



RAPPORT ANNUEL
À L'INTENTION DES MEMBRES DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Déposé le 23 novembre 2020

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE RAPPORT ANNUEL 2019-2020

Je dépose mon premier rapport annuel à titre de protecteur de l'élève pour le Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy. Dans ce rapport je présenterai divers tableaux statistiques recueillis au cours de l'année scolaire 2019-2020 et je partagerai mes réflexions et quelques recommandations suite à mon analyse des données de ce rapport.

Dans un premier temps, je veux remercier mon prédécesseur et substitut, Monsieur Raymond Bilodeau, pour l'accueil chaleureux qu'il m'a réservé, pour sa patience et sa générosité lors de la passation des dossiers. Je tiens également à remercier la secrétaire générale, Madame Élyse Giacomo, pour son soutien indéfectible et la qualité de son écoute. Je dois aussi souligner l'excellente collaboration que j'ai reçue de la part des différentes directions de services et des directions et directions adjointes d'établissement. Depuis mon arrivée en poste, j'ai pu constater l'ouverture, la transparence et la bienveillance du personnel scolaire. Pour chaque demande reçue, je constate qu'il y a toujours une solution envisageable et l'ouverture nécessaire pour considérer les situations en cause, avec un regard neuf.

Enfin, je veux remercier l'équipe à la direction générale pour leur accueil, la confiance et les marques de respect à l'égard du protecteur de l'élève. Certaines demandes sont complexes et entraînent son lot de questionnement et d'hésitation. Je constate que les décisions prises le sont toujours de manière rigoureuse, dans l'intérêt supérieur des élèves et du respect des encadrements légaux.

Voici quelques tableaux qui présentent les éléments principaux des demandes reçues par le protecteur de l'élève. Lorsque nécessaire, les tableaux sont accompagnés de commentaires explicatifs, d'avis ou de recommandations.

Tableau 1 « Comparatif des demandes par année »

Année	Total des demandes	Présc. et prim.	Secondaire	Adultes et prof.	Fluctuation
2019-2020	82	48	31	3	-23%
2018-2019	101	61	23	17	-16,8%
2017-2018	118	81	30	7	+38,1
2016-2017	73	48	18	7	+1,3%
2015-2016	72	44	18	10	-9,7%
2014-2015	79	48	13	18	

Le nombre de demandes reçues pour l'année scolaire 2019-2020 est en baisse par rapport à l'année scolaire 2018-2019 et se rapproche sensiblement de la moyenne obtenue au cours des années 2014 à 2017. L'année scolaire 2019-2020 aura été tout sauf ordinaire. À partir du 13 mars 2020, les écoles ont été contraintes de fermer leurs portes pour plusieurs semaines. Il est évident pour le protecteur de l'élève que l'absence prolongée des élèves dans les écoles a eu un impact sur la baisse des demandes. Ceci étant dit, malgré cela, il y a eu quelques demandes qui se sont rendues au protecteur de l'élève. De plus, en mai 2020, au moment d'accueillir à nouveau les élèves dans les écoles primaires et d'offrir l'école à distance pour les étudiants du secondaire, il y a eu un nombre croissant de demandes pour le protecteur de l'élève.

Tableau 2 « Demandes transmises au protecteur »

Demandes	Nombre	%
Plaintes au niveau d'un service rendu	56	68,3%
Demandes de renseignements	14	17,1%
Plaintes au niveau d'une décision rendue par un service	12	14,6%
Total	82	100%

Le protecteur de l'élève reçoit des demandes des parents, des élèves, des partenaires externes, des directions d'établissement, des intervenants et du personnel des services administratifs. Il faut savoir qu'une demande adressée au protecteur de l'élève n'aboutira pas toujours vers une plainte officielle nécessitant un rapport détaillé et complet. Un bon nombre des demandes acheminées vers le protecteur de l'élève, nécessite une cueillette d'informations et une analyse plus ou moins approfondie. Selon les situations, le protecteur de l'élève peut rappeler les étapes du processus de plainte, rediriger les demandeurs vers les personnes concernées et responsables, tenter une conciliation avec les personnes impliquées ou produire un rapport détaillé. Au cours de l'année, j'ai pu faire le constat que la personne qui fait une demande au protecteur de l'élève ne respecte que rarement les étapes du processus de plainte. Cela a pour impact que le protecteur de l'élève se retrouve régulièrement en première ligne, avant même la personne concernée ou la direction responsable. Même si cela n'a pas un réel impact négatif, à mon avis il est nécessaire de revoir le chemin qui mène vers une demande, une plainte ou une contestation d'une décision. Donc, je **recommande** qu'au cours de l'année scolaire 2020-2021, qu'un travail s'amorce avec le secrétariat général, communications et gestion documentaire, pour améliorer l'accès et la marche à suivre pour adresser une plainte au protecteur de l'élève.

Il est à noter qu'il n'y a pas que le protecteur de l'élève qui reçoit des demandes. Il est très probable que le nombre de plaintes soit plus important, mais ces demandes ont pu être traitées par une instance interne du Centre de services scolaire.

Tableau 3 « Niveaux scolaires concernés »

Niveau	Demandes	%
Maternelle 4 ans	2	2,4%
Maternelle 5 ans	4	4,9%
Primaire	42	51,2%
Secondaire	31	37,8%
Formation professionnelle	1	1,2%
Éducation des adultes	2	2,4%
Total	82	100%

Tableau 4 « Objets des demandes »

Catégories de sujets	Demandes				Total	%
	Prsc	Prim	Sec	FP-Ad		
Service de transport scolaire	2	9	4	-	15	18,3%
Classement et inscription	-	6	6	1	13	15,9%
Intimidation ou violence	-	8	4	-	12	14,6%
Suspension, expulsion et règles de vie		2	5	2	9	11%
Comportement, attitude, propos inappropriés du personnel autre qu'enseignant et direction	3	3	2	-	8	9,8%
Services aux élèves HDAA		4	3	-	7	8,5%
Comportement, attitude, propos inappropriés de l'enseignant (e)	-	3	3	-	6	7,3%
Sécurité	1	2	1	-	4	4,8%
Comportement, attitude, propos inappropriés de la direction d'établissement	-	3	1	-	4	4,8%
Autres (fr. de scol., poux, chien, COVID)	-	2	2	-	4	4,8%
TOTAL	6	42	31	3	82	100%

Le transport scolaire est la catégorie des demandes la plus importante. Ces demandes sont davantage concentrées avec la période de la rentrée scolaire. Les thèmes les plus courants concernent la sécurité des élèves, les points d'embarquement, de débarquement et tout ce qui touche le transport avec un transfert d'autobus. Le protecteur de l'élève constate que trop souvent, les plaintes liées au transport aboutissent à son bureau avant même d'avoir pu être adressée à la direction adjointe responsable du service du transport scolaire. Ceci étant dit, il n'en demeure pas moins que la majorité des demandes sont solutionnées par l'équipe du transport scolaire qui fait preuve de collaboration, d'un sens aigu de l'organisation et de créativité.

Pour les besoins de l'exercice, j'ai distingué les demandes concernant le comportement, attitude ou propos inappropriés selon que la plainte concernait un enseignant, la direction ou un autre membre du personnel. Si je fusionne ces trois éléments pour en faire une seule catégorie, alors ce type de demandes reçues devient le plus important avec 22%. Même si certaines plaintes n'étaient pas fondées ou ont été abandonnées, il en reste un bon nombre qui est demeuré et qui s'est avéré justifié. Je me permets à nouveau de rappeler à tous l'importance du resserrement des mesures entourant la gestion du « lien éducatif ». Je **recommande** à l'ensemble des intervenants d'être vigilants en lien avec le caractère confidentiel des situations qui l'exigent et avec les propos utilisés en présence des élèves et ce peu importe le contexte. Les adultes en responsabilité doivent avoir un discours empreint de bienveillance, de professionnalisme et être en maîtrise de leurs moyens.

Quand une situation de comportements inappropriés, d'injustice, d'intimidation ou de gestes violents survient, les plaignants réagissent promptement. Ils veulent que la situation cesse, qu'il y ait une intervention rapide des autorités et des conséquences pour les personnes visées. Ces demandes sont complexes, car elles sont empreintes d'émotions, d'inquiétudes et de revendications. Il est important pour le protecteur de l'élève de faire une analyse sérieuse de la situation, de consulter toutes les parties en cause et de tenter, le plus objectivement possible, de jeter un regard neuf, extérieur sur l'objet de la plainte.

Dans le rapport annuel 2018-2019, le plan d'intervention était un objet de demande qui ressortait de façon importante. Au cours de la dernière année, le protecteur de l'élève n'a reçu aucune demande en ce sens. Par contre, les demandes qu'il a reçues et qui pourraient avoir un lien indirect avec les plans d'intervention concernent les services adaptés aux élèves à risque ou HDAA. Que les besoins particuliers soient ponctuels ou chroniques, les demandeurs ne comprennent pas pourquoi il y aurait un frein à offrir des mesures préventives ou des services éducatifs adaptés. Dans le document ministériel « L'organisation des services éducatifs aux élèves à risque ou aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (2007) », on peut y lire :

La mise en place de mesures préventives ou de services éducatifs adaptés ne devrait pas être établie sur la base de l'appartenance à une catégorie de difficulté, ni à partir des modalités de financement utilisées par le Ministère, mais bien selon cette évaluation des besoins et des capacités de chaque élève. (page 3)

Le protecteur de l'élève comprend totalement la hauteur du défi et des enjeux organisationnels et économiques de répondre aux élèves qui ont des besoins particuliers. La réussite académique et

sociale de ces élèves dépend des mesures préventives et adaptées qui auront été mises en place. Dans ce contexte, le protecteur de l'élève **recommande** aux directions d'école de coordonner l'évaluation et l'analyse des besoins des élèves et de voir, en tenant compte des ressources disponibles, comment il pourra soutenir et aider ces élèves en difficulté.

Tableau 5 « Traitement des demandes »

Interventions du Protecteur de l'élève	Demandes	%
Demandes solutionnées par la médiation	48	58,5%
Demandes abandonnées par le plaignant	18	22%
Demandes non retenues par le protecteur de l'élève	11	13,4%
Demandes qui ont nécessité une analyse plus approfondie et la production d'un rapport détaillé et complet	5	6,1%
Total	82	100%

Le traitement de la presque totalité des plaintes s'est réglé par **l'utilisation privilégiée de la médiation**. Comme pour mes prédécesseurs, je prône en premier lieu la médiation dans le traitement des demandes et je m'en remets, si nécessaire, à une analyse plus approfondie et dans ce contexte je produis un rapport détaillé et complet. Jusqu'à maintenant, 5 dossiers sur l'ensemble des 82 demandes reçues ont fait l'objet d'une telle démarche. Certaines demandes ont été non retenues par le protecteur de l'élève, car elles n'étaient pas sérieuses, non fondées ou redirigées au bon endroit. D'autres ont été abandonnées par les demandeurs, dû au refus de suivre une ou des étapes du processus de plainte, parce qu'il y a eu une conciliation entre les parties ou suite à revirement de situation.

Pour conclure ce premier rapport, j'aimerais vous informer que le protecteur de l'élève et son substitut, ont été invités par *la Chaire de recherche Bien-être à l'école et prévention de la violence*, présidée par Madame Claire Beaumont, pour présenter le rôle, le mandat et les pouvoirs du protecteur de l'élève. Cette présentation a eu lieu le 20 novembre 2019, à l'université Laval à Québec.

Je veux saluer et féliciter les membres du conseil d'administration nouvellement nommés. Je tiens également à leur donner l'assurance de mon engagement et de ma pleine collaboration. Pour terminer, je vous invite tous à continuer d'améliorer les services éducatifs et la réussite de tous les élèves.



Protecteur de l'élève

Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy