

Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2013-2014

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau
Protecteur de l'élève
18 novembre 2014

Longueuil, 18 novembre 2014

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2013-2014 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1^{er} juillet 2013 et le 30 juin 2014.

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

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 2013-2014. La première partie de ce rapport, dont le contenu est sensiblement le même d'année en année, aborde 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. La seconde partie présente 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

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 afin d'en déterminer le bien-fondé.

Lors de l'examen de la plainte, le protecteur de l'élève cherchera à identifier, par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire a commis une erreur, pris une décision injuste ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. 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 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. Toutefois, il importe de mentionner qu'une plainte non fondée peut être révélatrice d'un malaise et mener à des recommandations dans une perspective d'amélioration des pratiques de la Commission scolaire.

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 d'évaluer le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, de transmettre 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. 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. Ultiment, 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 dirigé vers les autorités compétentes.

4. Le mode de traitement des demandes

En ce qui a trait au traitement des demandes reçues, le Protecteur de l'élève 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 et n'offrent 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 cette discussion 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.

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 fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste 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 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 au cours de l'exercice 2013-2014

Le tableau 1 ci-dessous distribue les quatre-vingt-trois (83) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Consultations	47	91	50	30
Plaintes	36	11	13	17
Total	83	102	63	47

Consultations et plaintes

Pour le présent exercice, quatre-vingt-trois (83) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, quarante-sept (47) étaient des consultations. Pour ces demandes, il s'agissait 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 résoudre la situation. Sur quatre-vingt-trois (83) demandes, trente-six (36) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs recours et désireux de déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève.

7. L'objet des consultations

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

Tableau 2- L'objet des quarante-sept (47) consultations				
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	4 (8%)	26 (29%)	20 (40%)	8 (27%)
Les élèves HDAA	15 (32%)	20 (22%)	8 (16%)	8 (20%)
Relations avec l'école et ou l'enseignant	6 (13%)	11 (12%)	NA	Na
Formation professionnelle	1 (2%)	7 (8%)	NA	NA
L'intimidation et violence	1 (2%)	3 (3%)	5 (10%)	NA
La Politique du transport	4 (8%)	3 (3%)	3 (6%)	3 (10%)
La discipline et les sanctions	5 (11%)	2 (2%)	4 (8%)	NA
Facturation et frais	6 (13%)			
Autres	5 (11%)	19 (21%)	10 (20%)	13 (43%)
Total	47	91	32	21

Des quarante-sept (47) consultations :

Quatre (4) 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.*

- Plus spécifiquement, trois (3) consultations se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient plus spécifiquement l'identification des élèves à déplacer (art. 7.1).
- Une (1) consultation visait un changement d'école en cours d'année.

Quinze (15) des consultations concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

- Quatre (4) consultations abordaient la disponibilité des services aux élèves HDAA;
- Deux (2) consultations concernaient la satisfaction au regard des services offerts;
- Six (6) consultations concernaient le classement d'un élève en classe spéciale;
- Deux (2) consultations se rapportaient à l'élaboration et l'application du plan d'intervention.
- Une (1) consultation concernait les adaptations en classe;

Six (6) consultations concernaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école.

- Plus spécifiquement, quatre (4) consultations visaient les relations entre l'élève ou le parent et l'école;
- Deux (2) consultations visaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant.

Une (1) consultation provenait d'un élève du secteur de la formation professionnelle et concernait l'inscription.

Une (1) consultation abordait une situation relative à l'intimidation et la violence.

Quatre (4) consultations concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes.*

- Une (1) consultation concernait les frais liés aux places disponibles dans les autobus.
- Une (1) autre abordait l'accessibilité aux places disponibles dans les autobus;
- Une (1) concernait l'admissibilité au transport scolaire et les critères liés à la distance;
- Une (1) dernière consultation concernait la disponibilité du transport en autobus.

Cinq (5) consultations se rapportaient à la discipline et aux sanctions.

- Quatre (4) demandes questionnaient l'administration répétitive de suspensions
- Une (1) demande mettait en cause le motif de la suspension.

Six (6) consultations abordaient la facturation et les frais.

- Plus précisément, trois (3) consultations questionnaient les frais associés au service des dîneurs.
- Une (1) consultation concernait la facturation au service de garde
- Deux (2) consultations visaient le remboursement de frais à la suite d'un changement d'école ou de l'arrêt de la scolarité.

Les cinq (5) consultations restantes abordaient différentes situations telles :

- Les services aux élèves doués;
- Le maintien de la scolarité à l'école internationale;
- L'aide aux devoirs;
- L'exemption aux examens;
- 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 (36)				
	2013-2014	2012-2013	2011-2012	2010-2011
Transferts pour surplus	24	4	0	0
Ententes extraterritoriales	6	3	1	0
Transport scolaire	4	2	3	0
Intégration et les services aux élèves HDAA	1	0	2	3
Processus disciplinaire	1	NA	NA	NA
Total	36	11	8	4

1- Transferts pour surplus

Des trente-six (36) plaintes traitées, vingt-quatre (24) plaintes concernaient 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*.

Dans le cadre du traitement des plaintes relatives aux transferts d'élèves pour surplus, une majorité de plaignants désirait qu'un tiers neutre vérifie la séquence utilisée par l'école ayant mené à l'identification des élèves à déplacer. Nous avons donc procédé à ces vérifications.

Aussi, certaines des plaintes déposées visaient de façon plus spécifique :

- L'application de l'article 7.3.1 de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* qui alloue à une direction d'école un pouvoir discrétionnaire quant au transfert d'un élève handicapé ou présentant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage.
- Les modifications aux plans de répartition des élèves ayant eu pour conséquence d'entraîner un transfert supplémentaire à des élèves qui avaient déjà subi des transferts et qui comptaient sur l'assurance de terminer leur scolarité à leur école d'adoption.
- Les critères de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* servant à l'identification des élèves à déplacer qui privilégient notamment la fratrie à l'ancienneté.
- Le fait que la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* ne prévoit pas qu'un élève ayant un frère ou une sœur qui fréquente une école d'adoption à la suite d'un classement aux fins de service puisse bénéficier du critère de la fratrie lors d'un transfert pour surplus.
- L'application du critère 6.1.6. de *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* relatif à l'élève inscrit après la période officielle d'inscription (par ordre chronologique de réception des demandes) pour l'identification des élèves à déplacer.

- Les explications transmises par les directions d'école. Les plaignants dénonçaient plus spécifiquement l'exactitude des informations, la façon dont ils avaient été informés et la difficulté à obtenir plus de précision de la part de la direction d'école.
- L'impossibilité d'avoir accès au comité de révision afin de contester le transfert pour surplus.

Nous avons analysé et répondu à chacune de ces plaintes et l'information transmise aux plaignants a permis de conclure les dossiers. Les situations de transferts pour surplus provoquent chez les parents, avec qui nous avons discuté, une grande émotion. Bien qu'une majorité d'entre eux comprennent les raisons pour lesquelles leur enfant a été identifié parmi les élèves à être transférés, ils estiment que ce changement sera néfaste pour leur enfant et tentent de leur éviter cette situation. L'espace-temps pour absorber et réagir à l'annonce du transfert leur apparaît court et suscite un sentiment d'urgence chez plusieurs parents avec qui nous avons discuté. Nous savons que la Commission scolaire et les écoles s'efforcent, d'une année à l'autre, de prévenir rapidement les parents des élèves qui seront touchés par ces transferts. Nous encourageons cette initiative. Aussi, nous soulignons l'effort des directions d'école touchées par ces surplus, afin d'informer efficacement et de façon personnalisée les parents concernés. Nous sommes conscients que cette tâche n'est pas mince dans le contexte que suscite cette annonce. Nous croyons que l'effort en ce sens doit se poursuivre afin faciliter l'accès à l'information nécessaire à la compréhension des parents au regard de la situation qui affecte leur enfant.

Recommandations

- 1- Une plainte relative au transfert d'un élève pour surplus a mené à la rédaction d'un avis. Cette dernière portait sur la décision de la direction de l'École de transférer un élève qui fréquentait son école de secteur depuis la maternelle et qui était marcheur au motif que son formulaire d'inscription avait été remis un jour ouvrable après la période officielle des inscriptions. L'analyse de la situation par le Protecteur de l'élève a permis de conclure que la Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves pour l'année scolaire 2013-2014 était appliquée de façon conforme. La plainte a été trouvée non fondée. Toutefois, nous étions d'avis que la décision prise à l'endroit de l'Élève entraînait des conséquences disproportionnées eu égard aux événements. Conséquemment, nous avons recommandé que la Commission scolaire évalue la possibilité de retourner l'Élève à son école de secteur. Aussi, nous recommandons que la Commission scolaire prévoie un pouvoir discrétionnaire à l'administration concernée par l'application des politiques et l'exercice de ce pouvoir.

Suivi : Le conseil a résolu de prendre acte de l'avis, sans donner suite aux recommandations énoncées.

2- Ententes extraterritoriales

Des trente-six (36) plaintes traitées, six (6) plaintes portaient sur des demandes d'entente de scolarisation extraterritoriale. L'analyse de trois (3) 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.

Recommandations

Trois (3) plaintes ont mené à la rédaction d'un avis.

- 1- Une plainte concernait un élève âgé de 16 ans, fréquentant depuis son secondaire 1, le Collège Antoine-Girouard de Saint-Hyacinthe en sport-études natation. À la fermeture du Collège Antoine-Girouard, l'Élève ainsi que tous les élèves en sport-études natation, auraient été admis à l'école secondaire Fadette pour y poursuivre leur programme sport-études. Or, la Commission scolaire refusait de convenir d'une entente de scolarisation extraterritoriale pour l'année scolaire 2013-2014. La plainte de ce dernier visait à contester cette décision.

L'examen de la plainte nous a permis de convenir que la Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves pour l'année scolaire 2013-2014 était appliquée de façon conforme. Toutefois, il nous apparaissait que cette même politique imposait un cadre trop étroit par rapport à l'aspect exceptionnel de la situation générale et du cas particulier de l'Élève. Conséquemment, nous avons recommandé que la Commission scolaire réévalue la demande de l'Élève en tenant compte des arguments présentés dans notre avis.

Suivi : Le Conseil a adopté une résolution de façon unanime pour prendre acte de l'avis et autoriser cette demande de scolarisation extraterritoriale, compte tenu du caractère exceptionnel de la situation.

- 2- La seconde plainte concernait une élève de secondaire 1, résidente de la ville de Saint-Jean-Baptiste située à environ quinze minutes de Saint-Hyacinthe mais relevant de la Commission scolaire des Patriotes. Elle nageait avec le club de natation de Saint-Hyacinthe et aurait aimé pouvoir fréquenter l'école secondaire Fadette de Saint-Hyacinthe en Sport-études natation affiliée à son club de natation. Offrant le programme de Sport-études natation à l'école secondaire de Mortagne et étant en mesure d'accueillir l'élève, la Commission scolaire, en respect de sa *Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves pour l'année scolaire 2013-2014*, a refusé de signer une entente de scolarisation extraterritoriale avec la Commission scolaire de Sainte-Hyacinthe. Or, l'École secondaire de Mortagne était située à environ 35 kilomètres du domicile de l'Élève et contrairement à d'autres élèves en choix-école aucun circuit d'autobus n'évoluait du domicile de l'Élève à l'école De Mortagne. Les parents de l'Élève étant dans l'impossibilité de la véhiculer, elle aurait eu à emprunter le transport en commun dont la durée du trajet exigeait qu'elle effectue plus de trois (3) heures de déplacement quotidiennement.

L'examen de la plainte nous a permis de convenir que malgré le fait que la décision de la Commission scolaire soit prise en application de la *Politique relative à l'admission et à*

l'inscription des élèves pour l'année scolaire 2013-2014, il nous apparaissait que le contexte ou les circonstances justifiaient un traitement exceptionnel, par souci d'équité. Conséquemment, nous avons considéré la plainte fondée et avons recommandé que la Commission scolaire réévalue la demande de l'Élève en tenant compte des éléments cités à notre avis.

Suivi : Le conseil a résolu de prendre acte de l'avis, sans donner suite à la recommandation énoncée.

- 3- Une troisième plainte concernait un parent désireux de contester la décision de la Commission scolaire de ne pas lui accorder d'entente de scolarisation extraterritoriale favorisant l'accès de son enfant à l'école Vanguard. Il estimait que la Commission scolaire ne lui permettait pas de croire qu'elle était en mesure de répondre aux besoins spécifiques de l'Élève et de le faire cheminer vers un diplôme de 5e secondaire. De plus, il considérait qu'une récente évaluation effectuée par la Commission scolaire visait à justifier la décision de la Commission scolaire de ne pas lui accorder d'entente de scolarisation vers l'école Vanguard.

L'examen de la plainte nous a permis de conclure que la Commission scolaire était en mesure de fournir les services adaptés à l'Élève en fonction de ses besoins et des ses capacités, d'après l'évaluation individuelle de l'Élève. Aussi qu'elle pouvait contribuer à faire cheminer l'Élève vers un diplôme de 5e secondaire. De plus, la décision de ne pas accorder d'entente de scolarisation extraterritoriale à l'Élève était conforme à la Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves pour l'année scolaire 2013-2014. Pour ces raisons, nous avons jugé la plainte non fondée. Toutefois, notre enquête a mis en lumière différents éléments qui ont mené à l'émission de recommandations. Nous avons recommandé que :

- la Commission scolaire examine l'existence d'une perception négative que pourrait avoir son personnel relativement à la classe FA et les motifs de cette perception. Le cas échéant, qu'elle évalue la nécessité de prendre les moyens afin de modifier cette perception.
- La Commission scolaire rappelle aux directions d'écoles concernées l'importance de l'accueil accordé aux parents et aux élèves qui fréquenteront leurs classes spécialisées notamment lors d'une journée « porte ouverte ».
- La Commission scolaire élabore un document de référence permettant aux parents des élèves désireux de fréquenter l'école Vanguard de connaître, de façon plus précise, l'offre de services de la Commission scolaire et l'expertise développée pour répondre aux élèves qui correspondent au profil d'admission de l'école Vanguard.
- La Commission scolaire sensibilise son personnel afin que les documents remis aux parents, notamment relatifs à des évaluations, contiennent l'information la plus claire et accessible possible.
- Dans une perspective où la Commission scolaire prône la concertation des différents intervenants impliqués auprès de l'élève, nous recommandons qu'elle s'assure que ses pratiques favorisent cette concertation.

- Finalement, nous avons recommandé que le plaignant soit à nouveau rencontré par l'École afin de s'assurer qu'il a obtenu l'ensemble des réponses à ses questions.

Suivi : Le conseil a résolu de prendre acte de l'avis et de mandater la direction générale afin de donner suite aux recommandations énoncées.

3- Transport scolaire

Des trente-six (36) plaintes traitées, quatre (4) plaintes concernaient le transport scolaire. Deux (2) plaintes portaient 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 permis de confirmer l'aspect sécuritaire de l'emplacement de l'arrêt. Les dossiers ont été fermés.

Une plainte était relative à l'admissibilité d'un élève au transport au regard du critère de distance prévu à l'article 7.1.1. de la Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes. L'analyse de la situation par le Protecteur de l'élève a permis de trouver la plainte non fondée. L'information transmise au plaignant a permis de fermer les dossiers.

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

La plainte était relative à l'accès pour l'élève à un point d'embarquement situé en zone dangereuse. La plaignante considérait que la Commission scolaire devait assurer le transport scolaire de son enfant pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes au départ et à l'arrivée du point d'embarquement situé à environ 160 mètres de son domicile. Pour des raisons de sécurité, la Commission scolaire demandait que l'Élève soit accompagné jusqu'à son point d'embarquement. La plaignante refusait de répondre cette exigence. L'analyse de la plainte nous a permis de la juger non fondée et aucune recommandation n'a été émise.

4- Services aux élèves HDAA

Une plainte portait sur la disponibilité d'un service de garde pour un élève HDAA nouvellement inscrit dans une école secondaire. Il ressort de l'analyse de la situation que la Loi sur l'instruction publique ne prévoit aucune obligation en ce sens. Nos discussions avec le MELS et le Ministère de la Famille nous ont permis de comprendre que des initiatives en ce sens avaient été tentées sans trop de résultats. Nous avons trouvé la plainte non fondée et l'information transmise au plaignant a permis de fermer le dossier.

5- Processus disciplinaire

Une plainte était relative au processus disciplinaire. Elle visait à dénoncer les interventions de la direction de l'école reliées au port de l'uniforme et ayant mené à la suspension de l'Élève. L'analyse de la situation par le Protecteur de l'élève a permis de trouver la plainte non fondée. L'information a été transmise au plaignant et le dossier a été fermé.

9. Intimidation et violence

L'article 220.2 de la Loi 56 exige que le rapport du protecteur de l'élève contienne une section spécifique pour les plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Or, pour le présent exercice, aucune plainte en cette matière n'a été portée à notre attention.

Conclusion

C'est avec intérêt que nous poursuivons notre mandat de protecteur de l'élève. Une grande partie de notre travail a consisté à écouter afin de bien saisir les préoccupations du parent ou de l'élève et faciliter la résolution de situations problématiques. Il s'agissait essentiellement de fournir de l'information, guider vers les ressources appropriées et inciter à l'utilisation de pratiques efficaces en matière de gestion des conflits. Nous retirons une satisfaction lorsque nos discussions avec un parent contribuent à le faire sentir plus en mesure de résoudre la situation qui le préoccupe. Dans le cadre plus formel du traitement des plaintes, nous avons tenté d'identifier les correctifs permettant des améliorations et évitant la répétition de situations problématiques. Nous trouvons toujours aussi stimulante cette possibilité de contribuer à l'amélioration des pratiques de la Commission scolaire. Nous remercions les parents qui ont fait appel à nous pour leur confiance. Aussi, nous remercions les différents intervenants de la Commission scolaire avec qui nous échangeons dans le cadre de notre mandat. Leur ouverture et leur professionnalisme sont toujours au rendez-vous et nos discussions contribuent à enrichir notre travail, notre réflexion et nos recommandations.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève Commission scolaire des Patriotes