
CONSEIL DES COMMISSAIRES DE LA COMMISSION SCOLAIRE SOREL-TRACY

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2015-2016

CHRISTIAN BEAUDRY
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

30 AOÛT 2016

INTRODUCTION

Ce rapport annuel du Protecteur de l'élève est déposé au Conseil des commissaires de la Commission scolaire conformément aux articles 220.2 et 242 de la *Loi sur l'instruction publique* et à l'article 9.5 du *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève* de la Commission scolaire.

Ce rapport fait état, d'une part, du rôle et des fonctions attribuées au Protecteur de l'élève, et d'autre part, du nombre, de la nature et du traitement des plaintes reçues par celui-ci.

RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

La fonction de Protecteur de l'élève a été créée par des modifications apportées en 2009 à la *Loi sur l'instruction publique*. L'article 220.2 de cette dernière, ainsi que le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une Commission scolaire*, adopté en vertu de la Loi, ont instauré un régime de traitement de plaintes dont le Protecteur de l'élève est l'ultime intervenant.

Le Protecteur de l'élève, nommé par le Conseil des commissaires, est un tiers neutre, indépendant et impartial dont le rôle est de recevoir et traiter des plaintes provenant de parents d'élèves ou d'élèves qui sont insatisfaits d'une décision ou d'une orientation prise par un membre du personnel de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève n'est pas soumis à l'autorité du directeur général de la Commission scolaire. Il relève du Conseil des commissaires. Il n'agit pas à titre d'avocat ou de représentant d'un parent, d'un élève ou de la Commission scolaire. Il ne donne pas d'avis juridiques.

Les principales fonctions du Protecteur de l'élève sont :

- Informer et conseiller les plaignants de leurs droits et de leurs recours possibles dans le cadre du *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève*;
- Lorsque les étapes préliminaires prévues à la procédure d'examen des plaintes n'ont pas été franchies, rediriger les plaignants vers les instances appropriées;
- Traiter des plaintes suite à l'épuisement des recours mis à la disposition des plaignants par la Commission scolaire;
- À l'occasion du traitement d'une plainte, conseiller et offrir aux plaignants des pistes de solution à l'égard des problèmes soulevés, ou agir comme médiateur;
- Suite à une enquête, donner au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé d'une plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Il importe de souligner que le Protecteur de l'élève ne peut réviser ou modifier les règlements,

politiques ou conventions collectives de la Commission scolaire. Ni prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de celle-ci. Il ne peut non plus substituer son opinion personnelle à celle des professionnels qui sont formés et qualifiés pour évaluer les besoins spécifiques des élèves ainsi que la nature des services que ces derniers requièrent.

En somme, le Protecteur de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel mais plutôt un pouvoir de recommandation.

APPROCHE PRIVILÉGIÉE PAR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

L'approche privilégiée par le Protecteur de l'élève en est d'abord une de règlement des différends à l'amiable et de prévention des conflits. L'intérêt de l'élève, le respect de ses droits et l'importance d'une relation saine entre l'élève, le(s) parent(s) et l'équipe-école sont au cœur des préoccupations du Protecteur de l'élève. Ainsi, l'implication des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont privilégiés.

DÉFINITIONS

Avant d'énumérer le nombre et la nature des plaintes reçues au cours de cet exercice, quelques distinctions sont de mise afin de bien saisir la portée de l'intervention du Protecteur de l'élève.

Redirection d'appel

Souvent, les plaignants ne savent pas qu'ils doivent s'adresser directement à la personne ou à l'instance concernée ou au Responsable de l'examen des plaintes avant de communiquer avec le Protecteur de l'élève. Dans de tels cas, ils sont redirigés vers les instances appropriées, conformément à la procédure de traitement des plaintes.

Consultation

Certains plaignants consultent le Protecteur de l'élève avant de porter plainte officiellement auprès de la Commission scolaire. Les plaignants profitent de cette consultation avec le Protecteur de l'élève pour faire état d'une situation ou d'un différend avec la Commission scolaire ou un membre de son personnel. Parfois, le Protecteur de l'élève se permet de communiquer avec les instances concernées afin de faciliter la résolution de la situation ou du différend. Et, finalement, il oriente le plaignant, qui n'a pas épuisé tous les recours mis à sa disposition, vers les autorités compétentes, lorsque celui-ci désire porter plainte.

Plainte non recevable

Sur réception d'une plainte, le Protecteur de l'élève doit d'abord déterminer si celle-ci est recevable. Si les recours disponibles n'ont pas été épuisés ou si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence du Protecteur de l'élève, la plainte est qualifiée de non recevable et le plaignant est invité à s'adresser à l'autorité compétente.

Plainte recevable

Une plainte est jugée recevable si toutes les démarches préalables ont été effectuées et que l'objet de la plainte relève de la compétence du Protecteur de l'élève. Toutefois, celui-ci peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen des plaintes s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter qu'une situation préjudiciable ne résulte de l'absence d'une intervention immédiate de sa part.

Enquête

Lorsqu'une plainte est jugée recevable, le Protecteur de l'élève entreprend une enquête. Après avoir discuté de la situation et recueilli tous les faits auprès du plaignant et des intervenants concernés de la Commission scolaire, le Protecteur de l'élève peut proposer aux parties des pistes de solution ou agir comme médiateur. À défaut, il soumet au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

Plainte fondée

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'enquête du Protecteur de l'élève révèle qu'une erreur ou une injustice a été commise ou que l'élève a été autrement lésé.

Plainte non fondée

Une plainte est considérée comme non fondée lorsque l'enquête du Protecteur de l'élève ne révèle pas qu'une erreur ou injustice a été commise ou que l'élève a été autrement lésé.

DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2015-2016

Au cours de cet exercice, dix-huit (18) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, il y a eu quatre (4) redirections d'appels, deux (2) consultations et douze (12) plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête.

Parmi les demandes adressées au Protecteur de l'élève, seize (16) l'ont été par des parents et deux (2) par des élèves. Neuf (9) demandes concernaient des élèves du primaire, huit (8) des élèves du secondaire et une (1) la formation des adultes.

Parmi les douze (12) plaintes reçues :

- une (1) plainte était non recevable;
- sept (7) plaintes ont été considérées comme non fondées après enquête;
- trois (3) plaintes ont été réglées avec l'aide des directions concernées;
- une (1) plainte a été retirée.

Le tableau qui suit indique la nature des consultations et des plaintes traitées. Il est à noter qu'une plainte portait sur deux sujets distincts.

Tableau 1 Nature des consultations et plaintes

NATURE		CONSULTATIONS	PLAINTES
Contestation d'une décision			2
Élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	Classement		2
	Niveau de services		2
	Sécurité		1
Expulsion		1	
Intimidation et violence (y compris harcèlement)			3
Organisation scolaire	Admission et répartition des élèves		
	Choix d'école ou de programme		1
	Interdiction tabagisme	1	
	Soutien aux élèves en difficulté		1
Plainte à l'endroit d'un membre du personnel			1

Le tableau qui suit présente l'évolution des demandes et plaintes.

Tableau 2 Évolution des demandes adressées au Protecteur de l'élève

	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16
Redirections d'appel	5	10	10	3	10	4
Consultations	6	1	0	5	2	2
Plaintes	6	0	2	6	7	12
Demandes	17	11	12	14	19	18

En 2015-16, le nombre de plaintes a presque doublé. Ceci résulte essentiellement du dépôt en 2015-16 de quatre plaintes concernant des élèves handicapés ou ayant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage et de trois plaintes comportant des allégations d'intimidation ou de violence. Aucune plainte de cette nature n'avaient été déposées en 2014-15.

Je ne crois pas que le dépôt de quatre plaintes concernant des élèves handicapés ou ayant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage soit le reflet d'une problématique particulière en cette matière. En effet, chacune de ces plaintes se fondait sur des situations particulières, distinctes les unes des autres. En outre, chacune de ces plaintes concernait une école distincte. L'augmentation du nombre de plaintes concernant cette catégorie d'élèves me semble donc n'être qu'un effet du hasard.

En ce qui concerne les trois (3) plaintes comportant des allégations d'intimidation ou de violence j'en traiterai dans la section qui suit.

INTIMIDATION ET VIOLENCE

Je n'ai été informé d'aucune expulsion d'élève pour cause d'intimidation ou de violence.

Tel que mentionné précédemment, j'ai reçues trois (3) plaintes comportant des allégations d'intimidation ou de violence. J'ai procédé à une enquête pour chacune d'entre elles.

Chacune de ces plaintes concernait une école distincte. La première d'entre elles portait sur des actes d'intimidation survenus à l'occasion du transport scolaire. Au moment de mon intervention, des mesures adéquates avaient déjà été prises par la direction de l'école mais le parent plaignant demeurait insatisfait à propos de quelques éléments. Ceux-ci ont été réglés avec la collaboration de la direction de l'école.

La seconde plainte portait sur une insatisfaction du parent plaignant quant aux mesures prises par la direction de l'école suite à un incident d'intimidation dont avait été victime son enfant. Mon enquête m'a permis de constater que les mesures prises par la direction de l'école étaient adéquates mais que le parent comprenait mal la stratégie utilisée par les intervenants et contestait dans un cas particulier le droit d'intervenir auprès de l'élève. Des échanges avec le parent ont permis de le rassurer et de régler la plainte.

La troisième plainte alléguait que l'élève concerné était victime d'intimidation depuis plusieurs mois, les moyens pris par l'équipe école étant insuffisants selon le parent. Vu la nature et la gravité des allégations contenues à la plainte, au terme de mon enquête j'ai transmis un rapport au Conseil des commissaires. Ce rapport a été déposé à la séance du Conseil des commissaires du 17 mai 2016, qui en a alors pris acte. Mon enquête m'a amené à conclure que la plainte était non fondée puisque :

(i) au cours des derniers mois, des conflits étaient survenus épisodiquement entre l'élève en cause et d'autres élèves. Or, il est important de ne pas confondre l'intimidation avec la notion de conflit. Un conflit est une confrontation entre deux personnes en situation égalitaire qui ont une divergence d'opinions ou d'intérêts. Un conflit peut constituer une partie inévitable de la dynamique relationnelle entre certains élèves. Un conflit peut se poursuivre s'il n'est pas résolu;

(ii) des interventions avaient été faites rapidement par des intervenants de l'école chaque fois qu'une situation conflictuelle avait été rapportée;

(iii) les mesures prises lors des interventions auprès des élèves en conflit avec l'élève en cause étaient appropriées et suffisantes à la lumière de toutes les circonstances.

À la lumière de ce qui précède, je n'ai pas de recommandations à formuler en matière d'intimidation et de violence, les situations portées à ma connaissance ayant été adéquatement traitées par les intervenants concernés.

CONCLUSION

Ce rapport clôt la sixième année d'existence du Protecteur de l'élève.

Comme l'indique le tableau 2, le nombre de demandes adressées au Protecteur de l'élève est relativement stable depuis les quatre dernières années. Le taux de plaintes par rapport au nombre d'élèves est faible, soit autour de 0,2%. C'est donc que le mécanisme interne de traitement des plaintes de la Commission scolaire est efficace et que ceux qui y participent contribuent manifestement à réduire le nombre de plaintes qui doivent être traitées par le Protecteur de l'élève.

Au cours de ce troisième exercice à titre de Protecteur de l'élève, dans le cadre de mes enquêtes j'ai été en contact avec plusieurs directions d'écoles et intervenants d'équipes-école. Leur ouverture d'esprit et leur collaboration ont encore une fois été grandement appréciés. Leur disponibilité et la célérité avec laquelle ils ont répondu à mes demandes ont grandement facilité mes interventions. Leur professionnalisme est digne de mention.

Je remercie également Me Johanne Fournier qui agit comme Protecteur de l'élève substitut.

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.