

**RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

---

**ANNÉE 2020-2021**

À l'attention du Conseil d'administration  
Centre de service scolaire des Patriotes

Du 13 octobre au 30 juin 2021

A-M Jeandonnet  
Protectrice de l'élève

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b><i>LES FAITS SAILLANTS</i></b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>RETOUR DES ÉVÈNEMENTS ET MESURES LIÉS À LA COVID-19 EN ORDRE CHRONOLOGIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE AU QUÉBEC</i></b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b><i>RÔLE ET APPROCHE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE</i></b> .....	<b>7</b>
3.1	Statut de la protectrice de l'élève.....	7
3.2	Rôle de la protectrice de l'élève .....	7
3.3	Approche privilégiée; la prévention et le règlement des différends .....	8
3.4	Définitions utiles.....	9
<b>4</b>	<b><i>PLAINTES REÇUES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE</i></b> .....	<b>10</b>
4.1	Évolution du nombre de dossiers traités entre 2009 et aujourd'hui .....	10
4.2	Les motifs principaux .....	12
4.3	Ventilation des motifs des plaintes .....	13
<b>5</b>	<b><i>NATURE DE L'INTERVENTION DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE</i></b> .....	<b>16</b>
<b>6</b>	<b><i>LES DEMANDES REÇUES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE</i></b> .....	<b>17</b>
<b>7</b>	<b><i>TRAITEMENT DES PLAINTES</i></b> .....	<b>17</b>
<b>8</b>	<b><i>AVIS</i></b> .....	<b>18</b>
<b>9</b>	<b><i>INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE</i></b> .....	<b>18</b>
<b>10</b>	<b><i>CONSTATS GÉNÉRAUX</i></b> .....	<b>19</b>
<b>11</b>	<b><i>REMERCIEMENTS</i></b> .....	<b>20</b>
<b>12</b>	<b><i>RECOMMANDATIONS</i></b> .....	<b>20</b>

# 1 LES FAITS SAILLANTS

**L'année 2020-2021 est caractérisée par la pandémie du COVID-19.**

Le port du masque obligatoire dans les écoles primaires a soulevé des insatisfactions surtout chez les familles ayant des enfants aux conditions particulières.

Au niveau de la protectrice de l'élève, l'adaptation des procédures de fonctionnement dans le CSSP aux mesures de la santé publique a entraîné majoritairement des insatisfactions en lien avec ;

- La diminution des places dans les transports scolaires pour la deuxième adresse
- La diminution d'intervention en Orthophonie
- La diminution des ressources disponibles pour les enfants avec des problèmes de comportement ou des conditions particulières.

48 plaintes non recevables n'ayant pas épuisé les processus internes. Toutes les plaintes ont été traitées avec diligence à la fois par la protectrice des élèves et par le CSSP. Non recevable car elles devaient suivre le processus interne tel que prescrit par le règlement. Le processus de traitement de la plainte met en évidence que les voies de recours n'ont pas été préalablement épuisées.

3 plaintes non fondées/recevables

5 plaintes irrecevables

## 2 RETOUR DES ÉVÈNEMENTS ET MESURES LIÉS À LA COVID-19 EN ORDRE CHRONOLOGIQUE DANS LE MILIEU SCOLAIRE AU QUÉBEC

Ref: ligne du temps-Covid 19/

<https://www.inspq.qc.ca/covid-19/donnees/ligne-du-temps>

Date	Type d'évènement	Mesures adoptées
13 mars 2020	Évènement épidémiologique	Urgence sanitaire déclarée.
16 mars 2020	Mesures de santé publique	Fermeture des garderies et des écoles jusqu'au 27 mars.
10 août 2020	Mesures de santé publique	Dépôt du plan de la rentrée scolaire qui inclut notamment le port du couvre-visage pour tous les élèves à partir de la 5e année du primaire lors de leurs déplacements à l'intérieur de l'école et dans les transports scolaires ou publics ainsi que des groupes-classes stables.
23 août	Évènement épidémiologique	Début de la deuxième vague.
14 septembre	Mesures de santé publique	Les régions qui étaient au palier jaune passent à l'orange (Bas-Saint-Laurent, Estrie, une portion de la Capitale-Nationale et des secteurs de la Gaspésie, de Lanaudière, des Laurentides et de la <b>Montérégie</b>
28 septembre au 8 octobre	Mesures de santé publique	Renforcement des mesures sanitaires en zone rouge pour les réseaux de l'éducation, de l'enseignement supérieur et pour le milieu sportif, notamment : Port du masque obligatoire partout dans les écoles secondaires en zone rouge, incluant en salle de classe et sur le terrain de l'école; Activités sportives et de loisirs organisées non permises; Fermeture des gyms et centres de conditionnement.

24 octobre	Événement épidémiologique	Le Québec atteint 100 000 cas.
5 décembre	Événement épidémiologique	Le Québec atteint 150 000 cas.
29 décembre	Événement épidémiologique	Le Québec atteint 200 000 cas. Détection au Québec du variant préoccupant B.1.1.7 du SRAS-CoV-2 ayant émergé au Royaume-Uni (alpha).
7 janvier	Mesures de santé publique	Port du masque de procédure obligatoire sur les terrains et dans un établissement scolaire collégial, universitaire ou un centre d'éducation des adultes et de formation professionnelle.
11 janvier	Mesures de santé publique	Rentrée des élèves du primaire. Port du couvre-visage en classe obligatoire pour les élèves de 5e et 6e année. Port d'un couvre-visage par tous les élèves en tout temps dans les corridors et les aires communes. Port du masque de procédure obligatoire pour le personnel.
18 janvier	Mesures de santé publique	Rentrée des élèves du secondaire. Port d'un masque de procédure par tous les élèves en tout temps dans l'école et sur le terrain de l'école. Port du masque de procédure obligatoire pour le personnel dans toutes les aires communes, sauf en classe si la distance de 2 mètres avec les élèves est maintenue. Deux masques de procédure seront distribués quotidiennement aux élèves et enseignants.
21 janvier	Événement épidémiologique	Le Québec atteint 250 000 cas.

8 mars	Mesures de santé publique	Port du masque d'intervention pour les élèves de la 1 <sup>re</sup> à la 6 <sup>e</sup> année des écoles primaires en zone rouge, en tout temps dans la classe, lors des déplacements ainsi que dans le transport scolaire (ne concerne pas certains élèves ayant des besoins particuliers et ne s'applique pas dans la cour de récréation). Les régions socio sanitaires Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, Estrie et Mauricie-Centre-du-Québec passent en zone orange.
15 mars	Mesure de santé publique	En zone orange : les activités parascolaires en présentiel et les sorties scolaires peuvent reprendre dans les établissements d'enseignement préscolaire, primaire et secondaire. Réouverture des installations intérieures et extérieures des établissements de spas.
20 et 21 mars	Évènement épidémiologique	Fin de la deuxième vague (23 août 2020 - 20 mars 2021) et début de la troisième vague.

29 mars	Mesures de santé publique	Les élèves de 3 <sup>e</sup> , 4 <sup>e</sup> et 5 <sup>e</sup> secondaires en zone rouge reviendront en classe à temps plein.
1 <sup>er</sup> avril	Mesure de santé publique	Fermeture des écoles primaires et secondaires (apprentissage en ligne);
12 avril	Mesure de santé publique	En zone orange, port du masque d'intervention obligatoire en classe à compter du 12 avril pour tous les niveaux (primaire et secondaire).
12 avril	Mesure de santé publique	En zone rouge, école en alternance une journée sur deux pour les élèves de 3 <sup>e</sup> , 4 <sup>e</sup> , et 5 <sup>e</sup> secondaire; activités parascolaires et sorties scolaires interdites; enseignement à distance seulement aux niveaux collégial et universitaire (sauf pour activités qui doivent absolument se tenir en présence).

\* <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/covid-19/plan-rentree-2020.pdf?1597860264>

A partir de la déclaration de l'urgence sanitaire le 13 mars 2020, l'univers scolaire sera bousculé par un ensemble de mesures préventives. La tension est palpable dans la population. Le CSSP met en branle des mesures en fonction des directives ministérielles et de la santé publique. 27% des plaintes reçues au niveau de la protectrice de l'élève vise les mesures du port du masque, la qualité des masques, les places réduites pour le transport scolaire et la gestion de la crise. Les élèves aux conditions particulières semblent davantage souffrir du manque de ressources de soutien inhérent au contexte pandémique. Des directives ministérielles d'assouplissement pour les élèves avec des troubles de langage tarderont à venir. La protectrice de l'élève et le Service aux parents collaborent afin de concilier des différends, en trouvant des options facilitantes pour les élèves. Un travail sera effectué afin de clarifier des mesures sur le port du masque lors des cours d'éducation physique. On observera ci-dessous, que le pic des plaintes reçues se situe entre les mois de février et d'avril, ce qui correspond à l'obligation du port du masque pour les élèves du primaire et aux mesures associées à la deuxième vague, avec la fermeture des écoles et l'apprentissage à distance.

### **3 RÔLE ET APPROCHE DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

#### ***3.1 Statut de la protectrice de l'élève***

La protectrice de l'élève est un tiers indépendant qui relève du Conseil d'administration. C'est un tiers neutre et impartial qui se préoccupe du respect des droits des élèves. La protectrice de l'élève a l'obligation de traiter avec impartialité et confidentialité l'ensemble des demandes soumises. Elle utilise l'information détenue aux seules fins de l'exercice de ses fonctions.

#### ***3.2 Rôle de la protectrice de l'élève***

La protectrice de l'élève a pour fonction de recevoir, traiter et intervenir sur toute plainte afin de s'assurer, à la demande d'un parent ou d'un élève, du respect de leurs droits. Elle peut aussi intervenir de son propre chef si elle évalue qu'il serait pertinent de le faire.

Conformément à l'article 220.2 de la LIP, le Centre de service scolaire les Patriotes (CSSP) a établi par règlement interne une procédure d'examen de la plainte.

Dans ce contexte, la protectrice de l'élève intervient en dernier recours à la demande du plaignant lorsque celui-ci est insatisfait soit de l'examen de sa plainte par le CSSP ou des mesures correctives envisagées.

Le plaignant est orienté en première instance vers la personne, l'établissement ou les services concernés pour tenter de résoudre le différend. Dans un deuxième temps, s'il demeure insatisfait, il peut déposer une plainte auprès du service aux parents ou la responsable du traitement des plaintes procédera au traitement de la plainte.

Enfin, si le plaignant désire poursuivre ses démarches, il sera orienté vers un troisième et dernier recours, soit vers une demande de révision (articles 9 à 12 de la Loi pour une décision concernant un élève en particulier et qui n'est pas l'application d'une norme), soit vers la protectrice de l'élève pour toutes les autres demandes. Il s'agit de deux recours distincts et non cumulatifs.

La protectrice de l'élève s'assure que le parent ou l'élève a bien exercé ses recours préalables. Par ailleurs, elle peut intervenir à toute étape de la procédure d'examen de la plainte si elle estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter tout préjudice.

Le traitement de la plainte par la protectrice de l'élève prend la forme, selon les besoins et les circonstances, de communications ou de rencontres avec le plaignant et les intervenants, d'échanges d'informations, d'analyse des faits, politiques et procédures, d'enquête de nature administrative, de conciliation ou encore de médiation si les parties y consentent. Elle peut consulter tout membre du personnel du centre de services scolaire et tout document qu'elle juge nécessaire.

Si l'intervention de la protectrice de l'élève s'avère infructueuse, et que la nature de la plainte le justifie, elle transmet au Conseil d'administration, au plaignant et aux intéressés son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, elle propose des correctifs et recommandations qu'elle juge appropriés.

Une plainte est considérée fondée lorsqu'il est permis de croire que les droits du plaignant n'ont pas été respectés au regard des services offerts par le Centre de services scolaire ou des différents types d'encadrement et pratiques.

Le pouvoir de la protectrice de l'élève en est donc un de recommandation .

### ***3.3 Approche privilégiée; la prévention et le règlement des différends***

Mon approche en est d'abord une de règlement des différends et de prévention des conflits. Le bien-être de l'élève, le respect de ses droits et l'importance d'une relation positive entre d'une part le parent et/ou l'élève et d'autre part l'établissement et/ou le centre des services scolaires sont au cœur de mes préoccupations. La collaboration des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont donc privilégiés.

Par ailleurs, lorsque les situations doivent être traitées par enquête, l'emphase est principalement mise sur quatre aspects: une connaissance des faits selon les parties, une analyse du cadre légal ou des règlements et des pratiques, la raisonnable et l'équité de la décision prise et sur d'éventuelles recommandations.

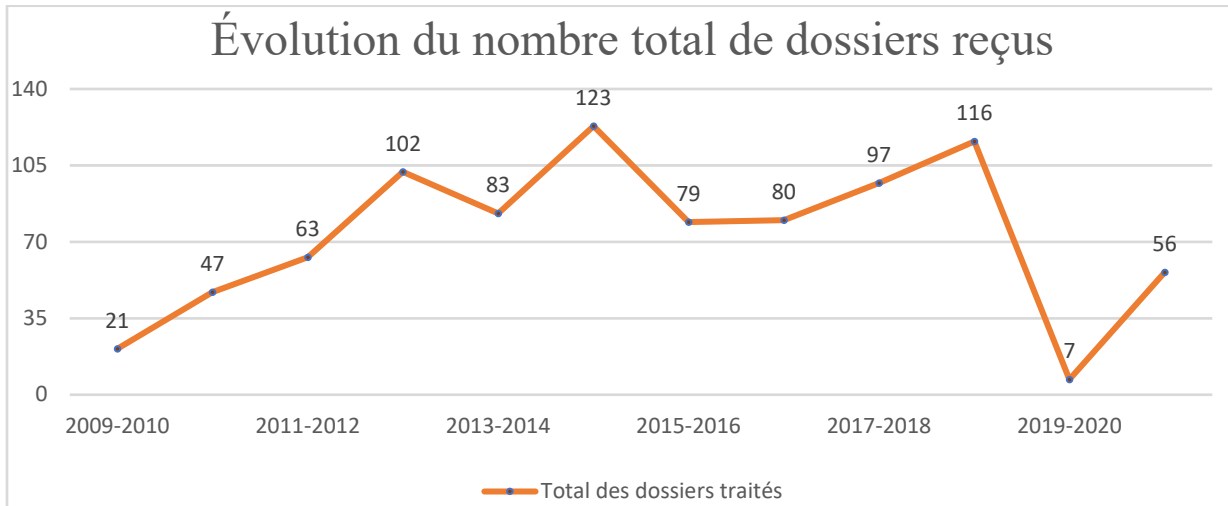


### 3.4 Définitions utiles

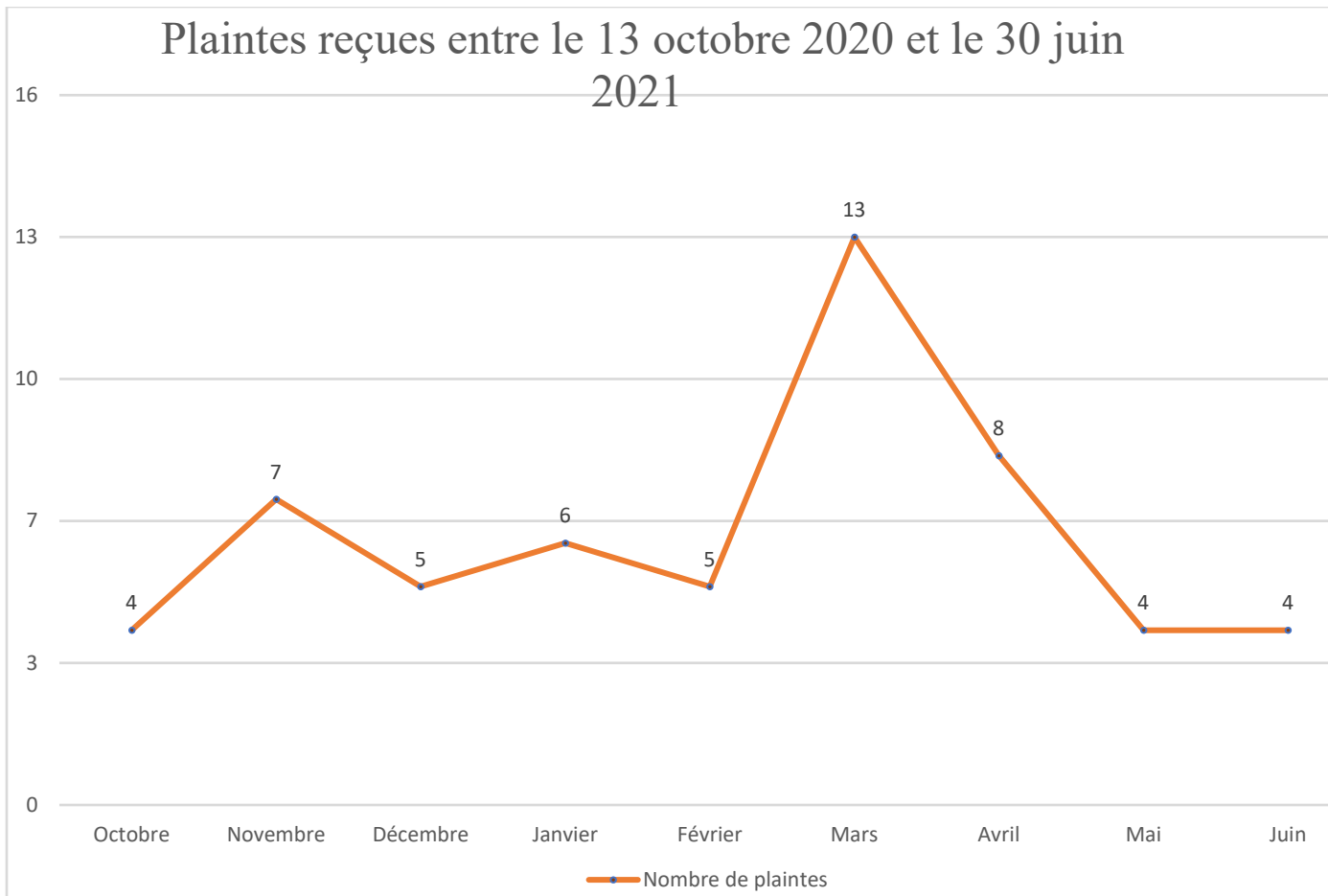
<b>Consultation</b>	Il s'agit d'une demande d'information ou de précision dans une situation rencontrée par le demandeur, et pour laquelle il n'entend pas déposer de plainte formelle auprès du Bureau de la protectrice de l'élève. Il peut également s'agir d'une saisine par méconnaissance du service devant recevoir la demande.
<b>Plainte non recevable</b>	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.
<b>Plainte recevable</b>	Le demandeur a suivi les étapes préalables à la saisine du Bureau 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.
<b>Plainte non fondée</b>	L'analyse de la plainte a mis en évidence le respect des politiques et des intérêts de l'élève.
<b>Plainte fondée</b>	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 du centre de services scolaire, et le cas échéant, la présentation d'un avis.
<b>Mode de traitement informel</b>	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.
<b>Mode de traitement formel</b>	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 d'administration ainsi qu'à des recommandations, s'il y a lieu.

## 4 PLAINTES REÇUES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

### 4.1 Évolution du nombre de dossiers traités entre 2009 et aujourd'hui



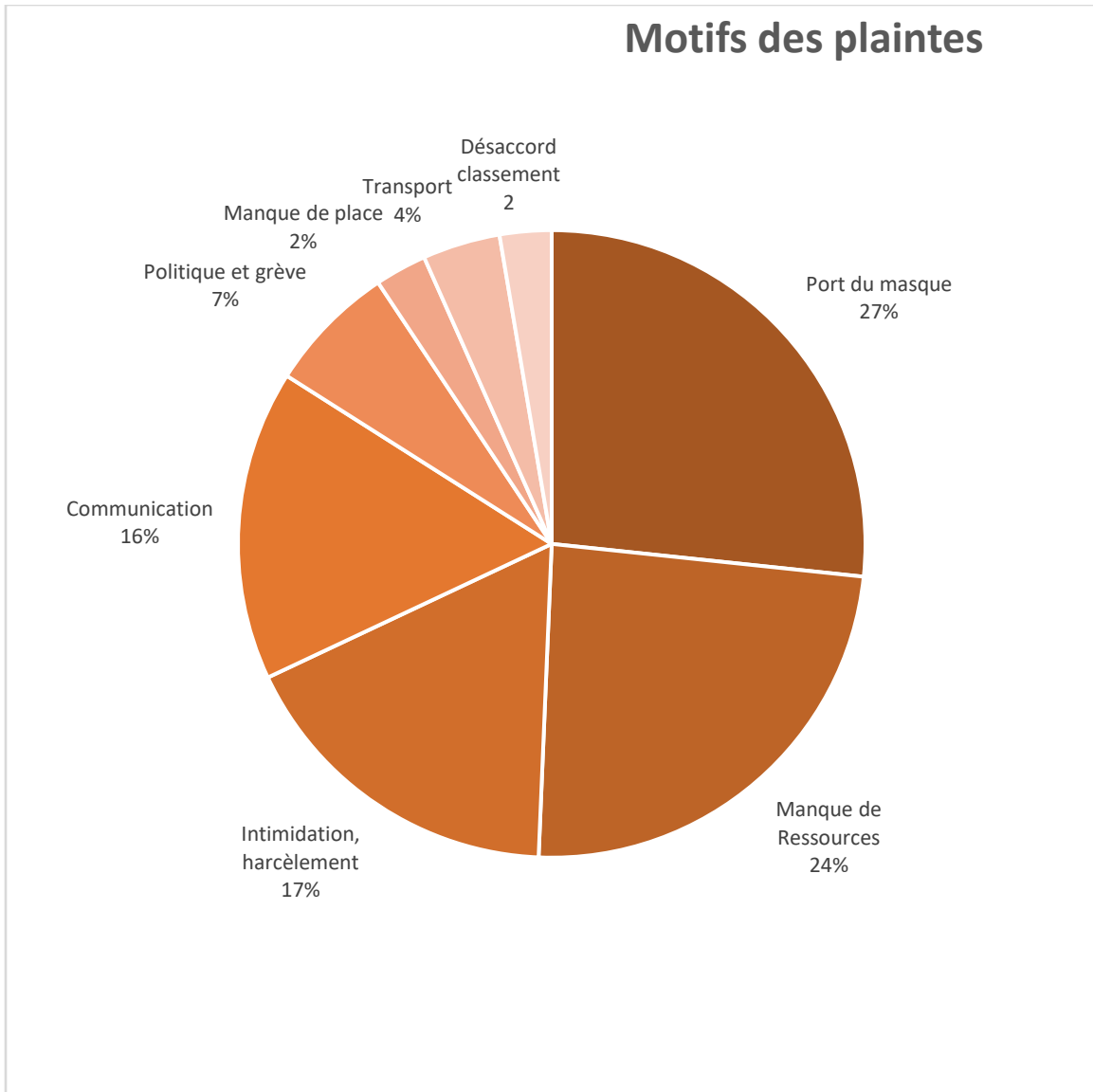
*Entre 2019-2020 la fermeture des écoles avec la pandémie.*



**56 plaintes ont été reçues entre le 13 octobre 2020 et le 30 juin 2021,**

## 4.2 Les motifs principaux

MOTIF DE LA PLAINTÉ	NOMBRE DE PLAINTÉ	CONTEXTE
<b>LE PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE</b>	20	Pour des personnes avec des conditions particulières La qualité des masques Sur la façon dont est géré le port du masque Les cours d'éducation physique avec le port du masque
<b>L'INTIMIDATION, LE HARCÈLEMENT, LA VIOLENCE ET LES COMPORTEMENTS IN-APPROPRIÉS</b>	13	Intimidation et harcèlement entre enfants Problème de comportement d'enfants aux conditions particulières 5 plaintes sur des comportements inappropriés par du personnel
<b>DEMANDES DE RESSOURCES/MESURES</b>	18	6 pour des services en orthophonie 3 pour des enfants avec le spectre de l'autisme 2 adultes pour la formation à distance 7 Divers pour des élèves avec des problématiques de comportements
<b>COMMUNICATION</b>	12	Communications difficiles avec des directions ou enseignants
<b>POLITIQUE ET GRÈVE</b>	5	
<b>TRANSFERT D'ÉCOLE ET CLASSEMENT</b>	2	
<b>TRANSPORT</b>	3	



Graphique 3 les Motif des plaintes

#### 4.3 Ventilation des motifs des plaintes

Les motifs ventilés dans le tableau ci-dessous sont parfois multiples dans une même plainte. Ces informations tracent un portrait plus précis des insatisfactions des parents et des élèves.

<b>INTIMIDATION</b>	
INSATISFAIT DES MESURES PRISES PAR L'ÉCOLE	<b>11</b>
INTIMIDATION PAR TEAMS	<b>1</b>

INTIMIDATION ENTRE UN MEMBRE DU PERSONNEL ET UN ÉLÈVE	1
TOTAL	13
<b>MASQUE-COVID 19</b>	
DÉSACCORD AVEC LE PORT DU MASQUE AUX ENFANTS DES ÉCOLES PRIMAIRES	6
DÉSACCORD AVEC LE PORT DU MASQUE POUR DES ENFANTS AU PRIMAIRE AVEC DES DIFFICULTÉS DE LANGAGE ET COMPORTEMENT-DEMANDE DES ADAPTATIONS	5
DÉSACCORD AVEC LE PORT DU MASQUE PENDANT LES COURS D'ÉDUCATION PHYSIQUE - DEMANDE DES ADAPTIONS DU COURS	4
DIRECTIVES PAS CLAIRES POUR LES PARENTS SUR LES MODALITÉS DE DISTRIBUTION DES MASQUES ET QUELS SONT LES MASQUES HOMOLOGUÉS	4
UNE ÉDUCATRICE RETIRE SON MASQUE	1
TOTAL	20
<b>MANQUE DE MESURES ET RESSOURCES POUR LES ENFANTS AUX CONDITIONS PARTICULIÈRES OU AUTRES</b>	
MANQUE DE CONSULTATION DES PARENTS, PRESSION, COMMUNICATION DÉFICIENTE, PERTE DE CONFIANCE DANS L'ÉCOLE.	2
ABSENCE DE PLAN D'INTERVENTION POUR DES ENFANTS VIVANT DES PROBLÈMES DE COMPORTEMENT	4
MANQUE DE RESSOURCES ET DE SERVICES EN ORTHOPHONIE	2
MANQUE DE COHÉRENCE ET D'INTERVENTION POUR DES ENFANTS VIVANT DES PROBLÈMES DE COMPORTEMENT.	5
MANQUE DE SERVICE POUR UN ENFANT VIVANT DE LA DÉFICIENCE INTELLECTUELLE	1
MANQUE D'AIDE PÉDAGOGIQUE DANS LE CADRE DE LA FORMATION À DISTANCE	1

MANQUE D'OUTILS PÉDAGOGIQUES ADAPTÉS	1
MANQUE DE RESSOURCE POUR LES COURS DE FORMATION À DISTANCE ( ADULTE )	1
MANQUE D'AIDE PÉDAGOGIQUE ( ADULTE )	1
TOTAL	18
<b>POLITIQUE ET GRÈVE</b>	
DÉCRET ET MESURE COVID19	3
GRÈVE, SE SENT PRIS EN OTAGE PAR LE CSSP	1
LA POLITIQUE DE L'ORGANISATION DES SERVICES ÉDUCATIFS AUX ENFANTS HANDICAPÉS OU EN DIFFICULTÉ D'APPRENTISSAGE	1
TOTAL	5
<b>PROBLÈME DE COMMUNICATION AVEC LA DIRECTION DE L'ÉCOLE OU UN ENSEIGNANT</b>	
COMMUNICATION DIFFICILE	7
PERTE DE CONFIANCE	4
DÉLAI D'OBTENTION DE DOCUMENT TROP LONG ET JUGEMENT INAPPROPRIÉ DE LA PART DE LA DIRECTION SUR LE CHOIX DE L'ÉTABLISSEMENT PRIVÉ	1
TOTAL	12
DÉSACCORD LORS DU CLASSEMENT DES ENFANTS	2
TOTAL	2
<b>MANQUE DE PLACE DANS L'ÉCOLE DE SECTEUR</b>	2
TOTAL	2
<b>TRANSPORT</b>	

ALLEGATION DE MANQUEMENT DE LA PART DU CHAUFFEUR D'AUTOBUS	1
PAS D'ARRET À L'ADRESSE COMPLÉMENTAIRE	2
TOTAL	3

## 5 NATURE DE L'INTERVENTION DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

INTERVENTION	NOMBRE
Enquête avec avis/plainte non fondée	1
Enquête sans avis/plainte non fondée	2
Traitement sans enquête ou enquête partielle après cueillette d'information	48
Non recevable	
Réglé par le CSSP ou intervention conjointe	
TOTAL	51

A dès fins d'enquête des intervenants et des organismes ont été consultés ou impliqués dans le processus pour obtenir de l'information ou être impliqués dans le règlement des différends

### INTERVENANTS CONSULTÉS OU IMPLIQUÉS À L'INTERNE EN 2020-2021

LA DIRECTION GÉNÉRALE

LE SERVICE AUX PARENTS DANS 100% DES CAS

LES RESPONSABLES DE L'APPLICATION DES MESURES DE LA SANTÉ

PUBLIQUES AU SEIN DU CSSP

LE SERVICE DES TRANSPORTS

1 ENSEIGNANT

3 DIRECTIONS

### MINISTÈRE, ORGANISME OIU INSTANCE À L'EXTERNE EN 2020-2021

LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

LA SANTÉ PUBLIQUE

LA FÉDÉRATION QUÉBÉCOISE DE L'AUTISME



## 6 LES DEMANDES REÇUES PAR LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

Puisque la loi prévoit que la procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées de la protectrice de l'élève soient annoncées sur le site Internet du Centre de service scolaires, les plaignants ont pris contact directement moi. De part l'approche empathique, neutre et impartiale du Protecteur de l'élève, l'écoute, le conseil et la référence font partie intégrante de toutes les démarches.

## 7 TRAITEMENT DES PLAINTES

48 PLAINTES NON RECEVABLES	3 PLAINTES NON FONDÉES/RECEVABLES	5 PLAINTES IRRECEVABLES/hors compétence
N'avaient pas épuisés les processus internes	1 production d'avis	3 hors territoire
	2 conciliations	2 écoles privées

On observe que 86% des plaintes non recevables sont portées à l'attention de la Protectrice de l'élève. En effet, conformément à l'article 220.2 de la LIP, le Centre de service scolaire les Patriotes (CSSP) a établi par règlement interne une procédure d'examen de la plainte. Ainsi, le plaignant doit avoir épuisé les recours internes avant de faire appel à la Protectrice de l'élève. 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 de la Protectrice de l'élève.

Dans les faits chaque plaignant a été entendu, informé des processus et des options, puis il a été référé au Service aux parents du CSSP. C'est en pleine collaboration et dans le respect de nos rôles, que le CSSP a pris le relais et tenu au courant la Protectrice de l'élève de l'évolution des dossiers.

## 8 AVIS

1 avis a été déposé par la protectrice de l'élève auprès du Conseil d'administration.

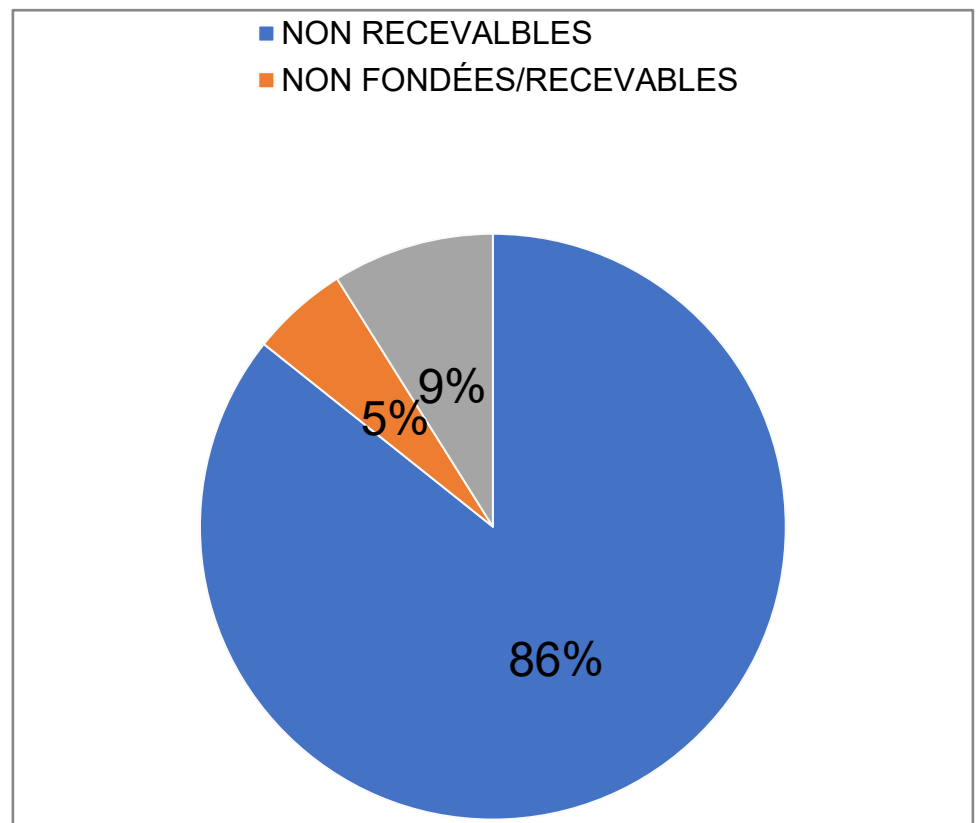
AVIS	MOTIF DE LA PLAINTE	NIVEAU ENSEIGNEMENT	RECOMMANDATION DE LA PROTECTRICE
1	Demande de reconnaissance d'un droit de transport	Secondaire	Plainte non fondée en vertu de l'article 7.1 de la politique relative au transport des élèves

### DÉCISION DU CONSEIL

Il a été résolu de prendre acte de l'avis de la protectrice de l'élève et de maintenir la décision initiale

## 9 INTIMIDATION, HARCÈLEMENT ET VIOLENCE

Conformément à la loi, la protectrice de l'élève fait état de manière distincte des plaintes d'intimidation.



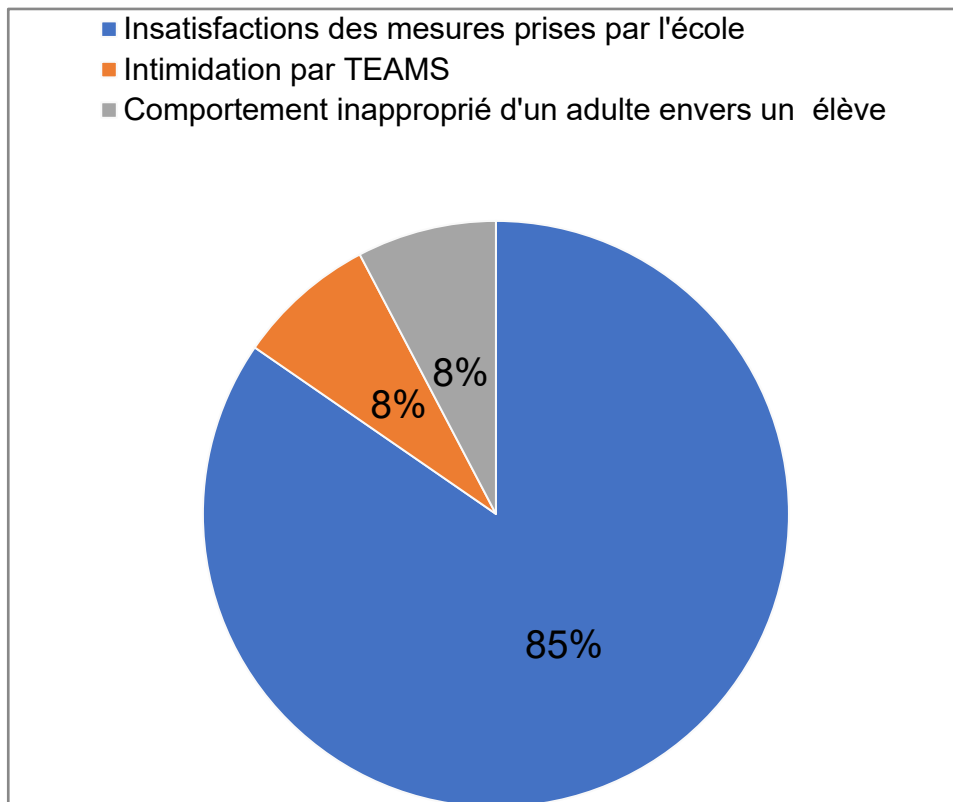
L'ensemble des plaintes d'intimidation, harcèlement et violence correspondent à 17% de l'ensemble des plaintes.

Elles sont regroupées en 3 catégories;

- 85% des motifs de plaintes en intimidation et harcèlement sur cette période vise une insatisfaction dans les mesures prises par l'établissement pour contrer l'intimidation, le harcèlement et la violence entre les élèves .
- 8% des motifs de plaintes ciblent une nouveauté, soit le harcèlement entre élèves sur Team, lors d'un cours à distance.
- 8% des motifs de plaintes ciblent le comportement inapproprié d'un adulte au service de garde.

## 10 CONSTATS GENERAUX

L'année 2020-2021 est caractérisée par la pandémie avec 27 % des plaintes y faisant allusion. Dans 24 % des plaintes reçues par la protectrice de l'élève il ressort un manque de ressources pour les élèves ayant des conditions particulières. On parle ici essentiellement d'élèves avec des troubles de langage; des troubles du spectre de l'autisme et des problèmes de comportements. 17% des plaintes font référence à une insatisfaction quant à la façon dont sont appréhendées par les écoles l'intimidation et la violence et 16% ciblent des communications difficiles entre les familles et les directions ou les enseignants.



## 11 REMERCIEMENTS

Je tiens à souligner la grande collaboration du service aux parents et de la direction générale dans la recherche constante des meilleures options dans le respect des droits des élèves, tout en composant avec les contraintes du milieu et du contexte sanitaire.

Je tiens à vous transmettre mes plus sincères remerciements pour votre confiance depuis presque 1 an. Je tiens aussi à vous remercier pour la qualité du milieu de travail qui a permis de nombreuses collaborations et conciliations au cours de l'année dans le respect de l'indépendance de la Protectrice de l'élève .

## 12 RECOMMANDATIONS

### **Une attention particulière aux communications avec les familles**

Nous avons pu observer qu'une déficience dans les communications entre certaines directions ou intervenants et des parents entraîne une succession d'incompréhensions et une gradation dans les conflits. Tout en comprenant que communiquer est un art difficile, surtout sous la pression, il est recommandé de porter une attention particulière au ton employé, à la clarté des propos, au délai de réponse qui lorsqu'ils font défaut peuvent alimenter le différend.

Lors de plusieurs plaintes relatives à l'intimidation ou à des situations de violence, les suivis et les mesures prises ne semblent pas toujours claires pour plusieurs parents et cela crée un climat de méfiance et d'insécurité, même si la situation est prise en charge par le CSSP.

### **Le recours au Protecteur de l'élève**

Nous avons pu observer que 48 plaintes sur 56 n'avaient pas épuisées les recours internes. Je recommanderais une réflexion sur les procédures et l'implantation d'un formulaire sur le site Internet qui permettrait au plaignant d'explicitier ses démarches et ses attentes, afin qu'ils soient orientés directement vers la bonne instance