
CONSEIL DES COMMISSAIRES DE LA COMMISSION SCOLAIRE SOREL-TRACY

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2016-2017

CHRISTIAN BEAUDRY
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

11 octobre 2017

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 7.6 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* 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 les plaignants de leurs droits et de leurs recours possibles dans le cadre du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*;
- 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 à la suite de 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;
- À la suite d'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. Il ne peut non plus 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 d'examen 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

À la suite de la 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 2016-2017

Au cours de cet exercice, quatorze (14) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, il y a eu neuf (9) redirections d'appels, une (1) consultation et quatre (4) plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête.

Parmi les demandes adressées au Protecteur de l'élève, treize (13) l'ont été par des parents et une (1) par un citoyen. Dix (10) demandes concernaient des élèves du primaire et quatre (4) des élèves du secondaire.

Parmi les quatre (4) plaintes reçues :

- une (1) plainte était non recevable ;
- une (1) plainte a été considérée comme fondée en partie après enquête ;
- une (1) plainte a été réglée avec l'aide de la secrétaire générale et de la direction générale ;
- une (1) plainte a été considérée comme non fondée en partie et référée en révision de décision pour le reste.

Le tableau qui suit indique la nature des consultations et des plaintes traitées. Il est à noter que trois plaintes portaient sur deux sujets distincts.

Tableau 1 Nature des consultations et plaintes

NATURE	CONSULTATIONS	PLAINTES
Allégations d'intimidation/de violence		4
Atteinte à la vie privée		1
Entente extraterritoriale		1
Transfert classe spécialisée	1	1

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

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

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Redirections d'appel	10	10	3	10	4	9
Consultations	1	0	5	2	2	1
Plaintes	0	2	6	7	12	4
Demandes	11	12	14	19	18	14

AVIS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

J'ai déposé un avis au Conseil des commissaires au cours de l'année scolaire 2016-17.

La plainte à l'origine de cet avis alléguait une atteinte à la vie privée, de l'intimidation et du harcèlement. Elle portait sur des événements entourant une compétition sportive ayant eu lieu au cours des vacances estivales, mais impliquant deux employés de la Commission scolaire et plusieurs élèves. Pour divers motifs, j'ai examiné la plainte sans qu'elle ait été traitée aux étapes préliminaires du processus interne de traitement des plaintes. Au terme de mon enquête, j'ai conclu que l'élève concerné n'avait pas été victime de quelque forme que ce soit d'intimidation ou de harcèlement de la part de qui que ce soit. J'ai cependant conclu que la plainte était fondée en ce qui concerne la communication non autorisée de renseignements personnels.

J'ai rencontré le Conseil des commissaires pour discuter de cet avis ainsi que de certaines recommandations, notamment que la direction générale soit mandatée pour déterminer si des mesures disciplinaires ou autres devaient être prises à l'égard de l'un ou l'autre des employés impliqués, compte tenu des circonstances.

Le Conseil des commissaires a pris acte de cet avis et a adopté diverses résolutions afin de donner suite à mes recommandations.

INTIMIDATION ET VIOLENCE

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

Tel que le démontre le tableau 1, en 2016-17 j'ai traité quatre (4) plaintes comportant des allégations d'intimidation ou de violence. J'ai procédé à une enquête pour chacune d'entre elles.

La première d'entre elles portait sur des événements survenus il y a plus de cinq ans et n'avait pas été déposée par un parent ou un élève. Je l'ai déclarée irrecevable pour ces motifs.

La seconde d'entre elles a été résumée dans la section qui précède.

La troisième plainte de cette nature concernait un élève du primaire porteur d'un TDAH avec trouble de provocation, transféré dans une classe GEPS (Groupe d'Encadrement PsychoSocial). Le parent était en désaccord avec ce transfert et alléguait que l'élève avait été intimidé à son école de quartier. Mon enquête m'a amené à conclure que la plainte était non fondée puisqu'il n'y avait pas eu d'intimidation. J'ai dirigé le parent en révision de décision en ce qui concerne la décision de transférer l'élève dans une classe spécialisée localisée dans une autre école.

La quatrième plainte portait sur une insatisfaction d'un parent quant aux mesures prises par la direction de l'école à la suite d'incidents d'intimidation dont avait été victime l'élève. Le parent demandait un changement d'école nécessitant une entente extraterritoriale. Mon enquête m'a permis de constater que des interventions avaient été faites rapidement par l'équipe-école chaque fois qu'une situation conflictuelle avait été rapportée et que les mesures prises par la direction de l'école étaient adéquates. Malgré celles-ci, il y avait persistance de comportements inadéquats de la part d'autres élèves. Pour cette raison, la direction de la Commission scolaire a consenti à une entente extraterritoriale, ce qui a réglé la plainte.

À la lumière de ce qui précède, je n'ai pas de recommandation 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 septième 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 dernières années. Le taux de plaintes par rapport au nombre d'élèves est faible. 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 quatrième exercice à titre de Protecteur de l'élève, dans le cadre de mes enquêtes j'ai été en contact avec plusieurs intervenants de la Commission scolaire : professionnels, direction d'école, cadres. Leur assistance et leur coopération ont encore une fois été grandement appréciées. Leur disponibilité et la diligence avec laquelle ils ont répondu à mes demandes ont grandement facilité mes interventions. Leur professionnalisme est encore cette année 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.