

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2011-2012

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
11 octobre 2012

Longueuil, 11 octobre 2012

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2011-2012 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1^{er} juillet 2011 et le 30 juin 2012.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève

1. Introduction

Entrée en fonction en avril 2010, il s'agit du troisième rapport annuel présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes par le Protecteur de l'élève. Tel que prévu dans la procédure d'examen des plaintes en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3; 2008), le présent rapport fera état du nombre et de la nature des plaintes reçues par le Protecteur de l'élève ainsi que la nature des correctifs recommandés pour l'année scolaire 2011-2012. Il abordera, dans un premier temps, le rôle du protecteur de l'élève ainsi que les principes qui guident son action, la notion d'épuisement des recours et finalement le mode de traitement des demandes. Dans un deuxième temps, il présentera de façon plus spécifique les demandes reçues au cours du dernier exercice, les plaintes traitées et les recommandations effectuées.

2. Rôle du protecteur de l'élève

La fonction de protecteur de l'élève est encore jeune, nous saisissons donc l'occasion offerte par le dépôt de ce rapport pour rappeler le mandat du protecteur de l'élève car celui-ci semble encore peu connu ou parfois mal compris. 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.

Lors de l'examen de la plainte, le protecteur de l'élève cherchera à déterminer, par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire 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. Il se demandera si la Commission scolaire ou un de ses représentants a manqué à son devoir, fait preuve de négligence. 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.

L'examen de la plainte pourrait mener au constat que cette dernière est fondée et donc 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.

Le protecteur 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 il fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations au regard de la situation.

Contrairement à ce que plusieurs peuvent croire ou espérer, 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. Il a le mandat de formuler des recommandations à l'intention du Conseil des commissaires. 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. Ultimement, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations du protecteur de l'élève.

3. L'épuisement des recours

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 plaintes, au comité de révision et ou au protecteur de l'élève. (art.5)

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 au regard de la résolution des différends ne fera qu'accroître l'escalade du conflit et la poursuite des procédures enclenchées.

Lorsque les enjeux soulevés par la plainte relèvent d'une instance supérieure, le principe de subsidiarité doit s'appliquer et le plaignant doit être diligemment référé aux autorités compétentes qui devront intervenir.

4. Le mode de traitement des demandes

En regard du traitement des demandes reçues, il importe de mentionner que le Protecteur de l'élève préconise une approche de prévention des conflits et de règlement à l'amiable. Il 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, il occupe un rôle préventif en contribuant à développer l'autonomie du plaignant notamment en l'informant de ses droits et de ses 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 solution et de dialogue.

Dans cette perspective, les demandes reçues sont *a priori* considérées comme étant des consultations sauf si l'usager dépose une plainte formelle.

5. Définition des termes

Dans le but de favoriser la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

Demande

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

Consultation

Une demande d'information, de conseil 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 solutions possibles. Il arrive fréquemment 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 dégénèrent.

Plainte recevable

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que le protecteur 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 du protecteur 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 recourir au protecteur de l'élève ou encore lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction du protecteur de l'élève.

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 encore pour des raisons humanitaires.

Plainte non fondée

Une plainte est considérée non fondée lorsque, 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 des demandes reçues et leur traitement au cours de l'exercice 2011-2012

Le tableau 1 ci-dessous distribue les soixante-trois (63) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues			
	2011-2012	2010- 2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
Consultations	50 (79%)	30 (64%)	21 (100%)
Plaintes	13 (21%)	17 (36%)	0
Total	63	47	21

Consultations

Pour le présent exercice, soixante-trois (63) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la majorité des demandes (50). Cette réalité s'explique notamment par le fait que le Protecteur de l'élève est une instance de dernier recours et que dans la majorité des cas (50), 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 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 situation.

Plaintes

Sur soixante-trois (63) demandes, treize (13) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs recours et désirant déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève. De ces treize (13) :

- six (6) plaintes ont été formulées individuellement;
- une (1) plainte a été formulée collectivement par cinq (5) demandeurs;
- une (1) plainte a été formulée conjointement par deux (2) demandeurs;

L'ensemble des plaintes déposées a été jugé recevable par le Protecteur de l'élève. Des huit (8) plaintes formelles déposées :

- trois (3) plaintes ont été réglées et n'ont pas nécessité la rédaction d'un avis;
- cinq (5) plaintes ont nécessité la rédaction d'un avis. De ces cinq (5) plaintes, trois (3) plaintes ont été jugées non fondées et deux (2) plaintes ont été jugées fondées. Trois (3) plaintes ont mené à des recommandations de la part du Protecteur de l'élève.

7. L'objet des demandes traitées

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

Tableau 2- L'objet des cinquante (50) consultations		2010-2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
	2011-2012		
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	20 (40%)	8 (27%)	9 (43%)
Les élèves HDAA	8 (16%)	8 (20%)	2 (10%)
L'intimidation	5 (10%)	NA	NA
La discipline et les sanctions	4 (8%)	NA	NA
La Politique du transport	3 (6%)	3 (10%)	0
Autres	10 (20%)	13 (43%)	10 (47%)
Total	50	32	21

Des cinquante (50) demandes traitées :

- Vingt (20) d'entre elles concernaient la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire.*
 - o Plus spécifiquement, quatorze (14) demandes se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient plus spécifiquement l'identification des élèves à déplacer (art. 7.1).
 - o Cinq (5) demandes concernaient l'article 5.6 *Scolarisation d'un élève résidant sur le territoire de la Commission scolaire dans une école d'une autre commission scolaire.*
 - o Une (1) demande se rapportait à l'article 7.4.9 relativement au choix d'école et à la disponibilité du transport scolaire.
- Huit (8) des demandes concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.
 - o Quatre (4) demandes abordaient la disponibilité des services éducatifs aux élèves HDAA;
 - o Une (1) demande concernait le classement d'un élève en classe spéciale;
 - o Une (1) autre demande se rapportait à l'attribution d'un code du MELS à un élève en difficulté;
 - o Une (1) demande était relative à l'attribution des ordinateurs aux élèves dyslexiques;
 - o Une (1) demande abordait les adaptations possibles pour les élèves de la formation professionnelle;

- Cinq (5) demandes abordaient l'intervention de la direction d'école dans des situations relatives à l'intimidation.
- Quatre (4) demandes se rapportaient à la discipline et aux sanctions.
- Trois (3) demandes concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes*.
 - o Une (1) demande concernait les points d'embarquement et de débarquement (18.3).
 - o Une (1) demande abordait l'admissibilité au transport (7.1)
 - o Une (1) autre demande questionnait la sécurité dans l'autobus.
- Les dix (10) demandes restantes abordaient différentes situations telles :
 - o La reprise d'un stage;
 - o La compétence d'un membre du personnel;
 - o Le contrôle des absences en formation professionnelle;
 - o Les difficultés relationnelles entre un élève et son enseignant;
 - o Les difficultés relationnelles entre un élève et la direction;
 - o La gestion du dossier de l'élève;
 - o L'intervention du Protecteur de l'élève;
 - o La sécurité lors des sorties au service de garde;
 - o Le bulletin;
 - o Le transfert vers une autre école pour des raisons relatives à la condition physique de l'élève.

8. L'objet des plaintes traitées et les recommandations effectuées :

Le tableau 3 présente les plaintes reçues en fonction de leur objet.

Tableau 3 - L'objet des plaintes traitées (8)			
	2011-2012	2010-2011	2009-2010 (exercice de 3 mois)
Le transport scolaire	3		
L'intégration et les services aux élèves HDAA	2	3	NA
Les ententes extraterritoriales	1		
Un processus administratif	1		
L'uniforme	1		
Formulaire d'inscription 2010-2011	0	1	NA
Total	8	4	0

Des huit (8) plaintes traitées, trois (3) d'entre elles ont été réglées et n'ont pas nécessité la rédaction d'un avis :

- 1- Une (1) plainte visait l'allocation pour le transport d'un élève fréquentant un programme de sport-étude. L'analyse du dossier nous a permis de constater que la Commission scolaire rencontrait ses obligations et qu'il n'y avait aucune erreur au dossier. L'information transmise au plaignant relativement aux allocations accordées et à la situation vécue a permis de fermer le dossier.
- 2- Une seconde plainte portait sur le point d'embarquement. Pour différentes raisons, le plaignant désirait que le point d'embarquement soit déplacé devant son domicile. Une solution alternative a finalement été trouvée par les parties à leur satisfaction.
- 3- Une troisième plainte concernait un élève qui souffre de dyslexie. Le plaignant insatisfait des services offerts par la Commission scolaire désirait que son enfant fréquente une école d'une autre commission scolaire. L'intervention de la Commission scolaire et du Protecteur de l'élève a permis de dégager des solutions à la satisfaction du plaignant.

Cinq (5) plaintes ont mené à la rédaction d'un avis.

- 1- Une première plainte concernait un parent qui estimait que l'école ne lui avait pas permis d'exercer son droit au volontariat étant donné le trop court délai de réponse exigé. La plainte a été trouvée fondée. Le Protecteur de l'élève a recommandé que :

Recommandations :

- La Commission scolaire s'assure que de l'information claire soit transmise aux parents des élèves qui fréquentent des écoles particulièrement à risque de surplus quant aux différentes modalités de transfert et aux dates à surveiller en regard de ces transferts et d'éventuels choix qu'ils pourraient avoir à faire;
 - L'École et la Commission scolaire s'assurent de maximiser la réponse des parents volontaires notamment en leur allouant un délai raisonnable pour faire valoir leur volontariat;
 - L'École prévoit, dans les cas où la situation exige un court délai de réponse, un moyen de correspondance qui permettra de rejoindre l'ensemble des parents ou les parents plus particulièrement concernés par l'objet de la requête et de s'assurer qu'ils reçoivent en temps opportun l'information qui leur est destinée;
 - Le plaignant puisse exercer « rétroactivement » son droit au volontariat pour l'année scolaire 2011-2012.
- 2- Une (1) plainte concernait un élève HDAA dont le parent contestait le classement en classe spécialisée effectué par la Commission scolaire. Cette plainte a été trouvée non fondée et aucune recommandation n'a été émise par le Protecteur de l'élève.

- 3- Une (1) plainte déposée par un parent qui estimait que la Commission scolaire devait assurer le transport de son enfant de son domicile au Service Répit et ce pour l'entrée et la sortie des classes. Cette plainte a été trouvée non fondée. Toutefois, l'enquête et l'analyse effectuées ont soulevé des éléments méritant qu'on s'y attarde. Conséquemment, le Protecteur de l'élève a recommandé que :

Recommandations :

- Les instances concernées de la Commission scolaire, en prévision de la révision de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes*, recueillent d'ici la révision de la Politique, les données nécessaires à une évaluation des enjeux reliés à l'article 13 de la Politique afin de nourrir les réflexions qui pourront éventuellement avoir lieu en ce sens.
 - Soit effectuée une réflexion par les acteurs concernés quant à la pertinence d'établir certaines balises au regard des options proposées aux parents des élèves qui ne peuvent fournir le transport. Ces balises devraient tenir compte du besoin de flexibilité exprimé par les intervenants afin de répondre aux besoins de l'élève, des valeurs rattachées au Service Répit et mises de l'avant par la Commission scolaire et ses intervenants. Ultimement, il s'agit de s'assurer que le discours tenu par l'ensemble des intervenants impliqués soit partagé et transmis de façon claire et cohérente aux parents.
- 4- Une (1) plainte déposée par deux (2) parents portait sur la décision de la commission scolaire à l'effet de refuser une entente extraterritoriale afin que leurs enfants puissent fréquenter une école d'une autre commission scolaire. Cette plainte a été trouvée non fondée et aucune recommandation n'a été émise par le Protecteur de l'élève.
- 5- Finalement, une (1) plainte a été déposée par cinq (5) parents qui estimaient que l'ensemble du processus ayant mené à l'implantation du port de l'uniforme au sein de l'école avait souffert de nombreuses irrégularités. Le Protecteur de l'élève a considéré que les objets de la plainte relatifs aux critères d'achats de vêtements et à la transmission des informations personnelles étaient fondés. Conséquemment, nous avons recommandé au Conseil des commissaires :

Recommandations :

- faire parvenir le présent avis au Conseil d'établissement afin qu'il puisse prendre connaissance de l'ensemble des faits mis en lumière par l'enquête et l'analyse;
- prendre acte de la présente situation et sensibiliser encore davantage les directions d'école quant à la délicatesse d'un processus décisionnel sur le port de l'uniforme, afin que de prochaines démarches soient faites selon les règles de l'art et de façon transparente (analyse, consultation, choix possibles, communication, etc.);
- s'assurer que les parents de l'école seront informés de la possibilité de faire retirer du fichier transmis les renseignements personnels les concernant;
- s'assurer que les parents désirant acheter les vêtements chez d'autres fournisseurs ne soient pas pénalisés par des critères plus restrictifs.

Conclusion

Tout d'abord, nous désirons remercier les parents et les élèves qui nous ont fait confiance en faisant appel à nous. Indépendamment de la nature de la consultation ou du bien fondé de leur plainte, nous espérons qu'ils se sont sentis respectés, entendus et traités avec équité et justice.

Dans un deuxième temps, je retiens de cette dernière année et salue l'importance accordée par la Commission scolaire à la satisfaction des élèves et des parents au regard des services qu'elle leur offre. Ce souci d'être à l'écoute des élèves et des parents s'illustre notamment par la présence d'une personne responsable de recevoir et de traiter leurs plaintes, mais aussi de façon plus large, par la position critique et orientée vers les meilleurs intérêts de l'élève que peut adopter cette dernière quant aux différentes situations problématiques qui lui sont présentées. Plusieurs parents nous ont mentionné avoir apprécié le travail de cet intervenant.

Aussi, nos échanges avec la Commission scolaire dans le cadre du traitement des plaintes nous ont permis de constater une volonté de la part de cette dernière de toujours mieux servir ses élèves et de se responsabiliser relativement à ses différentes actions. En ce sens, nous avons remarqué la capacité de la part de la Commission scolaire et de ses intervenants à admettre ses moins bons coups et même à s'en excuser. Cet exercice que nous estimons pédagogique ainsi que l'ensemble des éléments précédemment énumérés nous apparaissent porteurs d'une relation équilibrée basée sur l'idée que les commissions scolaires existent par et pour les élèves en vue notamment d'assurer une distribution équitable des ressources et des services. Nous ne pouvons qu'encourager la Commission scolaire et ses intervenants à poursuivre dans cette voie.

Finalement, nous remercions les nombreux intervenants avec qui nous avons eu à discuter dans le cadre de notre mandat. Leur patience et leur ouverture ont contribué à faciliter les tâches relatives à nos fonctions.