



2019-2020

Rapport annuel

Protectrice de l'élève



Louise Chenard

CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES PATRIOTES

RAPPORT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

2019-2020

PRÉAMBULE

En vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* : « Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de service 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. »

On trouvera ci-après l'état des activités effectuées par la protectrice de l'élève du Centre de services scolaire des Patriotes pour une partie de l'année 2020. En effet, quatre personnes se sont succédées à la fonction de protecteur de l'élève au cours de l'année scolaire 2019-2020. En février, la soussignée a été nommée protectrice de l'élève substitut pour un mandat se terminant en juin 2023. La substitut précédente au poste de protectrice de l'élève, Me Amélie Lavigne, a démissionné début novembre 2019. La soussignée a remplacé celle-ci jusqu'à la nomination en mars d'une nouvelle protectrice de l'élève, Mme Patricia-Annick Van de Kerckhove.

Finalement, celle-ci a quitté ses fonctions à la fin mai et la soussignée a assumé de nouveau le rôle de protectrice de l'élève. Par ailleurs, Me Sofia Jabrane qui avait été protectrice de l'élève jusqu'à la fin juin 2019 a, au cours de l'année 2019-2020, a finalisé l'analyse d'une plainte reçue avant sa démission et a déposé un avis en février 2020.

Il n'a pas été possible de colliger et prendre en compte les activités réalisées par toutes ses personnes au cours de l'année 2019-2020. Le présent rapport présente donc les activités réalisées par la soussignée et fait état des avis déposés par l'une ou l'autre des protectrices.

Le service éducatif a été suspendu dès la mi-mars 2020 à cause de la COVID-19. Les écoles étant fermées, les plaintes ont cessé. Il y a eu une reprise avec l'enseignement à distance. L'impact de la pandémie s'est fait sentir mais les plaintes sont demeurées peu fréquentes. Nous croyons que le Centre de services scolaire a su répondre aux préoccupations des parents et des élèves. Grâce au travail de Mme Catherine Bouchard, analyste au Service aux parents et aux élèves, les parents et les élèves ont pu bénéficier d'un retour rapide en mode résolution de problème.

Ainsi, nous enregistrons beaucoup moins de plaintes en cette période de pandémie. En guise de comparaison, l'an passé il y a eu 97 plaintes recensées. Vous pouvez consulter le rapport de la protectrice de l'élève pour l'année scolaire 2018-2019 à l'adresse Web suivante : <https://csp.ca/wp-content/uploads/2014/10/rapport-annuel-du-protecteur-de-l-eleve-2018-2019.pdf>. Tel qu'indiqué précédemment, le rapport que nous soumettons est incomplet. Il est certain, à la lumière de l'expérience vécue cet automne, que les protectrices précédentes ont reçu un nombre plus important de plaintes entre juin 2019 et février 2020 que ce qui a été reçu à compter de la mi-mars 2020. Nous avons traité cette année une plainte au mois de février et six plaintes au mois de juin. Vous trouverez au tableau 1 le nombre de plaintes par secteur.

Donc, c'est avec beaucoup de réserve que nous déposons ce rapport très parcellaire. Cela n'enlève rien au travail qui a été exécuté dans le but de résoudre des problèmes et trouver des solutions en gardant toujours à l'esprit le meilleur intérêt des élèves et leur réussite éducative.

RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève est une tierce personne indépendante de la commission scolaire ou, en cours d'année, du centre de services scolaire à qui tout parent ou élève peut s'adresser pour faire état d'une situation qu'il estime problématique. Le protecteur de l'élève ne représente ni le centre de services scolaire ni le plaignant. Ce concept est parfois mal compris par les parents et nous devons parfois expliquer notre raison d'être.

Les grands principes de base de la fonction de protecteur de l'élève sont l'indépendance, la confidentialité, l'impartialité et l'accessibilité. Ces quatre principes se retrouvent dans les dispositions de la loi et du règlement du ministre. L'indépendance se traduit par un statut : le protecteur de l'élève relève du Conseil d'administration et n'est pas un employé du centre de services scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève définie par la Loi de l'instruction publique et le Règlement du ministre ne comprend pas explicitement des activités d'information et de conseil, mais seulement celle de traiter l'insatisfaction des parents et des élèves à l'égard du traitement de leur plainte par une autorité ou du résultat de ce traitement. Cependant, il est utile et pertinent de répondre aux questions ou aux demandes d'information provenant du public, des parents et des élèves. Il arrive également fréquemment que les étapes du suivi d'une plainte ne soient pas respectées. Le protecteur voit à expliquer le processus au plaignant et redirige celui-ci vers la bonne personne ou le bon service.

Il est important de préciser que nous tentons, dans la mesure du possible, que les différends soient réglés au niveau de l'école ou du centre. Cette approche permet aux deux parties de se parler et de mieux communiquer leurs besoins et ultimement de trouver une ou des solutions pour régler un différend ou un problème. Le meilleur intérêt de l'élève doit guider notre réflexion et sa réussite scolaire doit être prise en compte dans l'analyse. Lorsqu'il n'y a pas d'entente entre les parties, la protectrice de l'élève dépose un avis au Conseil d'administration qui relate l'enquête et propose une ou des recommandations. La décision finale revient au Conseil d'administration.

STATISTIQUES

Tableau 1 - Nombre de plaintes par secteur

SECTEUR des JEUNES	SECTEUR des ADULTES	TOTAL
7	0	7
100 %	0 %	100 %

Tableau 2 - Les motifs de plainte par ordre d'enseignement

NOMBRE	ORDRE D'ENSEIGNEMENT	MOTIF
2	Primaire	Envers une enseignante
1	Secondaire	Révision d'une décision
1	Primaire	Place-élèves
1	Secondaire	Révision de notes
1	Primaire	Communication
1	Secondaire	Classement

Tableau 3 - Les avis déposés par la protectrice de l'élève

Il y a eu trois avis de la part de la protectrice de l'élève. Deux furent déposés au Conseil des commissaires et un auprès de la direction générale qui assumait les fonctions du Conseil, dans l'attente de l'entrée en fonction du nouveau Conseil d'administration.

Avis	Motif de la plainte	Ordre d'enseignement	Recommandation de la protectrice
1	Demande de révision d'une décision administrative : on demande au service du transport d'ajouter un arrêt d'autobus plus près de la maison.	P	Détermine que la plainte est non-fondée selon l'article 17,3 de la Politique de transport.
Décision du Conseil : Il est résolu de prendre acte de l'avis de la protectrice de l'élève et maintenir la décision initiale.			

2	Demande de révision d'une décision administrative : on demande au service du transport de modifier un parcours d'autobus afin de permettre un arrêt en place disponible.	P	Détermine que la plainte est non-fondée selon l'article 17,1 de la Politique de transport.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu de prendre acte de l'avis de la protectrice de l'élève et maintenir la décision initiale. De mandater le Service de l'Organisation scolaire et le Service du secrétariat général et des communications, afin qu'ils bonifient la foire aux questions existante et y ajoutent les éléments d'information recommandés par la Protectrice de l'élève substitut.</p>			
3	Refus de la commission scolaire de convenir d'une entente de scolarisation avec un établissement privé spécialisé en adaptation scolaire et reconnu d'intérêt public par le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. L'élève fréquente cette école sans entente mais le passage au secondaire nécessite une entente.	Élève handicapé ou e difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	La protectrice de l'élève conclut que « à défaut d'une offre de service équivalente, clairement définie et garantie à moyen long terme, nous considérons qu'il est préférable que l'élève soit maintenu dans son milieu actuel ».
<p>Décision du directeur général donne suite à l'avis comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Bien qu'elle estime être en mesure de répondre aux besoins de l'enfant de la plaignante, la CSP conclura une entente de scolarisation extraterritoriale avec l'école spécialisée au bénéfice de l'enfant de la plaignante. 2- Elle communiquera avec d'autres commissions scolaires de la Rive-Sud, afin de vérifier s'il est possible de faire transporter l'enfant par l'une d'elles. 3- Elle sensibilisera son personnel l'importance de fournir des informations claires et exhaustives aux parents des élèves qui fréquenteront ses classes d'enseignement spécialisé. 4- Elle transmettra par écrit ses motifs dans des cas semblables à celui de la plaignante et informera par écrit les parents au sujet des services offerts. De l'expertise développée et des caractéristiques des différentes classes d'enseignement spécialisé, notamment le parcours scolaire possible. 			

CONCLUSION

Nous tenons à remercier tout particulièrement Mme Catherine Houpert, directrice, du Service du secrétariat général et des communications et M^{me} Catherine Bouchard, analyste, qui travaillent en complémentarité avec la protectrice de l'élève et assurent un suivi auprès des élèves et des parents qui portent plainte. Ce travail d'équipe permet de trouver des solutions pour le bien des élèves.



Louise Chenard
Protectrice de l'élève
CSSP