous constatons que le nombre des consultations est globalement stable au fil des années. Ces chiffres viennent confirmer un fonctionnement satisfaisant de la gestion des demandes auprès de la Commission scolaire, avant la saisine de la protectrice de l'élève. Notons qu'aux fins de la présente section, les consultations et les plaintes non recevables sont classées dans la même catégorie.



2. ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2017-2018

a) Statut des demandeurs

Au cours du présent exercice, la protectrice de l'élève a traité 97 dossiers, correspondant au nombre de demandeurs nous ayant contactés. Le graphique ci-dessous présente le statut des auteurs des demandes que nous avons reçues.

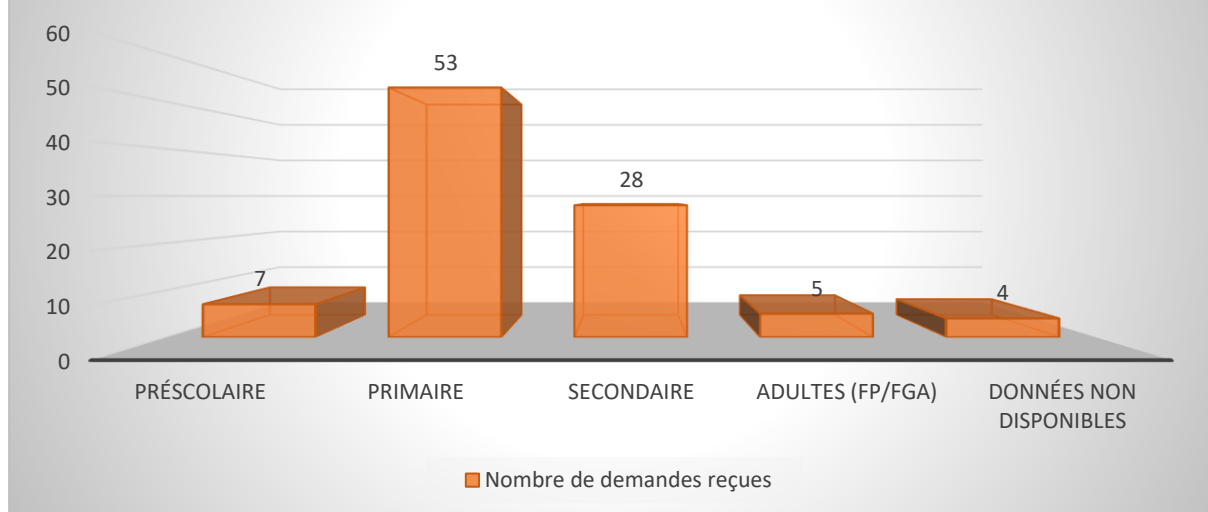


Il appert que les demandes proviennent principalement des parents, lesquels nous ont contactés dans le cadre de 87 dossiers. Dans la catégorie « élève », nous retrouvons 6 personnes, soit un élève mineur et cinq étudiants adultes. Enfin, dans la section « autre », nous avons reçu quatre demandes émanant de personnes pour lesquelles nous ne disposons pas d'informations précises.

b) Répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement

Le présent graphique fait état de l'ordre d'enseignement visé par les demandes reçues au cours de l'année scolaire 2017-2018. Nous constatons que la majorité des demandes visent des élèves de niveau primaire, suivis d'élèves du secondaire.

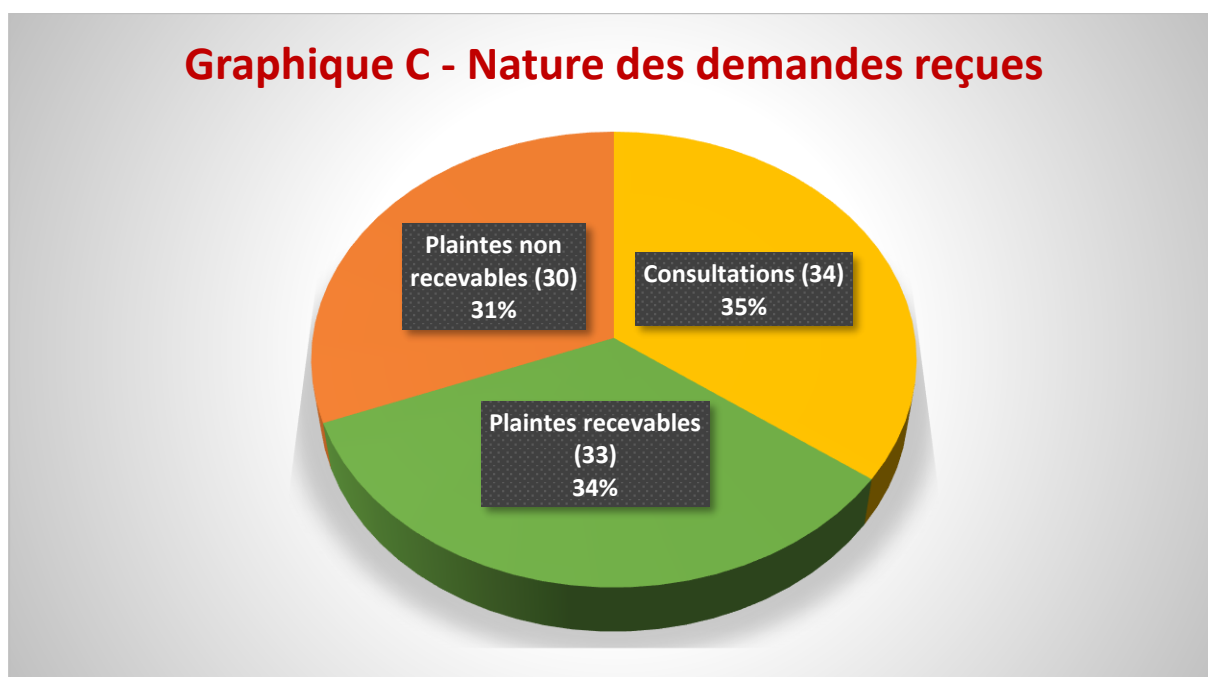
Graphique B - Répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement



c) Nature des demandes reçues

Le graphique ci-dessous illustre la répartition en pourcentages des demandes reçues au cours de l'année scolaire 2017-2018.

Graphique C - Nature des demandes reçues



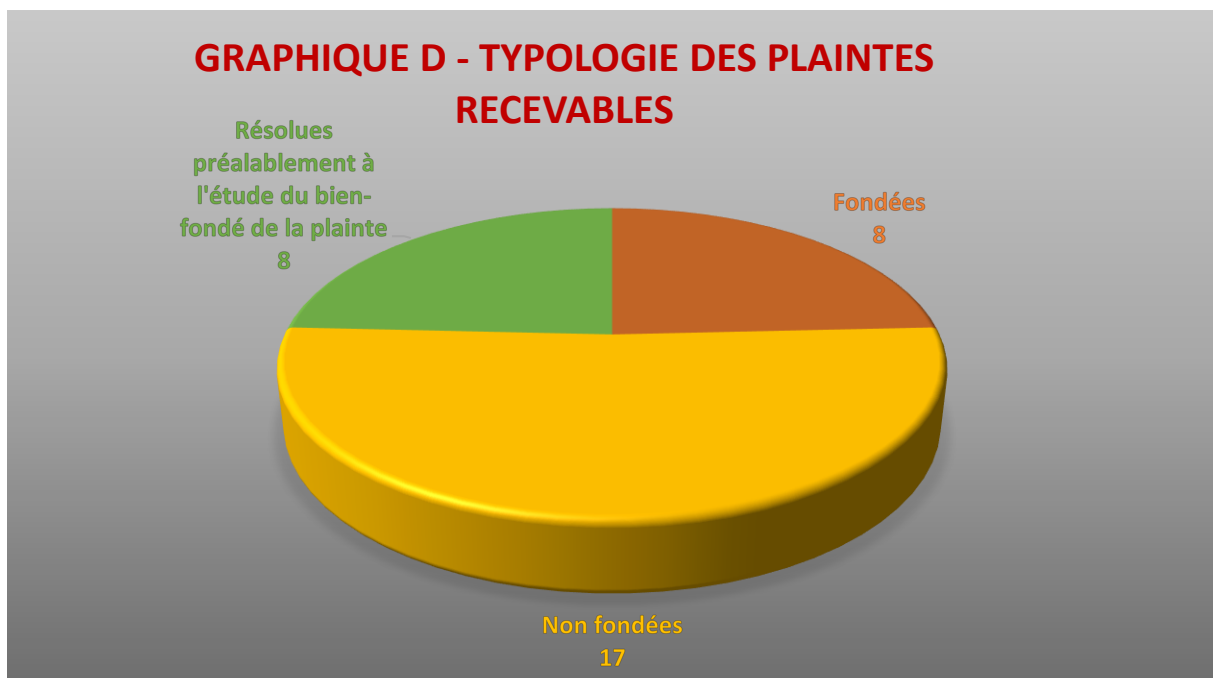
Les consultations et les plaintes considérées non recevables constituent la majorité des demandes. Nous constatons que 31 % des demandes, soit 30 demandes, constituent des plaintes non recevables où les demandeurs n'ont pas épuisé l'ensemble des recours préalables mis à leur disposition par la Commission scolaire.

Dans certains cas portés à notre attention, les demandeurs contactaient le Bureau de la protectrice de l'élève en raison de préoccupations au niveau du maintien de la confidentialité des informations qu'ils souhaitaient communiquer ou en raison de situations qu'ils considéraient comme préoccupantes et qui nécessitaient, selon eux, une intervention hâtive. Dans d'autres situations, les demandeurs n'étaient pas informés du principe d'épuisement des recours et ignoraient ainsi que le Protecteur de l'élève intervenait en dernière instance.

Quant aux plaintes recevables, celles-ci constituent 34 % des demandes avec un nombre total de 33 plaintes au cours de l'année scolaire 2017-2018.

d) Typologie des plaintes considérées comme recevables

Dans le cadre de l'analyse des plaintes recevables, le graphique suivant fait état des conclusions auxquelles nous sommes arrivés quant au bien-fondé de ces plaintes au regard de l'ensemble des informations recueillies et de l'analyse de la documentation pertinente.



Nous constatons d'une part que 8 plaintes ont donné lieu à une conclusion de plainte fondée. Ces plaintes portaient sur les enjeux suivants :

- Gestion lacunaire par l'école d'une dénonciation de comportements inappropriés adoptés par un enseignant à l'égard d'un élève de niveau secondaire;
- Refus d'un transport en berline pour un élève ayant des besoins particuliers;
- Imposition de frais de transport à un élève de niveau secondaire dont la résidence est située à plus de 2000 mètres de l'école fréquentée;
- Demande de modification du parcours d'un autobus scolaire, lequel repasse 25 minutes plus tard à quelques mètres de l'arrêt d'embarquement initial de l'élève;
- Actes de violence de la part d'un entraîneur sportif à l'égard d'un élève de niveau secondaire;

- Annulation de l'inscription d'un élève au préscolaire en raison de l'absence de places disponibles alors qu'une confirmation d'inscription avait été transmise aux demandeurs quelques semaines auparavant;
- Exclusion d'un élève d'un voyage scolaire;
- Inadaptation des services offerts à un élève HDAA.

Précisons que sur les 8 plaintes fondées traitées au cours du présent exercice, 6 d'entre elles ont été réglées à l'amiable et n'ont pas nécessité la remise d'une réponse écrite ou d'un avis au Conseil des commissaires.

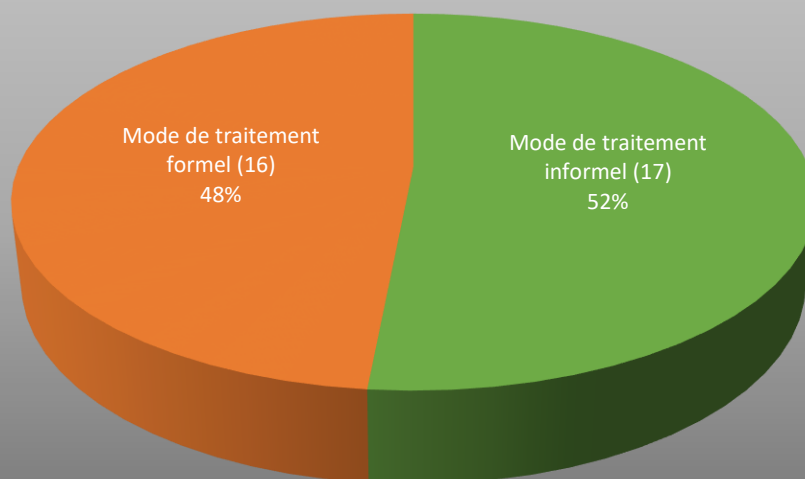
Par ailleurs, à la suite de l'intervention de la protectrice de l'élève et grâce à une gestion hâtive des dossiers en collaboration avec les écoles et les membres de la Commission scolaire, 8 plaintes ont fait l'objet d'un règlement avant même que nous puissions nous prononcer sur le bien-fondé de la plainte.

Enfin, 17 plaintes ont été considérées comme non fondées, car il n'a pas été possible d'établir une dérogation aux politiques applicables ou il n'a pas été constaté un manquement aux intérêts de l'élève. Il convient de noter que loin de remettre en cause la légitimité des éléments soulevés dans de telles plaintes, une conclusion de plainte non fondée indique que l'analyse du dossier n'a pas permis de conclure de façon prépondérante à l'existence d'un manquement ou à une application non conforme des politiques et règlements applicables.

e) Mode de traitement des plaintes recevables

Conformément à l'approche de règlement amiable que nous préconisons, nous avons tenté, dans tous les dossiers qui s'y prêtaient, de favoriser une résolution de la demande à travers le rétablissement du dialogue et la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes. Dans un souci de préserver les relations entre les plaignants et les membres des écoles et de la Commission scolaire, nos interventions misaient sur l'identification des besoins et intérêts des parties et la recherche de solutions tout au long du traitement des demandes reçues. Le graphique ci-dessous expose les plaintes résolues au moyen d'une intervention amiable, aussi bien avant l'étude du bien-fondé de la plainte qu'au terme de son analyse (ci-après désigné par « mode de traitement informel »). Il présente également les plaintes ayant fait l'objet d'un avis au Conseil des commissaires ou d'une réponse écrite aux plaignants (ci-après désigné par « mode de traitement formel »). Il convient de noter pour la catégorie « *mode de traitement formel* » que les plaintes visées ont été comptabilisées une seule fois bien qu'une approche informelle ait été tentée dans un premier temps.

Graphique E - Mode de traitement des plaintes recevables



Nous constatons que plus de la moitié des plaintes recevables ont fait l'objet d'un règlement amiable à différentes étapes du traitement de la plainte. Nous saluons les efforts de toutes les personnes ayant contribué à la résolution de ces situations, et ce, bien que nous ayons été dans certains cas à des stades avancés du traitement des plaintes.

f) Objet des demandes

Au cours du présent exercice, nous avons pu constater que les demandes étaient particulièrement variées. Une proportion importante des demandes concernait différents aspects, pouvant ainsi multiplier les points d'insatisfaction dans un seul et même dossier. Dans un souci d'efficacité, ces demandes ont été traitées dans leur globalité en prenant en considération chacun des éléments évoqués par les demandeurs. Toutefois, aux fins du présent rapport, il nous semble important de répertorier les sujets évoqués par les demandeurs afin de dresser un portrait global des situations rencontrées. Le nombre d'objets de demandes est ainsi supérieur au nombre de demandes reçues au cours de la période de référence.

Tableau G – Objet des demandes

Objets des demandes	Demandes	Plaintes recevables
<i>Inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention</i>	16	5
<i>Communication déficiente avec le personnel de l'école (direction, enseignants...)</i>	14	8
<i>Intimidation et violence (élèves)</i>	12	2
<i>Transfert pour cause de surplus</i>	12	8
<i>Inadaptation des services offerts aux élèves HDAA</i>	12	4
<i>Comportements intimidants (personnel de l'école)</i>	11	4
<i>Admission et inscription des élèves</i>	9	5
<i>Transport scolaire</i>	7	4
<i>Insuffisance des ressources éducatives disponibles</i>	7	1
<i>Frais facturés aux demandeurs</i>	6	2
<i>Contestation de classement</i>	5	1
<i>Financement et conditions de participation aux voyages scolaires</i>	4	3
<i>Contestation de décisions administratives</i>	4	1
<i>Demandes d'entente extraterritoriale</i>	3	2
<i>Longueur du délai de correction d'examens et de remise de bulletins de notes</i>	3	1
<i>Difficultés comportementales dans la classe et impact négatif sur les apprentissages</i>	3	1
<i>Expulsion de l'école et longueur du délai de traitement</i>	1	0
<i>Sanction considérée comme abusive</i>	1	1

<i>Refus de la présence d'un professionnel en classe pour observation d'un élève</i>	1	0
<i>Retrait du service de garde pour défaut de paiement</i>	1	0

La répartition des éléments soulevés dans le cadre des demandes reçues au cours de cette période de référence met en évidence des thèmes récurrents qui peuvent affecter la scolarité des élèves ainsi qu'un fonctionnement satisfaisant des services de la Commission scolaire.

Il est important de souligner que notre analyse porte essentiellement sur les sujets d'insatisfaction ou d'interrogations des demandeurs. Loin d'être révélatrice du niveau de satisfaction général des usagers envers les services offerts par la Commission scolaire, elle se veut avant tout un survol des enjeux auxquels semblent faire face les auteurs de demandes auprès de notre Bureau.

Nous souhaitons donc porter une attention particulière à certains d'entre eux :

- Inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention des plaignants

16 demandes concernent l'inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention aussi bien dans des cas de signalement de situations d'intimidation ou de violence, de comportements intimidants de la part de membres du personnel des écoles à l'égard des élèves ou de difficultés comportementales d'autres élèves en classe affectant le milieu d'apprentissage.

- Communication avec la direction et les membres de l'équipe-école

La communication et la fréquence des suivis avec les membres des directions et les enseignants semblent également être un sujet récurrent. En effet, plusieurs demandes portaient sur les difficultés à obtenir de l'information sur des situations vécues par les élèves, à l'absence de suivi ou de réponse aux interrogations des parents, ainsi que sur les difficultés à obtenir du suivi des enseignants dans des cas particuliers. Plusieurs demandeurs ont fait état d'insatisfactions en raison du manque d'information sur les difficultés vécues par l'élève en classe, les progrès réalisés par l'élève ou les défis posés à la suite de l'adoption de nouveaux moyens, le soutien offert aux élèves HDAA ainsi que les comportements perturbants pouvant survenir en classe et susceptibles d'affecter le bien-être de l'élève. L'ensemble des demandeurs considèrent que ce suivi serait essentiel afin de fournir l'accompagnement et le soutien nécessaires à leurs enfants dans le cadre de leur scolarité.

- Admission et inscription des élèves

Les situations entourant l'admission et l'inscription des élèves sont des préoccupations qui ont concerné 9 demandes. Dans le cadre de la présente période de référence, les demandes concernaient six sujets différents. Tout d'abord, un refus d'inscription en raison du rejet allégué d'une preuve de résidence soumise par les demandeurs, le rejet de demandes d'inscription et

de demandes de choix d'école en raison d'un manque de places disponibles, la confirmation erronée d'une inscription scolaire et enfin, une rentrée scolaire retardée en raison de la prise de médicaments jugés non sécuritaires.

Toutes les demandes reçues au cours de cette période de référence en lien avec un rejet de choix d'école faisaient suite à une volonté des parents de s'assurer du regroupement de la fratrie à la suite d'un transfert pour cause de surplus. Plusieurs demandeurs déplorent le fait que la Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves permette le transfert de l'élève et de sa fratrie à l'école d'adoption et leur accorde les mêmes droits, mais n'étende pas cette protection aux frères et sœurs non scolarisés au moment du transfert.

- Transfert pour cause de surplus

Les cas de transferts obligatoires pour cause de surplus, soit 12 demandes ont également mis en évidence l'insatisfaction de certains demandeurs à la suite de la séparation de fratries. Par ailleurs, elles ont mis en exergue des problématiques dans certaines régions. À cet effet, le service de l'organisation scolaire de la Commission scolaire a mené une réflexion sur les éventuels correctifs à envisager.

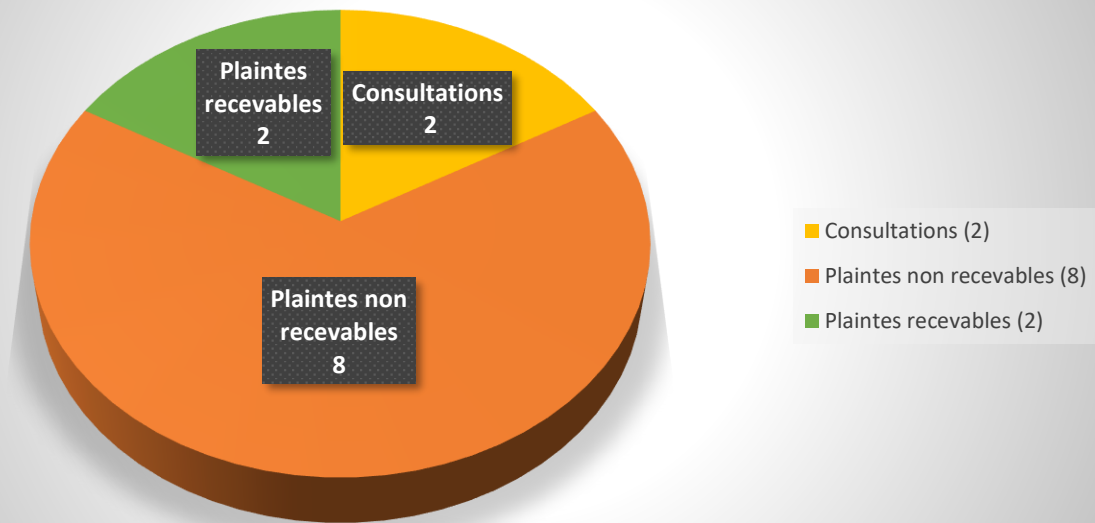
- Inadaptation des services offerts aux élèves HDAA

Plusieurs concernent les services offerts aux enfants HDAA. Les demandeurs contestent les refus ou retards de mise en place d'adaptation à des enfants HDAA et de mise à disposition d'outils prévus au plan d'intervention. Plusieurs cas ont mis en lumière que les plans d'intervention des élèves présentant des difficultés d'apprentissage, avec ou sans diagnostic associé, subissaient des carences dans leur mise en œuvre, leur révision, ou dans leur communication aux membres de l'équipe-école.

g) Intimidation et violence

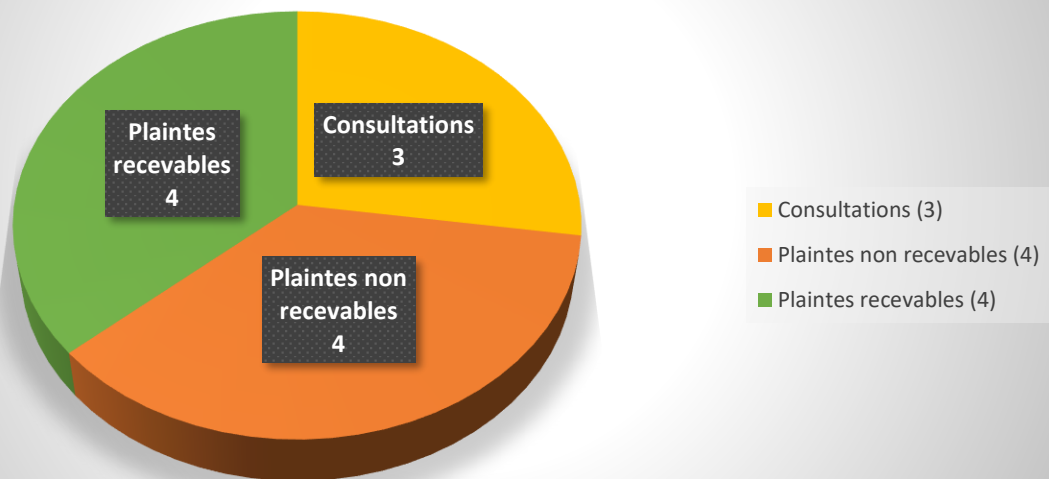
En vertu de la Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école, la présente section concerne plus précisément les demandes relatives à des actes d'intimidation et de violence. Les demandes relatives à des actes d'intimidation de la part d'élèves cumulées à celles concernant des comportements intimidants de la part de membres de l'équipe-école sont au nombre de 23, dont 6 plaintes recevables. La répartition des demandes selon leur nature est présentée dans les graphiques ci-dessous.

Graphique H - Allégations d'intimidation et violence (élèves)



Deux plaintes recevables déposées par des demandeurs de niveau primaire ont été traitées avec l'assistance de l'école et ont été réglées à la satisfaction des plaignants; aucune de ces plaintes n'a donc généré un avis au Conseil des commissaires. Concernant les plaintes considérées comme étant non recevables, la présence d'un éventuel préjudice pour l'élève a été évaluée préalablement au transfert du dossier aux personnes compétentes.

Graphique I - Allégations de comportements intimidants (personnel scolaire)



Quatre des demandes reçues constituent des plaintes non recevables en raison du non-épuisement des voies de recours. Après vérification de l'absence d'un préjudice à l'élève, les demandeurs ont été redirigés vers les personnes appropriées.

Parmi les demandes reçues dans cette catégorie, quatre plaintes ont été considérées comme recevables. Une de ces plaintes faisait état de comportements humiliants et de propos inappropriés tenus par un enseignant à l'égard d'un élève de niveau primaire. Les demandeurs déploraient également l'inaction de l'école. Après discussion avec la responsable du service aux parents, aux élèves et au traitement des plaintes, il a été convenu que des mesures seraient mises en place afin de traiter cette situation. D'après les informations dont nous disposons, la situation a été traitée à la satisfaction des demandeurs.

Une deuxième plainte concernait l'acharnement dont aurait fait preuve une enseignante à l'égard d'une élève de niveau secondaire. À la suite de nos démarches auprès de l'école et à nos communications avec les plaignants, la plainte a été retirée.

Une troisième plainte concernait une situation inappropriée impliquant de la violence de la part d'un entraîneur à l'égard d'un élève de niveau secondaire, inscrit dans un programme sport-études. Les changements de comportements de l'élève et la chute de ses résultats scolaires ont mené au dévoilement de l'incident. À la suite de l'intervention de la protectrice de l'élève, une intervention a été entreprise par la direction adjointe de la Commission scolaire et a mis fin au dossier.

Enfin, une quatrième plainte concernait le traitement par une direction d'école d'une plainte pour comportements inappropriés adoptés par une enseignante à l'égard d'un élève. Cette plainte a été traitée conformément aux dispositions règlementaires applicables et a conduit à une conclusion de plainte fondée. Un avis a été remis au Conseil des commissaires à ce sujet.

VI. AVIS ET RECOMMANDATIONS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Au cours de la période de référence, la protectrice de l'élève a émis quatre avis à l'attention du Conseil des commissaires, dont un avis sommaire répondant à une situation urgente. Nous présentons ci-dessous le contexte de chacun de ces avis, nos recommandations ainsi que les suites qui y ont été données.

- **1^{er} avis :**

Nous avons émis un avis sommaire faisant suite à la décision de la direction d'une école d'exclure un élève d'un voyage scolaire, en évoquant des raisons de santé et sécurité. Ces motifs ont été contestés par la plaignante. Nous avons recommandé que des mesures soient prises en vue de la participation de l'Élève au voyage scolaire, conformément à des règles de participation qui seront préalablement établies et discutées entre l'école, l'élève et ses parents. Nous avons également recommandé que l'Élève soit accompagné pendant le voyage par un membre du personnel scolaire avec lequel il aura développé un lien de confiance. Si un tel accompagnement s'avérait impossible, nous avons proposé qu'un des accompagnateurs du voyage soit personnellement chargé d'assurer un suivi quotidien auprès de l'Élève et de veiller au respect des dispositions auxquelles ce dernier s'est engagé.

En raison de l'urgence de la situation, l'avis sommaire n'a pas donné lieu à une résolution par le Conseil des commissaires, mais était destiné à porter l'analyse des faits de la Protectrice de l'élève à l'attention de la direction de l'école et de la Commission scolaire en soutien à la gestion de la situation. Cet avis sommaire a été complété par un avis définitif en date du 31 mai 2018 soumis au Conseil des commissaires.

- **2^e avis :**

L'avis définitif est venu préciser l'analyse précédente de la situation dans le cadre de l'avis sommaire et intervient en suivi d'une demande de remboursement des coûts du voyage annulé. En outre, la plainte déposée vise également le traitement réservé à l'élève par la directrice de l'école ainsi que les considérations prises à cet effet et la gestion du dossier. Nous avons recommandé la mise en place d'une politique relative à l'organisation des voyages pour l'ensemble des établissements relevant de la Commission scolaire. Cette politique viserait notamment à établir clairement les modalités de participation, les conditions d'admissibilité et les modalités d'exclusion, tout en précisant les engagements des élèves, parents et accompagnateurs. Cette politique prévoirait également les mesures applicables aux élèves en difficultés.

En application de la résolution N* C-112-06-18, le Conseil des commissaires a mandaté le Service du secrétariat général et des communications pour préparer un encadrement sur les voyages étudiants, qui sera applicable à tous les établissements de la Commission scolaire des Patriotes, lequel portera notamment sur les modalités de participation, les conditions d'admissibilité et les modalités d'exclusion, les engagements des élèves, des parents et des accompagnateurs et les mesures applicables aux élèves en difficulté.

- **3^e avis :**

Les parents d'un élève scolarisé en première année de primaire ont constaté des comportements violents en classe de la part d'autres élèves, laissant apparaître de l'anxiété et des craintes pour la scolarité de leur enfant. Ils ont allégué un manque de diligence et de communication de l'école ainsi qu'une insuffisance de moyens mis en œuvre afin de répondre aux besoins spécifiques de l'élève. Au terme de notre analyse, nous avons recommandé d'explorer la possibilité de mettre à la disposition des élèves un local d'apaisement où ils pourraient se réfugier en situation de crise en attendant le retour au calme. Nous avons également recommandé d'entreprendre une réflexion sur les moyens à mettre en œuvre afin de rendre le service de soutien à l'inclusion disponible dans des délais plus courts et à un plus grand nombre d'écoles.

- **4^e avis :**

La plaignante reproche à l'École et la Commission scolaire l'insuffisance des mesures mises en œuvre dans la gestion et le traitement d'incidents inappropriés à caractère sexuel rencontrés par son fils avec une enseignante. La plaignante dénonce également le manque de communication avec l'école et des mesures tardives ayant impacté les relations de ce dernier avec les autres élèves. Au terme du traitement du dossier, nous avons recommandé que l'effort

de sensibilisation visant à prévenir les comportements inappropriés ou harcelants dans un environnement scolaire, plus particulièrement les comportements à caractère sexuel, soit poursuivi auprès des directions, des employés des écoles et des membres de la Commission scolaire. Par ailleurs, nous avons recommandé que la Commission procède à un encadrement interne plus important et standardisé de signalements à caractère sexuel. En outre, nous avons recommandé de vérifier la transmission systématique de ces informations au service des ressources humaines et de s'assurer du traitement de ces dossiers par une personne dûment formée dans le respect des meilleures pratiques adoptées dans le domaine. De plus, nous avons recommandé d'évaluer la pertinence d'étendre et d'adapter le champ d'application de la Politique de prévention et de résolution du harcèlement et de la violence applicable au sein de la Commission scolaire.

En application de la résolution N* C-049-12-18, le Conseil des commissaires a mandaté le Service des ressources humaines afin qu'un rappel soit fait à court terme, puis de façon régulière, aux directions et aux directions adjointes d'établissement, concernant les modalités d'application de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de mauvais traitements physiques ou d'une absence de soins menaçant leur santé physique.

VII. CONCLUSION

Au terme de cette première année de collaboration avec la Commission scolaire, nous espérons avoir répondu avec satisfaction aux situations portées à notre connaissance.

Nous considérons que la collaboration reste un axe majeur de notre approche en ce qu'elle permet de répondre adéquatement et rapidement à des situations parfois complexes et de prendre en considération les besoins des parents et des élèves, dans le respect des moyens à la disposition de la Commission scolaire.

Nous tenons à remercier les membres du Service du secrétariat général et des communications, les membres du Service de l'organisation scolaire, ainsi que tous les membres de la Commission scolaire pour leur assistance. Nous souhaitons également remercier tout particulièrement les directions d'établissement et les membres du personnel scolaire, lesquels ont fait preuve de disponibilité et d'ouverture, et ont activement participé au règlement des situations portées à notre attention. Nous tenons également à remercier chaleureusement madame Johanne Vaudry, responsable du service aux parents, aux élèves et au traitement des plaintes. Afin de répondre aux plaignants, une communication efficace s'est instaurée avec madame Vaudry, dont la disponibilité et l'engagement ont permis d'établir une fructueuse collaboration.

Par ailleurs, nous tenons à remercier le Conseil des commissaires et la Direction générale de la Commission scolaire pour la confiance qu'ils nous ont manifestée ainsi que pour leur volonté de promouvoir l'amélioration constante des services offerts aux élèves.

Nous remercions enfin tous les parents et les élèves avec lesquels nous avons communiqué, pour leur confiance et leur écoute, et nous espérons être en mesure de continuer à leur apporter toute l'assistance dont ils ont besoin.

Sofia Jabrane

Sofia Jabrane
Protectrice de l'élève