

« *Un regard différent* »

# Rapport annuel 2017-2018

Protectrice de l'élève  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Destinataire: Conseil des Commissaires  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Présenté: 11 décembre 2018

Me Amélie Lavigne, notaire, M.Éd.

Protectrice de l'élève

Longueuil, 3 décembre 2018

Objet : Rapport annuel 2017-2018 de la Protectrice de l'élève de la CSDGS

---

Madame la Présidente,  
Mesdames et Messieurs les membres du conseil

J'ai le plaisir de vous transmettre mon rapport annuel pour la période comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et le 30 juin 2018. Le rapport présente les demandes, interventions et enquêtes réalisées au cours de cette période.

Puisque je suis entrée en fonction seulement au mois d'avril 2018, je tiens à remercier Me Pascale Legault, ayant agi à titre de Protectrice de l'élève par *intérim* avant mon entrée en poste pour sa collaboration dans la préparation du rapport.

Puisque nous sommes dans un air de changement, je propose comme thème pour la prochaine année « un regard différent ».

Veuillez agréer, Madame la Présidente, Mesdames et Messieurs les membres du conseil, l'expression de mes salutations distinguées.



Me Amélie Lavigne, notaire, M.Éd.  
Protectrice de l'élève

## TABLE DES MATIERES

Message de la Protectrice de l'élève.....	4
Mission .....	5
Mode de traitement des demandes.....	6
Statistiques et Faits saillants .....	7
Nature des consultations .....	7
Nature des plaintes .....	9
Intimidation et violence .....	9
Recommandations.....	9
Conclusion .....	10

## Message de la Protectrice de l'élève



M<sup>e</sup> Amélie Lavigne est titulaire d'un baccalauréat en droit et est membre de la Chambre des notaires du Québec depuis 2003. Elle détient également une maîtrise en gestion de l'éducation et de la formation de l'Université de Sherbrooke et poursuit actuellement un diplôme de deuxième cycle en éthique appliquée.

M<sup>e</sup> Lavigne est coordonnatrice académique des programmes en prévention et règlement des différends à l'Université de Sherbrooke. Elle a récemment été nommée présidente du comité d'enquête à l'éthique et à la déontologie de l'Ordre des podiatres du Québec. Ce comité a nouvellement été créé suite à l'entrée en vigueur du règlement sur les normes d'éthique et de déontologie des administrateurs du Conseil d'administration d'un ordre professionnel. Le rôle de ce comité est d'examiner et d'enquêter sur toute information reçue relativement à un manquement aux normes d'éthique et de déontologie par un administrateur.

En mai dernier, elle a participé à la deuxième session de formation continue : Ombudsmans : notions essentielles et meilleures pratiques. Cette formation lui a donné l'opportunité de s'inspirer des meilleures pratiques quant au rôle de protecteur de l'élève, en mettant l'accent sur l'importance d'une approche rigoureuse, structurée, respectueuse et professionnelle.

## Mission

Le Protecteur de l'élève est un **tiers neutre** dont le rôle est de recevoir et de traiter les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'injustice, après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève est un **intermédiaire indépendant** qui relève du Conseil des commissaires. Il n'est pas à l'emploi de la Commission scolaire et n'est ni le représentant ou l'avocat du parent ou de l'élève, ni celui de la Commission scolaire. Son rôle est essentiellement d'effectuer l'examen de la plainte qui lui est soumise en considérant les droits et les préoccupations des parties concernées de façon objective et neutre afin d'en déterminer le bien-fondé.

Lors de l'examen de la plainte, le Protecteur de l'élève cherchera à identifier, par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire a commis une erreur, pris une décision injuste ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. Aussi, il s'interrogera sur la pertinence de l'application de la norme dans un contexte et une situation particulière en se basant sur le principe de l'équité.

Le Protecteur de l'élève n'a **pas de pouvoir décisionnel**, il ne peut intervenir sur-le-champ en prenant des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire. Son mandat est d'évaluer le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, de transmettre son avis au Conseil des commissaires auquel il fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations au regard de la situation.

Les **recommandations** du Protecteur de l'élève peuvent concerner plus strictement le règlement de la situation visée par la plainte, mais aussi plus largement des pistes d'amélioration et des correctifs quant aux différentes pratiques de la Commission scolaire. Ultiment, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations du Protecteur de l'élève.

## Mode de traitement des demandes

Le Protecteur de l'élève est une **instance de dernier recours**. En effet, le Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le Protecteur de l'élève prévoit que le Protecteur de l'élève traite les plaintes des parents et des élèves qui ont épuisé les recours internes mis à leur disposition par la Commission scolaire. Ainsi, **avant** de s'adresser au Protecteur de l'élève le plaignant doit s'adresser directement à la personne concernée pour lui exposer son point de vue et trouver une solution. Par la suite, si l'insatisfaction persiste et en respectant l'ordre établi, il s'adressera à la direction d'école puis à la personne responsable des relations avec les parents et les élèves de la Commission scolaire et finalement au comité de révision.

L'objectif de ce processus est de faire en sorte que le problème se règle le plus près possible de sa source et des personnes qui sont concernées. Cette façon de faire vise à permettre aux personnes directement impliquées par la problématique d'y apporter des solutions. De plus, elle tend à favoriser un règlement rapide de la problématique et le rétablissement de la relation entre les personnes concernées. Toutefois, ce principe de proximité implique que les personnes concernées par la problématique se montrent disponibles, à l'écoute et disposées à résoudre les problèmes soulevés. L'accueil réservé au plaignant par l'autorité concernée, l'importance accordée à la démarche du plaignant et la capacité de l'autorité concernée à régler la problématique seront déterminants du cheminement de la plainte et de son règlement. Le manque de disponibilité et de compétence en regard de la résolution des différends ne fera qu'accentuer l'escalade du conflit et la poursuite des procédures enclenchées.

En ce qui a trait au traitement des demandes reçues, le Protecteur de l'élève occupe un rôle préventif en contribuant à développer la capacitation du plaignant à résoudre avec les intervenants impliqués la situation qui le préoccupe.

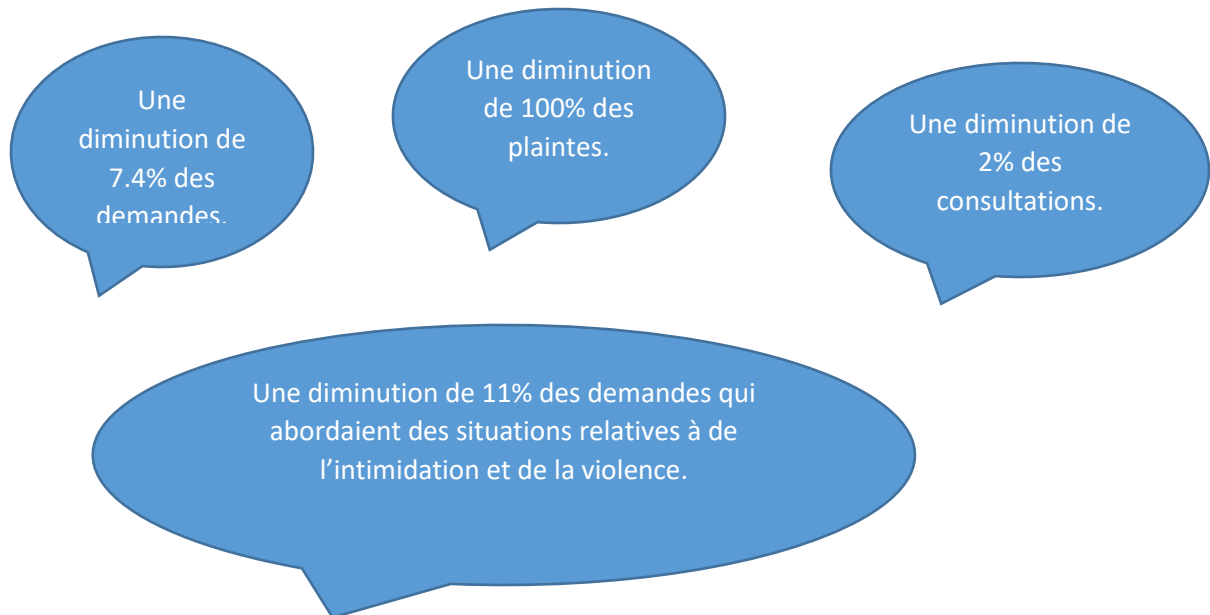
En ce sens, l'intervention du Protecteur de l'élève sera d'informer et d'inciter le plaignant à présenter son point de vue et à échanger avec les personnes concernées par la problématique, dans un esprit de recherche de solution et de dialogue. Dans cette perspective, les demandes reçues sont a priori considérées comme étant des consultations sauf si l'utilisateur dépose une plainte formelle.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse relative à l'objet de la plainte afin d'en juger du bien-fondé. Certaines plaintes, en raison de la nature de leur objet, nécessitent une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien-fondé et de proposer des correctifs dans le cadre d'un avis.

D'autres plaintes, après une analyse des faits, permettent au Protecteur de l'élève de conclure qu'elles sont non fondées et n'offrent pas l'opportunité pour le Protecteur de l'élève d'émettre des recommandations. Dans ces cas, le Protecteur de l'élève prend soin de fournir au plaignant les éléments de son analyse afin qu'il en comprenne les conclusions. À la suite de cette discussion avec le plaignant, il est fréquent que la plainte ne soit pas maintenue et que le dossier soit fermé. Le constat étant pour le Protecteur de l'élève que son intervention n'est manifestement plus utile et/ou pour le plaignant qu'il ne pourra obtenir la recommandation qu'il aurait souhaitée.

## Statistiques et Faits saillants

Comparativement au rapport 2016-2017, on constate :



Le tableau 1 ci-dessous présente la distribution des demandes en fonction des cinq dernières périodes.

Tableau 1

Nature	2017-2018	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Consultations	50	51	43	54	57
Plaintes	0	3	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>57</b>

### Nature des consultations

Pour le présent exercice, cinquante (50) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. La totalité s'est avérée être des consultations. Pour ces demandes, il s'agissait de permettre à l'utilisateur d'exposer la situation problématique, de lui expliquer la réglementation applicable, ses droits et ses recours et **surtout** de le référer aux personnes ressources susceptibles de l'aider à résoudre la situation.

Aucune demande ne concernait des usagers ayant épuisé ses recours.

Le tableau 2 ci-dessous présente la distribution des consultations en fonction de leur nature.

Tableau 2

Nature	Nombre	Exemples
Classement de l'élève	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Difficulté d'adaptation d'un élève classé au régulier.</i></li> </ul>
Mise en application du plan d'intervention	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Élève ne reçoit pas les services auxquels il a droit en vertu de son PIA.</i></li> <li>✓ <i>Direction refuse de mettre sur pied un PIA.</i></li> </ul>
Intimidation et violence	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Élève victime de voies de fait d'un membre du personnel.</i></li> <li>✓ <i>Intimidation par un enseignant.</i></li> <li>✓ <i>Intimidation alimentaire – vol de nourriture par un autre élève.</i></li> </ul>
Services éducatifs aux élèves HDAA	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Retrait d'un service de soutien régulier en dyslexie alors que l'élève reçoit le service depuis 4 ans.</i></li> </ul>
Relation entre l'élève ou son parent et un enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école ; incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportements considérés inappropriés</li> <li>• Communications déficientes</li> </ul>	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>École ne retourne pas les appels des parents.</i></li> <li>✓ <i>Relation difficile entre parents et Direction relativement à un défaut de paiement au service de garde.</i></li> <li>✓ <i>Langage de mauvais goût utilisé par un enseignant.</i></li> </ul>
Utilisation des suspensions et la discipline	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Conséquences imposées aux élèves dissipés lorsque la cloche sonne.</i></li> <li>✓ <i>Suspensions répétitives suite à des problèmes de comportement.</i></li> <li>✓ <i>Refuser que l'élève participe à son bal de finissant en raison de la règle concernant les absences maximales de 40 périodes.</i></li> </ul>



Admission et la répartition des élèves, incluant les demandes extraterritoriales	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Élève ne peut être admis au profil enrichi d'une école secondaire due à une note en deçà de la note exigée.</li> <li>✓ Échec dans une matière compromet l'inscription de l'élève dans le profil hockey.</li> <li>✓ Erreur d'admission dans le mauvais programme.</li> </ul>
Transport scolaire	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Difficulté avec le chauffeur d'autobus.</li> </ul>
Autres	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Chemin considéré dangereux que devait emprunter l'élève pour se rendre à l'école.</li> </ul>

## Nature des plaintes

Sur cinquante (50) demandes, aucune ne concernait un parent ayant épuisé ses recours, par conséquent aucun dépôt de plainte auprès du Protecteur de l'élève.

## Intimidation et violence

L'article 220.2 de la Loi 56 exige que le rapport du Protecteur de l'élève contienne une section spécifique pour les plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Or, pour le présent exercice, aucune plainte en cette matière n'a été portée à notre attention.

Nous avons toutefois traité huit (8) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Pour chacune de ces demandes, nous avons pris soin d'écouter le parent et de l'orienter vers les instances concernées pour la suite des choses.

## Recommandations

Puisque pour l'ensemble des demandes faites au Protecteur de l'élève pour l'année 2017-2018, les recours internes mis à la disposition par la Commission scolaire n'avaient pas été épuisés, le Protecteur de l'élève émet la recommandation suivante :

- Modifier la page internet de la Commission scolaire portant sur le traitement des plaintes et Protecteur de l'élève afin de mettre plus en évidence les coordonnées du Service Relations avec les parents et les élèves de la CSDGS.

Il est plausible que les gens ne prennent pas connaissance de toutes les informations inscrites sur la page web et soient plutôt à la recherche d'un numéro de téléphone pour demander rapidement une consultation ou déposer une plainte. Actuellement, le premier numéro de téléphone apparent est celui du Protecteur de l'élève. Afin d'obtenir celui du Service Relations avec les parents et les élèves de la CSDGS, les personnes doivent être dirigées sur une autre page.

Plus il y a de « clics » à faire, plus il y a des risques d'erreurs.

Ce changement réduirait fort probablement le nombre d'appels ou de courriels à l'attention du Protecteur de l'élève puisque les personnes auraient préalablement communiqué avec le bon département. Ce qui, au final, réduira considérablement le nombre de demandes annuelles que le Protecteur de l'élève doit rediriger.

## Conclusion

Il nous importe de remercier les parents et les élèves qui ont fait appel à nos services au cours de la dernière année ainsi que tous les intervenants des écoles et de la Commission scolaire que nous avons sollicités et qui ont contribué à résoudre les situations qui nous occupaient. Cette collaboration a permis le règlement d'un bon nombre de dossiers qui ont été portés à notre attention à la satisfaction des parties. À cet effet, nous tenons à remercier Mme Micheline Thibodeau, responsable du traitement des plaintes des parents et des élèves. Sa compréhension des dossiers et des enjeux qui s'y rattachent, son implication et sa volonté de résoudre les problèmes qui lui sont confiés ont été grandement appréciées.