



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

Déposé le 13 octobre 2021

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE RAPPORT ANNUEL 2020-2021

En vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* : « *Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport 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.* »

Dans ce rapport, je présenterai quelques tableaux pour mettre en lumière l'analyse des demandes qui sont acheminées au protecteur de l'élève. C'est à partir de cet examen que je formulerai des commentaires, des avis et des recommandations. Je tiens à préciser qu'à titre de protecteur de l'élève, ce qui m'importe le plus n'est pas la spécificité des demandes, mais la récurrence et les tendances.

Tableau 1 « Comparatif des demandes par année »

Année	Total des demandes	Préco. et prim.	Secondaire	Adultes et prof.	Fluctuation
2020-2021	102	53	41	4	+19,6 %
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	+1,4 %
2015-2016	72	44	18	10	-9,7 %
2014-2015	79	48	13	18	

L'année scolaire 2020-2021 aura été marquée par la scolarisation des élèves en mode pandémique de la COVID-19 et des mesures sanitaires imposées par l'Institut national de la santé publique du Québec (INSPQ). Ces deux éléments ont obligatoirement eu un impact sur le nombre de demandes adressées au protecteur de l'élève. Comme vous pourrez le constater dans le tableau 1, il y a une augmentation des plaintes reçues de 19,6 % par rapport à l'année scolaire 2019-2020. Il faut garder en tête qu'au mois de mars 2020, les écoles ont été fermées pour une période d'environ 8 semaines et cela a eu un impact sur le nombre moindre de demandes.

Dans le rapport annuel 2020 du protecteur de l'élève, une recommandation avait été émise afin qu'une amélioration soit apportée quant à l'accès et à la diffusion de la marche à suivre

avant d'effectuer une demande au protecteur de l'élève. Je tiens à remercier le Secrétariat général, communications et gestion documentaire, pour le plan d'action qui a été déployé pour répondre favorablement à cette demande. Les parents ont maintenant accès à l'information dans l'agenda des élèves et un dépliant et une vidéo ont été réalisés et mis en ligne à l'adresse électronique suivante : <https://www.csduroy.qc.ca/plaintes-et-protecteur-de-leleve/>.

Tableau 2 « Demandes transmises au protecteur »

Demandes	Nombre	%
Plaintes au niveau d'un service rendu <ul style="list-style-type: none"> • Organisation scolaire • Qualité des services rendus • Encadrement 	54	53 %
Plaintes au niveau d'une décision rendue par un service <ul style="list-style-type: none"> • Transport scolaire • Code de vie • Mesures sanitaires 	29	28,4 %
Demandes de renseignements <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité des élèves • Service aux EHDAA • Les droits des élèves 	19	18,6 %
Total	102	100 %

Le nombre de plaintes au niveau d'une décision rendue par un service est en augmentation de 14 % par rapport à l'année dernière. Selon mon analyse, je peux expliquer cette augmentation par les décisions prises en lien avec les requêtes d'exemption du port du masque, la scolarisation virtuelle, les sanctions prévues au code de vie et les demandes de transport scolaire pour une deuxième adresse.

Tableau 3 « Niveaux scolaires concernés »

Niveau	Demandes	%
Maternelle 4 et 5 ans	4	3,9 %
Primaire	53	52 %
Secondaire	41	40,2 %
Formation professionnelle et éducation des adultes	4	3,9 %
Total	102	100 %

La répartition des demandes adressées au protecteur de l'élève, selon les divers niveaux scolaires, est sensiblement la même que par les années antérieures. Je profite de ce tableau pour mentionner que le protecteur de l'élève ne reçoit qu'une parcelle des plaintes. Les directions d'établissement et de service sont souvent les premières à être contactées lorsqu'il y a un différend. Dans ce contexte, ils proposent des aménagements et des solutions qui satisferont les plaignants. Dans les cas où un mécontentement persiste, le Secrétariat général et la Direction générale assurent le suivi de plusieurs de ces demandes non résolues.

Tableau 4 « Objets des demandes »

Catégories de sujets	Demandes				Total	%
	Prsc	Prim	Sec	FP-Ad		
Plaintes envers...	0	11	13	0	24	23,5 %
• Directions		2	1			
• Enseignants		7	7			
• Professionnels		0	2			
• Techniciens en éducation spécialisée		1	3			
• Service de garde		1				
Service à l'élève et à l'organisation scolaire	2	5	8	0	15	14,7 %
• Inscription						
• Scolarisation à domicile						
• Évaluation et règles de passage						
• Formation des groupes						
• Dérogation						
Situation COVID	0	5	6	1	12	11,8 %
• École virtuelle						
• Règles sanitaires						
Services aux élèves HDAA	0	7	5	0	12	11,8 %
• Réponse aux besoins						
• Classes spécialisées						
• Classement						
Intimidation et violence	0	8	4	0	12	11,8 %
• Élève/élève						
• Adulte/élève						
• Transport scolaire						
Service de transport scolaire	0	8	2	0	10	9,8 %
Code de vie/sanction/suspension	1	2	2	3	8	7,8 %
Plan d'intervention	0	4	1	0	5	4,9 %
Sécurité et surveillance	1	3	0	0	4	3,9 %
TOTAL	4	53	41	4	102	100 %

Avant de commenter de façon plus spécifique certains sujets qui ont attiré davantage mon attention, il y a des éléments communs qui reviennent d'une demande à l'autre que je voudrais soulever. Quand un parent ou un élève s'adresse au protecteur de l'élève, la crainte d'avoir des représailles par les intervenants scolaires est présente et explicitement nommée. Il arrive aussi que les plaignants mentionnent ne pas avoir été informés correctement et ne pas avoir pu donner leur avis sur ce qui pose problème. En d'autres mots, ces personnes ont l'impression de se retrouver face à un plan d'action ferme et déjà élaboré. J'invite les intervenants scolaires à avoir en tête ces perceptions lors des prochaines rencontres, avec ces personnes qui vous sollicitent pour vous partager leur insatisfaction ou pour collaborer à la recherche d'une solution à une situation problématique.

Les plaintes envers un membre du personnel demeurent le pourcentage le plus élevé des demandes faites au protecteur de l'élève. Au cours des deux dernières années, cette problématique a été soulevée dans chacun des rapports que j'ai déposés au conseil d'administration. En octobre 2020 et en février 2021, la Direction générale a rassuré le protecteur de l'élève en lui affirmant qu'elle prenait très au sérieux cette donnée statistique peu enviable. Elle s'est engagée à poursuivre le travail de sensibilisation et d'accompagnement auprès des directions pour corriger la situation rapidement et assurer que les écoles soient des milieux sains pour les élèves. J'ai bon espoir qu'avec la bienveillance, la sollicitude et le respect des personnes, qu'il soit possible d'inverser cette tendance qui persiste depuis quelques années. Je suis d'avis que le message a été compris et maintenant on doit espérer des résultats.

Concernant le sujet du service à l'élève et à l'organisation scolaire, j'ai reçu deux plaintes en lien avec le respect du calendrier scolaire pour les élèves qui fréquentent les écoles secondaires. L'année scolaire 2020-2021 a été particulière (scolarisation partielle, à distance, situations COVID, etc.). Au mois de juin 2021, il n'y a pas eu d'épreuves ministérielles ni d'examens de fin d'année. Dans ce contexte, il n'y avait aucune raison pour que les élèves se retrouvent en vacances plus tôt que prévu. Au contraire, les parents mentionnent avec raison que chaque jour de classe en était un de plus pour arriver à récupérer, un tant soit peu, le retard accumulé. Le protecteur de l'élève rappelle à tous qu'une année scolaire comporte 180 jours de classe.

Au cours de l'année scolaire, j'ai reçu des demandes en lien avec des situations d'intimidation. Dans les tous les cas, les intervenants scolaires ont réagi avec diligence et fait ce qu'il fallait pour assurer la sécurité physique et affective de tous.

Je terminerais l'analyse du tableau 4 en commentant les plaintes reçues concernant le service du transport scolaire. Je suis d'avis qu'il faut mettre en branle un chantier pour revoir le traitement des demandes en lien avec le transport des élèves à une deuxième adresse. Au cours des dernières années, plusieurs étudiants ont pu profiter de deux

transports différents répondant à la complexité de l'organisation familiale. Au fil du temps, cette pratique s'est installée et les utilisateurs ont l'impression que ce service est automatique et récurrent. Malheureusement, la situation actuelle quant à l'organisation du service de transport scolaire a changé. Il apparaît que ce qui semblait possible par le passé n'est plus tout à fait le cas en 2021. J'ai reçu plusieurs appels et je constate que cette situation génère beaucoup de frustration et d'incompréhension pour les familles. Les parents ont l'impression qu'ils sont lésés dans leur droit et croient que le transport scolaire à une deuxième adresse est un droit acquis. Je peux confirmer que le service du transport scolaire respecte sa politique, ses règlements et je note que les droits des élèves sont respectés.

Ceci étant dit, je lève mon chapeau à l'équipe du service de transport scolaire, qui de mois de septembre en mois de septembre répond à des centaines de parents étonnés, insatisfaits et démunis devant cette situation.

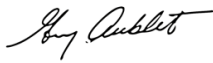
Tableau 5 « Traitement des demandes »

Interventions du protecteur de l'élève	Demandes	%
Demandes solutionnées par la médiation	78	76,5 %
Demandes abandonnées par le plaignant	12	11,8 %
Demandes non retenues par le protecteur de l'élève	9	8,8 %
Demandes qui ont nécessité une analyse plus approfondie et la production d'un rapport détaillé et complet <ul style="list-style-type: none"> • 1 rapport avec recommandation au CA • 1 rapport d'études avec recommandations émis avant l'entrée en fonction du CA • 1 rapport d'études sans recommandation 	3	2,9 %
Total	102	100 %

La grande partie des plaintes reçues a été réglée par **l'utilisation privilégiée de la médiation**. Seulement 3 dossiers sur l'ensemble des 102 demandes reçues ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie et de la production d'un rapport détaillé. 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 soit à cause d'un refus de suivre les étapes du processus de plainte ou parce qu'une solution a été trouvée.

Comme par le passé, je tiens à exprimer ma gratitude envers l'ensemble du personnel pour leur soutien et leur réceptivité à considérer certaines situations problématiques avec un point de vue différent. Les directions de services et les directions et directions adjointes d'établissement sont des collaborateurs indispensables qui facilitent mon travail de médiation et cela est très apprécié.

Enfin, je veux remercier le Conseil d'administration, le Comité de parents, l'équipe de la Direction générale et le Secrétariat général pour leur confiance. Vous pouvez compter sur moi en ce qui a trait à ma neutralité, mon indépendance et ma loyauté à assurer le respect des droits des élèves. Je suis toujours disponible et ouvert à répondre à vos questions et à collaborer pour assurer le bien-être de nos élèves et la bienveillance de nos milieux.



Protecteur de l'élève
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy
Mercredi, 13 octobre 2021