

# **RAPPORT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

**Commission scolaire de l'Estuaire**

**2017-2018**

Denise Langevin  
Août 2018

# RAPPORT DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE COMMISSION SCOLAIRE DE L'ESTUAIRE 2017-2018

## 1. Introduction

Ce huitième rapport annuel, à l'intention du Conseil des commissaires, fait état du nombre et de la nature des plaintes reçues par la Protectrice de l'élève ainsi que de la nature des correctifs recommandés pour l'année scolaire 2017-2018. Il aborde dans un premier temps, le rôle de la Protectrice de l'élève, l'épuisement des recours et la façon de traiter les demandes. En second lieu, il explique de manière plus précise les demandes reçues au cours du dernier exercice, les plaintes traitées et les recommandations effectuées. J'espère que ce rapport contribuera à mieux faire connaître le mandat de la Protectrice de l'élève et la nature des services qu'elle peut rendre.

## 2. Rôle de la Protectrice de l'élève

En vertu de sa fonction, créée par la *Loi sur l'Instruction publique* (2010), la Protectrice de l'élève s'avère un tiers neutre dont le rôle est de recevoir et de traiter les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment lésés, après que différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire aient été épuisés.

La Protectrice de l'élève est un intermédiaire indépendant qui relève du Conseil des commissaires. Elle n'est pas une employée de la Commission scolaire, ni la représentante ou l'avocate du parent ou de l'élève, ni celle 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.

Lors de l'examen de la plainte, la Protectrice de l'élève cherchera à déterminer, par exemple, si la Commission scolaire ou l'un de ses membres a commis une erreur, agi de façon déraisonnable ou pris une décision injuste, abusive ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. Elle se demandera si la Commission scolaire ou l'un de ses représentants a manqué à son devoir ou fait preuve de négligence. Par ailleurs, elle s'interrogera sur la pertinence de l'application de la norme en vigueur dans une situation et un contexte particuliers, en se basant sur le principe de l'équité.

L'examen de la plainte peut mener au constat que cette dernière est fondée et que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou abusive, ou encore, que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité ou encore pour des raisons humanitaires. Inversement, la plainte pourrait être jugée non fondée, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement considérant

ses droits. Il importe de mentionner qu'une plainte non fondée ne signifie pas que le plaignant avait tort de considérer une situation problématique, mais plutôt que les conclusions de l'examen de la plainte révèlent que la situation ou la décision contestée est conforme au droit applicable et qu'elle ne revêt pas un caractère exceptionnel permettant d'appliquer le principe d'équité.

Certaines plaintes jugées non fondées peuvent être révélatrices d'un malaise et mener à des recommandations, dans une perspective d'amélioration des pratiques de la Commission scolaire. La Protectrice de l'élève, après avoir évalué le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, transmet son avis au Conseil des commissaires auquel elle fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations en regard de la situation.

Contrairement à ce que plusieurs peuvent croire ou espérer, la Protectrice de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel. Elle ne peut intervenir sur le champ en prenant des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire. Elle a le mandat de formuler des recommandations à l'intention du Conseil des commissaires. Les recommandations de la Protectrice 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. Ultimement, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations de la Protectrice de l'élève.

### **3. Le tarissement des recours**

La Protectrice 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 la Protectrice 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.

Avant de faire appel à la Protectrice 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 plaintes, au comité de révision et/ou à la Protectrice de l'élève.

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, s'il y a lieu, le rétablissement de la relation entre les personnes concernées. Toutefois, ce principe de proximité implique que les personnes concernées se montrent disponibles, à l'écoute et disposées à solutionner les problèmes soulevés.

L'accueil fait au plaignant par l'autorité concernée, le sérieux démontré à l'égard de la démarche du plaignant et l'habileté de l'autorité concernée à régler la problématique sont importants dans le cheminement de la plainte et son règlement. Le manque d'intérêt, de temps ou de compétence en regard de la résolution des désaccords ne fera qu'amplifier l'escalade du conflit et influencer sur la poursuite des procédures enclenchées. Lorsque les problèmes soulevés par la plainte relèvent d'une instance supérieure, le plaignant doit être dirigé vers les autorités compétentes qui devront intervenir.

#### **4. Le traitement des demandes**

En lien avec le traitement des demandes reçues, il importe de signaler que la Protectrice de l'élève prône une approche de prévention des conflits et de règlement à l'amiable. Elle favorise la recherche de solutions à l'aide des modes informels de règlement des différends visant la mise en place de solutions viables et satisfaisantes pour les parties. En ce sens, elle occupe un rôle préventif en contribuant à développer l'autonomie du plaignant, notamment en l'informant de ses droits et responsabilités, en l'incitant à présenter son point de vue et à échanger avec les personnes concernées par la problématique, dans un esprit de recherche de solutions et de dialogue.

Dans cette vision, les demandes reçues sont décrites comme étant des consultations, sauf si l'utilisateur dépose une plainte formelle. Le traitement d'une plainte formelle nécessite une analyse et un dialogue avec les différentes personnes impliquées au dossier. Si, lors de ces échanges, des solutions ressortent et peuvent permettre de solutionner la problématique, elles seront présentées aux parties qui pourront, si elles le désirent, convenir d'un règlement. Le cas échéant, la Protectrice considèrera la plainte réglée.

#### **5. Définition des termes**

Pour aider à la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

##### **Demande**

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse à la Protectrice de l'élève. Ce dossier comporte l'ensemble des documents pertinents au traitement de la demande.

##### **Consultation**

Une demande d'information, de conseils, que sollicite une personne en regard d'une situation problématique ou conflictuelle est considérée comme une consultation. Cette dernière permet au demandeur d'exprimer son insatisfaction, ses préoccupations, de connaître la réglementation applicable, les recours à sa disposition et appropriés à sa situation et d'évaluer les pistes de solution possibles. Il arrive régulièrement que le demandeur ne cherche qu'à valider l'exactitude des renseignements qui lui ont été

transmis. La consultation joue un rôle préventif en contribuant à régler rapidement des situations avant qu'elles ne s'aggravent.

### **Plainte recevable**

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que la Protectrice décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de sa demande est de la juridiction de la Protectrice de l'élève.

### **Plainte non recevable**

Une plainte est jugée non recevable lorsque le demandeur n'a pas épuisé les recours appropriés mis à sa disposition avant de s'adresser à la Protectrice de l'élève, ou encore, lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction de celle-ci.

### **Plainte fondée**

Une plainte est considérée fondée, lorsqu'après examen de la plainte, les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou abusive, ou encore, que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité, ou pour des raisons humanitaires.

### **Plainte non fondée**

Une plainte est considérée comme non fondée, lorsqu'après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement, considérant ses droits.

## **6. Nature et traitement des demandes reçues au cours de l'exercice 2017-2018**

Le tableau 1 ci-dessous présente les 12 demandes reçues en fonction de leur catégorie.

<b>Tableau 1 – Nature des demandes reçues en 2017-2018</b>	
Plainte recevable	1
Consultations	11
<b>Total</b>	<b>12 (100%)</b>

### **Demandes**

Pour le présent exercice, douze (12) demandes ont été adressées à la Protectrice de l'élève.

## Consultations

Les consultations représentent 92% des demandes (11). Cette réalité s'explique, notamment, par le fait que la Protectrice de l'élève est une instance de dernier recours. Dans onze (11) cas de consultation, les demandeurs n'avaient pas épuisé l'ensemble des recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Il s'agissait alors de permettre au demandeur d'exposer la situation problématique, de le supporter et de le renforcer dans son rôle de parent ou d'élève, de lui expliquer la réglementation applicable, ses droits et ses recours et/ou de le référer aux personnes-ressources susceptibles de l'aider à solutionner la problématique.

Dans la majorité des situations, l'enfant présentait d'importants problèmes (diagnostiqués) qui affectaient son cheminement scolaire. La Protectrice de l'élève a accompagné et soutenu les parents concernés et les a référés aux services, organismes ou établissements pouvant répondre à leurs besoins et à ceux de leur enfant. Dépendamment des cas, des relances ont été effectués auprès des parents.

## Plainte

Une (1) plainte a été adressée à la Protectrice de l'élève au cours de l'année 2017-2018.

### 7. L'objet des consultations

Le tableau 2 présente la distribution des consultations en fonction de leur objet.

Les propos, attitudes ou comportements d'un enseignant et/ou de la direction d'établissement	1 (9%)
Les propos, attitudes ou comportements d'un élève à l'égard d'autres élèves et les mesures prises par le personnel scolaire	2 (18%)
Les règlements et exigences de l'établissement	2 (18%)
Les services spécialisés	4 (37%)
Le plan d'intervention	2 (18%)
<b>Total</b>	<b>11 (100%)</b>

#### Des onze (11) consultations :

Une (1) d'entre elles concernaient les propos, attitudes ou comportements d'un enseignant ou de la direction de l'établissement.

Deux (2) autres relevaient des règlements et exigences de l'établissement

Quatre (4) consultations portaient sur les services spécialisés (orthopédagogue, orthophoniste, etc.)

Deux (2) avaient pour objet le plan d'intervention de l'élève.

Dans le cadre des consultations, le rôle de la Protectrice de l'élève en est un d'écoute active, de guidance et d'accompagnement. Ce travail se réalise via des appels téléphoniques, des courriels, diverses démarches de validation des informations et demande souplesse et disponibilité.

La majorité des consultations ont nécessité plusieurs échanges téléphoniques avec les personnes concernées.

Cette année, ce sont les services spécialisés qui ont fait l'objet de la majorité des consultations (postes vacants, non disponibilité d'une ressource...).

## 8. Plainte recevable

Le tableau 3 présente l'objet de la plainte reçue.

<b>Tableau 3 – L'objet de la plainte reçue en 2017-2018</b>	
Transfert administratif	1 (100%)
<b>Total</b>	<b>1 (100%)</b>

La seule plainte recevable concerne le transfert administratif d'un élève. Elle a été traitée à tous les paliers concernés avant d'arriver à la Protectrice de l'élève.

Cette plainte est actuellement en cours d'analyse.

## Conclusion

Avant de clore mon cinquième rapport annuel, je voudrais remercier les parents qui se sont référés à moi en toute confiance. Au-delà des insatisfactions nommées, j'ai eu de riches échanges avec des parents inquiets et soucieux d'assumer adéquatement leur rôle parental. Ces parents voulaient s'assurer que leur enfant bénéficiait des conditions favorables pour le meilleur cheminement scolaire possible.

À travers ces échanges, j'ai pu constater que l'entrée à la maternelle soulevait beaucoup d'interrogations chez les parents. Ceux-ci avaient besoin d'être rassurés et informés.

Je tiens aussi à souligner l'énergie déployée et le souci démontré par les différents acteurs scolaires concernés, pour innover et rechercher des solutions créatives afin de répondre aux besoins exprimés par les parents et les élèves. Lors des demandes que j'ai traitées, j'ai été à même de constater l'écoute, la diligence et l'ouverture dont fait preuve le personnel scolaire.

Je crois profondément qu'être attentif aux préoccupations des parents et des élèves, leur démontrer notre compréhension et notre sensibilité, maintenir un dialogue ouvert avec eux, leur répondre honnêtement et rapidement, en toute transparence, et prendre le temps de leur expliquer ce que nous faisons et les raisons pour lesquelles nous le faisons, représentent la meilleure garantie d'amélioration continue des services dispensés aux élèves et à leurs parents.

Par ailleurs, comme par les années passées, je tiens à souligner l'excellente collaboration de Madame Chantale Giguère, responsable de l'examen des plaintes de la Commission scolaire de l'Estuaire.