

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE



RAPPORT ANNUEL DÉPOSÉ AU CONSEIL DES COMMISSAIRES POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2011-2012

Le 5 septembre 2012

En vertu de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique et du Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents « le protecteur de l'élève transmet annuellement à la Commission scolaire un rapport de ses activités qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données ».

Entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012, 45 demandes d'information ou d'interventions ont été acheminées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, 12 demandes ont fait l'objet d'une simple information, d'une clarification ou d'une référence à une autre personne. 17 demandes ont été traitées à l'intérieur de quelques heures ou quelques jours dépendant de la problématique soulevée. 16 plaintes ont fait l'objet de vérification plus approfondie qui a donné lieu à des avis (2) ou des rapports écrits (16) avec des recommandations formelles. Le tableau (produit en annexe) tient compte des 33 demandes retenues :

Tableau des demandes adressées au protecteur de l'élève

Légende : **A** pour avis écrit
C pour concertation, coordination
R pour rapport formel avec recommandations

Objet	Secteur d'enseignement			
	Préscolaire et primaire	Secondaire	Professionnel	Adulte
1. Transfert d'école	✓ (R)			
2. Activités parascolaires et appels d'offres *	✓ (C)	✓ (A) ✓ (C)		
3. Transport scolaire	✓ (C) ✓ (R) ✓ (R)			
4. Qualité des services offerts	✓ (R) ✓ (R)		✓ (C) ✓ (C) ✓ (R)	✓ (C) ✓ (C) ✓ (C) ✓ (cerca) (R)
5. Inscriptions inter-commissions scolaires		✓ (A)		
6. Intimidation *	✓ (C) ✓ (R)	✓ (C) ✓ (C) ✓ (C)		
7. Accident à l'école et cours à domicile	✓ (C)			
8. Médias sociaux et usage des nouvelles technologies *	✓ (R)	✓ (R)		
9. Plans d'intervention *	✓ (C) ✓ (R)	✓ (C)		
10. Surveillance (cours d'école)	✓ (R)			
11. Évaluation des élèves	✓ (C) ✓ (C) ✓ (R) ✓ (R)	✓ (R)		

* Recommandations

Réflexions et recommandations

Au cours de l'année 2011-2012, le protecteur de l'élève a été interpellé à 7 reprises au sujet des plans d'intervention (principalement au primaire). Dans quatre (4) situations, les parents m'ont fait part de leur inconfort ou de leur désaccord résultant d'une trop grande « spécialisation » des rencontres au cours desquelles ils avaient l'impression d'être submergés d'information; ils croyaient que toutes les décisions avaient été prises avant leur arrivée; ils se sentaient intimidés par le processus et impuissants pour intervenir, dans les échanges. D'autres parents (2) signalaient que le plan d'intervention avait été mis en place, mais non suivi. Finalement dans une (1) situation donnée, le nombre d'intervenants étaient tellement nombreux et divisés que cela ressemblait davantage à une table de négociations entre intervenants. Déjà en 2007 le Conseil supérieur de l'Éducation, dans un avis donné au MELS, s'inquiétait du fait que les plans d'intervention ne deviennent trop souvent que des documents administratifs. Il est évident qu'il faut s'assurer que l'élève soit au cœur des échanges. Et il est évident aussi que c'est un défi constant d'impliquer le parent dans le choix des moyens et les suivis.

Recommandation :

Que les services complémentaires et les directions d'écoles unissent leur expertise pour s'assurer que les plans d'intervention ne deviennent pas que des outils administratifs. Que chacun des intervenants relève le défi d'intégrer le parent et l'enfant au cœur de la démarche dans un climat de collaboration fructueuse.

L'intimidation demeure pour le personnel de la Commission scolaire et des écoles une préoccupation constante. Le protecteur de l'élève a reçu, cette année, un nombre de demandes équivalent à celui de l'année dernière. Compte tenu des services mis en place dans chacune des écoles pour contrer l'intimidation, la collaboration avec les milieux a été rapide et efficace de sorte que je n'ai produit qu'un seul rapport écrit. Toutes les autres situations ont été réglées à l'interne des organisations. Les parents concernés ont évalué que cette prise en charge par les milieux a été efficace. Dans certains dossiers la collaboration rapide avec la SQ, la Sécurité publique de Trois-Rivières, les services sociaux et les Centres Jeunesse ont grandement aidé. Les écoles secondaires qui ont produit des documents grand public pour sensibiliser et informer sur le phénomène de l'intimidation ont atteint des objectifs intéressants. Alors que le Gouvernement du Québec demande à toutes les commissions scolaires de mettre en place des moyens structurés pour combattre l'intimidation (Loi 56), la Commission scolaire du Chemin-du-Roy est déjà à l'an 2 de son projet. C'est à la fois rassurant et prometteur.

Recommandation :

Que l'an 2 du Plan d'action pour prévenir et traiter l'intimidation continue d'être traité comme prioritaire dans chacun des milieux scolaires et que les directions d'écoles et les intervenants « pivots » reçoivent le support et les moyens pour garantir l'accessibilité et la permanence de ce service.

La place et l'usage des médias sociaux ont fait l'objet de questionnement au cours de l'année. Les problématiques soulevées concernaient tout autant l'usage des téléphones cellulaires intelligents, l'utilisation de Facebook, la présentation de films ou de vidéos en provenance du Web. Suite à des situations particulières vécues dans les écoles, j'ai interpellé les responsables des ressources informatiques et des ressources humaines pour

établir ou rappeler certaines règles qui relèvent généralement de l'éthique et du jugement de façon à éviter des situations inappropriées initiées par des membres du personnel.

Recommandation :

*Qu'une vigilance particulière soit accordée en cours d'année à l'utilisation des **médias sociaux** dans le milieu scolaire pour s'assurer que les règles d'éthique soient respectées par les membres du personnel et les élèves.*

Pour une deuxième année consécutive, un certain nombre de demandes étaient en lien avec le **matériel acheté** par les écoles et facturé aux parents dans le cadre de certaines options. Les règles usuelles relatives à la protection du consommateur n'étaient pas, semble-t-il, toujours respectées. Des questionnements concernaient aussi les **sorties éducatives** et les **activités parascolaires**. Ces sujets, quoique moins importants que la mission première de l'école, mériteraient tout de même d'être soumis aux tables de gestion pour s'assurer d'une forme de cohérence entre les écoles. De plus, il serait important que les ententes d'acquisition de services respectent à la fois les politiques de la Commission scolaire et que ces ententes soient en lien avec les codes de vie des écoles.

Recommandation :

*Que les **activités parascolaires**, les **sorties éducatives** et les autres formes de loisirs parrainés par l'école respectent les politiques de la Commission scolaire de même que les règles usuelles d'acquisition de services et que le tout soit en lien avec les codes de vie des écoles.*

En guise de conclusion

Dès le début de l'année scolaire 2012-2013, le protecteur de l'élève s'assurera d'un certain nombre de **suivis** qui ont fait l'objet de recommandations précises au cours des derniers mois. Et tel qu'annoncé l'an dernier, je poursuivrai des démarches d'information et de sensibilisation auprès des responsables de la formation professionnelle et de l'éducation aux adultes pour améliorer l'offre de services dans ces secteurs.

Au niveau de la Commission scolaire et des partenaires, le travail du protecteur de l'élève est de plus en plus connu. Je crois vraiment que les rôles de chacun se précisent et s'harmonisent pour cerner les problématiques et tenter d'apporter des solutions les plus appropriées.

Merci pour cette confiance renouvelée !

Le Protecteur de l'élève,
Raymond Bilodeau