

# Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2012-2013

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau  
Protecteur de l'élève  
17 octobre 2013

Longueuil, 17 octobre 2013

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2012-2013 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<sup>er</sup> juillet 2012 et le 30 juin 2013.

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 quatrième 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

Dans un premier temps, il nous importe de rappeler le mandat du protecteur de l'élève car celui-ci semble un peu plus connu mais 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'accentuer 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.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse relative à l'objet de la plainte afin d'en juger du bien-fondé.

Certaines plaintes, en raison de la nature de leur objet, nécessitent une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien-fondé et de proposer des correctifs dans le cadre d'un avis.

D'autres plaintes, après une analyse des faits, permettent au Protecteur de l'élève de conclure qu'elles sont non fondées, qu'il n'y a pas d'erreur, pas d'injustice, que l'élève a été traité correctement et que la situation n'offre pas l'opportunité pour le Protecteur de l'élève d'émettre des recommandations. Dans ces cas, le Protecteur de l'élève prend soin de fournir au plaignant l'ensemble de l'information nécessaire afin qu'il en comprenne son analyse et sa conclusion. À la suite de cet échange avec le plaignant, il est fréquent que la plainte ne soit pas maintenue et que le dossier soit fermé. Le constat étant pour le Protecteur de l'élève que son intervention n'est manifestement plus utile et\ou pour le plaignant qu'il ne pourra obtenir la recommandation qu'il aurait souhaitée. Toutefois, si malgré les explications du Protecteur de l'élève formulées au plaignant ce dernier désire maintenir sa plainte, un avis sera rédigé à l'intention du Conseil des commissaires.

## **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 2012-2013

Le tableau 1 ci-dessous distribue les cent deux (102) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues			
	2012-2013	2011-2012	2010- 2011
Consultations	91	50 (79%)	30 (64%)
Plaintes	11	13 (21%)	17 (36%)
Total	102	63	47

### Consultations

Pour le présent exercice, cent deux (102) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la majorité des demandes (91). 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, 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 cent deux (102) demandes, onze (11) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs recours et désirant déposer une plainte auprès 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 quatre-vingt-onze (91) consultations			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	26 (29%)	20 (40%)	8 (27%)
Les élèves HDAA	20 (22%)	8 (16%)	8 (20%)
Relation avec l'école et ou l'enseignant	11 (12%)	NA	Na
Formation professionnelle	7 (8%)	NA	NA
L'intimidation et violence	3 (3%)	5 (10%)	NA
La Politique du transport	3 (3%)	3 (6%)	3 (10%)
La discipline et les sanctions	2 (2%)	4 (8%)	NA
Autres	19 (21%)	10 (20%)	13 (43%)
Total	91	32	21

Des quatre-vingt-onze (91) demandes traitées :

- Vingt-six (26) 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, dix-huit (18) 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 Huit (8) demandes visaient un changement d'école en cours d'année.
  
- Vingt (20) des demandes concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.
  - o Onze (11) demandes abordaient la disponibilité des services éducatifs aux élèves HDAA;
  - o Cinq (5) demandes visaient les difficultés de scolarisation d'élèves HDAA ayant des problèmes particuliers;
  - o Deux (2) demande concernaient le classement d'un élève en classe spéciale;
  - o Deux (2) demandes se rapportaient à l'élaboration et l'application du plan d'intervention.

- Onze (11) demandes concernaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école.
  - o Plus spécifiquement, quatre (4) demandes visaient les relations entre l'élève ou le parent et l'école;
  - o Sept (7) demandes visaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant.
- Sept (7) demandes provenaient d'élèves du secteur de la formation professionnelle.
  - o Quatre (4) de ces demandes concernaient les évaluations, les reprises d'évaluations et les échecs.
  - o Deux (2) de ces demandes visaient les règles de fonctionnement.
  - o Une de ces demandes se rapportait à la reconnaissance des acquis de l'élève.
- Trois (3) demandes abordaient des situations relatives à l'intimidation et la violence.
- Trois (3) demandes concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes*.
  - o Deux (2) demande concernait les points d'embarquement et de débarquement (article 18.3).
  - o Une (1) autre demande questionnait le temps de transport en autobus.
- Deux (2) demandes se rapportaient à la discipline et aux sanctions. Une demande questionnait une sanction administrée à un élève.
- L'autre demande mettait en cause les suspensions répétitives sur les heures de classe.
- Les dix-neuf (19) demandes restantes abordaient différentes situations telles :
  - o L'achat des uniformes (2 demandes);
  - o Un changement de classe (2 demandes);
  - o La fermeture de l'école de la Roselière (2 demandes)
  - o La fouille d'un élève (2 demandes);
  - o L'accès aux vestiaires par les élèves (2 demandes);
  - o Le changement de concentration;
  - o Les frais chargés aux parents (2 demandes);
  - o La facturation des frais pour le service de garde;
  - o Le plan de répartition;
  - o L'admission pour le sport-études;
  - o Le remboursement des frais pour les cours d'été (2 demandes);
  - o La récupération.



## 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 (11)			
	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Transferts pour surplus	4	0	0
Ententes extraterritoriales	3	1	0
Transport scolaire	2	3	0
Intégration et les services aux élèves HDAA	0	2	3
Processus administratif	0	1	1
Autre	2		
Total	11	8	4

Des onze (11) plaintes traitées, dix (10) d'entre elles n'ont pas mené à la rédaction d'un avis.

- 1- Quatre (4) plaintes visaient des transferts d'élèves pour surplus en application de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire*. L'analyse de ces plaintes a permis au Protecteur de l'élève de les juger non fondées. L'information transmise à chacun des plaignants quant à l'objet de leur plainte et au rôle du protecteur de l'élève a permis de fermer les dossiers.
- 2- Trois (3) plaintes portaient sur des demandes d'entente de scolarisation extraterritoriale. L'analyse de chacune de ces plaintes par le Protecteur de l'élève permettait de constater que les critères de l'article 5.6 de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* avaient été appliqués de façon conforme et que le contexte ou les circonstances ne justifiaient pas un traitement exceptionnel, par souci d'équité ou pour cause humanitaire. L'information transmise à chacun des plaignants quant à l'objet de leur plainte et au rôle du protecteur de l'élève a permis de fermer les dossiers.
- 3- Une plainte portait sur l'emplacement du point d'embarquement. L'analyse de la situation par le Protecteur de l'élève a permis de constater que la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* était respectée. De plus, des vérifications effectuées sur les lieux par le service de l'organisation scolaire ont contribué à rassurer le parent sur l'aspect sécuritaire de l'emplacement de l'arrêt. Le dossier a été fermé.
- 4- Une plainte portait sur la fermeture de l'école de la Roselière. Après analyse des objets de la plainte, le Protecteur de l'élève a expliqué au parent les limites de son intervention. La plainte n'a pas été maintenue.

- 5- Une seconde plainte en lien avec la fermeture de l'école de la Roselière concernait des éléments identifiés dans le rapport Nantel et utilisés par les médias. Le parent considérait qu'il s'agissait d'informations erronées qui devaient être retirées de ce rapport. Le Protecteur de l'élève a expliqué aux parents les limites de son intervention et le dossier a été fermé.

Une (1) plainte a mené à la rédaction d'un avis.

Cette plainte portait sur la décision de la Commission scolaire de ne pas assurer le transport de l'élève vers son école, les trois jours par deux semaines où ce dernier séjourne chez son parent en garde partagée. Notre analyse de la situation nous a permis de convenir que la situation de la garde partagée du plaignant ne rencontrait pas les critères prévus à la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* et permettant à un élève de bénéficier d'un service de transport à deux adresses lorsqu'il y a garde partagée. La plainte a été trouvée non fondée et aucune recommandation n'a été émise par le Protecteur de l'élève.

## **Conclusion**

À l'aube de ce deuxième mandat à titre de Protecteur de l'élève, nous désirons remercier le Conseil des commissaires pour la démonstration de leur confiance à notre endroit. Aussi, nous tenons à remercier les parents et les élèves qui nous ont fait confiance en faisant appel à nous. Enfin, nous remercions les nombreux intervenants de la Commission scolaire avec qui nous avons eu à discuter dans le cadre de notre mandat. Leur ouverture et leur professionnalisme contribuent à notre compréhension des différentes situations portées à notre attention et à la qualité de nos interventions.