

« *Développer une culture éthique* »

# Rapport annuel 2018-2019

Protectrice de l'élève  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Destinataire: Conseil des Commissaires  
Commission scolaire des Grandes-Seigneuries

Présenté: 10 décembre 2019

Me Amélie Lavigne, notaire, M.Éd.

Protectrice de l'élève

Varenes, 20 novembre 2019

Objet : Rapport annuel 2018-2019 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 2018 et le 30 juin 2019**. Le rapport présente les demandes, interventions et enquêtes réalisées au cours de cette période.

Veillez 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 une maîtrise 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 préside le comité d'enquête à l'éthique et à la déontologie de l'Ordre des podiatres du Québec. 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.

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'emphase 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.

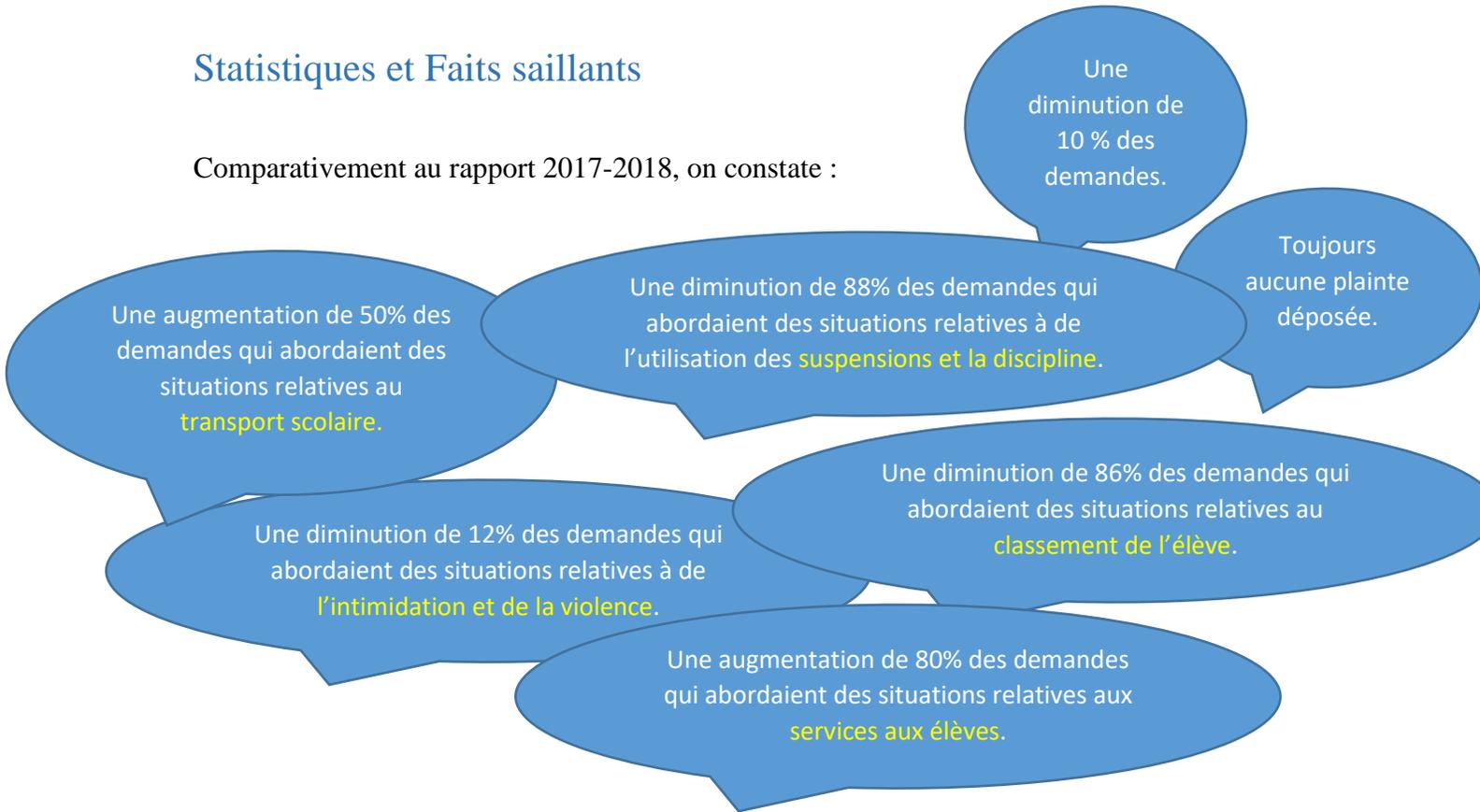
Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse relative à l'objet de la plainte afin d'en juger du bien-fondé. Certaines plaintes, en raison de la nature de leur objet, nécessitent une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien-fondé et de proposer des correctifs 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 2017-2018, on constate :



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

Tableau 1

| Nature        | 2018-2019 | 2017-2018 | 2016-2017 | 2015-2016 | 2014-2015 | 2013-2014 |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Consultations | 45        | 50        | 51        | 43        | 54        | 57        |
| Plaintes      | 0         | 0         | 3         | 2         | 1         | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>45</b> | <b>50</b> | <b>54</b> | <b>45</b> | <b>55</b> | <b>57</b> |

## Nature des consultations

Pour le présent exercice, quarante-cinq (45) 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   | 2017-2018 | 2018-2019 | Exemples  |
|--|-----------|-----------|---|
| Classement de l'élève  | 7         | 1         | ✓ <i>Jumelage avec enfants avec difficultés.</i>  |
| Mise en application du plan d'intervention   | 4         | 4         | ✓ <i>Le PIA ne tient pas compte des recommandations de l'ergo.</i>  |
| Intimidation et violence   | 8         | 7         | ✓ <i>Intimidation par un enseignant.</i><br>✓ <i>Intimidation par un autre élève.</i>   |
| Services éducatifs aux élèves HDAA   | 1         | 5         | ✓ <i>Nouveau diagnostic - besoin d'un portable.</i><br>✓ <i>Fils autiste, manque de surveillance et se trompe d'autobus.</i>  |
| 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         | 6         | ✓ <i>Élève pas prêt pour les examens. Enseignante trop sévère.</i><br>✓ <i>Vidéo inapproprié. Personne qui danse en se déhanchant. Paroles de la chanson inappropriées.</i><br>✓ <i>Comportement inapproprié de l'enseignant (fouille dans le sac de l'élève sans raison).</i><br>✓ <i>Long délai ou aucun retour de la Commission scolaire après plusieurs appels. (voir recommandation)</i> |

|  |    |    |  |
|--|----|----|--|
|  |    |    |  |
| Utilisation des suspensions et la discipline                                     | 8  | 1  | ✓ <i>Élève récupération sur heure de dîner, conséquences, etc.</i>                           |
| Admission et la répartition des élèves, incluant les demandes extraterritoriales | 10 | 7  | ✓ <i>Entente extraterritoriale refusée.</i><br>✓ <i>Demande un transfert d'école.</i>        |
| Transport scolaire   | 2  | 4  | ✓ <i>Attribution de transport.</i>   |
| Autres   | 2  | 10 | ✓ <i>Temps de jeux extérieurs réduit au service de garde.</i><br>✓ <i>Matériel scolaire.</i> |

## Nature des plaintes

Sur quarante-cinq (45) demandes, aucune ne concernait un parent ayant épuisé ses recours, par conséquent, aucun dépôt de plainte formelle 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 sept (7) 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

Considérant les principes de justice et d'équité qui doivent guider les interventions du Protecteur de l'élève d'une commission scolaire, nous nous interrogeons sur une recommandation appropriée visant à améliorer le fonctionnement de la Commission scolaire des Grandes Seigneuries.

Certains parents ont mentionné avoir eu des difficultés à obtenir les coordonnées du Protecteur de l'élève auprès de la Commission scolaire. De plus, certains appels au bureau du Protecteur de l'élève concernaient notamment la relation avec la Commission scolaire.

Afin de constamment améliorer le service aux parents et aux élèves, et ainsi améliorer les pratiques et les méthodes de travail, le bureau du Protecteur de l'élève recommande à la direction générale de la Commission scolaire de prendre les mesures nécessaires pour former tout le personnel de la Commission scolaire notamment sur le rôle, les pouvoirs et l'accès au Protecteur de l'élève.

## 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.