

RAPPORT ANNUEL  
DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE  
2018-2019

À l'attention du Conseil des commissaires  
Commission scolaire des Patriotes

Du 1<sup>er</sup> juillet 2018 au 30 juin 2019

---

Me Sofia Jabrane  
Protectrice de l'élève

## TABLE DES MATIERES

I. Introduction .....	3
II. Mandat du Protecteur de l'élève .....	3
III. Définitions utiles .....	4
IV. Cheminement d'une demande.....	5
V. Analyse des dossiers traités .....	6
1. Évolution du nombre de dossiers traités depuis l'année scolaire 2009-2010.....	6
2. Analyse des dossiers traités au cours de l'année scolaire 2018-2019.....	8
a) Statut des demandeurs.....	8
b) Répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement.....	8
c) Nature des demandes reçues .....	9
d) Typologie des plaintes considérées comme recevables .....	10
e) Mode de traitement des plaintes recevables .....	11
f) Objet des demandes .....	12
g) Intimidation et violence.....	15
VI. Avis et recommandations de la Protectrice de l'élève au Conseil des Commissaires.....	17
VII. Conclusion .....	17

## I. INTRODUCTION

Conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (Chapitre I-13.3) ainsi qu'à la disposition 7.5 du *Règlement n°8-2010 concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève* en vigueur au sein de la Commission scolaire des Patriotes, un rapport annuel est déposé par la protectrice de l'élève afin de faire état des demandes reçues et les interventions menées au cours de la période de référence.

Le présent rapport annuel constitue le second rapport produit par la soussignée depuis son entrée en fonction. Dans un premier temps, notre présentation va s'attacher à exposer les principes et conditions d'exercice du rôle du Protecteur de l'élève ainsi que le cheminement d'une demande auprès de notre Bureau. Dans un deuxième temps, il va permettre de constater l'évolution des demandes depuis la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève en 2009-2010, de classer les auteurs de ces demandes, de déterminer les ordres d'enseignement visés, et d'appréhender la nature et l'objet des demandes qui nous ont été soumises ainsi que la gestion qui en a été effectuée. Enfin, dans un troisième temps, nous ferons une revue des recommandations émises lors de l'année scolaire de référence.

## II. MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

En qualité de tiers neutre, le Protecteur de l'élève s'attache à vérifier l'application des politiques en vigueur au sein de la Commission scolaire dans le cadre des demandes qui lui sont soumises. Celui-ci intervient lorsque les voies de recours à la disposition des parents et des élèves ont été préalablement épuisées. Le Protecteur de l'élève peut également intervenir à toute étape de la procédure d'examen des plaintes lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Relevant du Conseil des commissaires, le Protecteur de l'élève jouit d'une indépendance essentielle à la réalisation de sa mission. Puisqu'il ne représente aucune des parties concernées, le Protecteur de l'élève cherche à comprendre chacune des situations qui lui sont soumises afin d'adopter les démarches les plus efficaces en vue de garantir le respect des droits des élèves. Attaché au principe d'équité et de respect, le Protecteur de l'élève va prendre en considération le contexte de la plainte soumise afin de déterminer les interventions les plus opportunes, tout en s'assurant de l'application des politiques en cours et des écrits de gestion de chaque établissement relevant de la Commission scolaire.

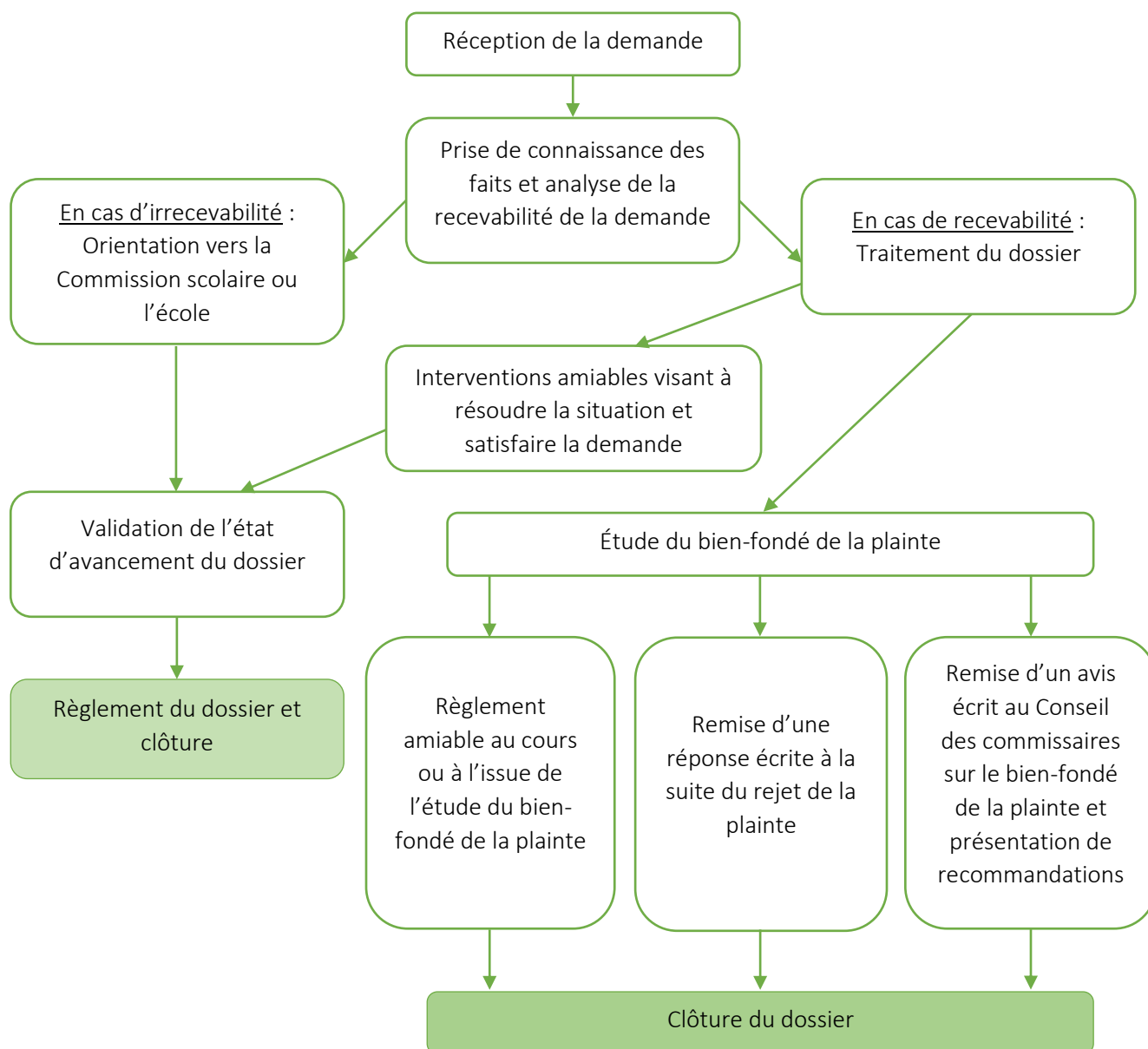
L'approche soutenue par la soussignée s'oriente vers la résolution amiable des situations qui lui sont présentées. Par ce souhait de proposer des services accessibles et cette orientation vers des solutions pratiques et réalisables, la protectrice de l'élève vient combiner des actions de facilitation, de vérification, d'enquête et d'élaboration de recommandations auprès du Conseil des commissaires. Il convient de noter que le Protecteur de l'élève a un simple pouvoir de recommandation auprès du Conseil des commissaires, et non un pouvoir décisionnel.

### III. DÉFINITIONS UTILES

QUALIFICATION	DEFINITION
<b>Consultation</b>	Il s'agit d'une demande d'information ou de précision dans une situation rencontrée par le demandeur, et pour laquelle il n'entend pas déposer de plainte formelle auprès du Bureau de la protectrice de l'élève. Il peut également s'agir d'une saisine par méconnaissance du service devant recevoir la demande.
<b>Plainte non recevable</b>	Une demande est formulée expressément par un plaignant, mais le processus de traitement de la plainte met en évidence que les voies de recours n'ont pas été préalablement épuisées, ou que cette demande n'entre pas dans le mandat du Protecteur de l'élève.
<b>Plainte recevable</b>	Le demandeur a suivi les étapes préalables à la saisine du Bureau de la protectrice de l'élève, et sa plainte n'apparaît pas comme étant frivole ou de mauvaise foi. Elle est donc étudiée à la lumière des principes d'équité et d'adaptation des ressources aux besoins des élèves, et conformément aux politiques en vigueur.
<b>Plainte non fondée</b>	L'analyse de la plainte a mis en évidence le respect des politiques et des intérêts de l'élève.
<b>Plainte fondée</b>	L'analyse de la plainte a mis en lumière qu'une politique n'a pas été respectée, qu'une situation n'a pas été traitée de façon équitable, ou qu'elle nécessite un traitement exceptionnel au regard des circonstances, justifiant une demande auprès de la Commission scolaire, et le cas échéant, la présentation d'un avis.
<b>Mode de traitement informel</b>	Approche visant à trouver une entente amiable répondant aux besoins, préoccupations et intérêts mutuels des parties. Le traitement informel d'une plainte peut inclure la mise en place d'un processus volontaire, tel un processus de facilitation, de dialogue assisté ou de médiation.
<b>Mode de traitement formel</b>	Procédure consistant à analyser le bien-fondé de la plainte reçue à la suite d'une vérification des faits allégués. Cette analyse donne lieu à une réponse écrite au plaignant, un avis soumis au Conseil des commissaires ainsi qu'à des recommandations, s'il y a lieu.

#### IV. CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE

Avant d'analyser les données recueillies dans le cadre de la présente année scolaire et afin de mieux appréhender la nature des interventions entreprises par la protectrice de l'élève, nous revenons ci-dessous sur les étapes du traitement d'une demande auprès de notre Bureau. Notre approche consiste en une écoute active des demandes des plaignants. Dans le but de préserver les relations entre les différentes personnes impliquées, une approche favorisant des stratégies de facilitation est privilégiée dans un grand nombre de cas. Si cette approche ne semble pas envisageable, un traitement formel de la demande est mis en place au moyen d'un processus d'enquête mené de façon neutre, objective et visant à évaluer le bien-fondé de la demande reçue.

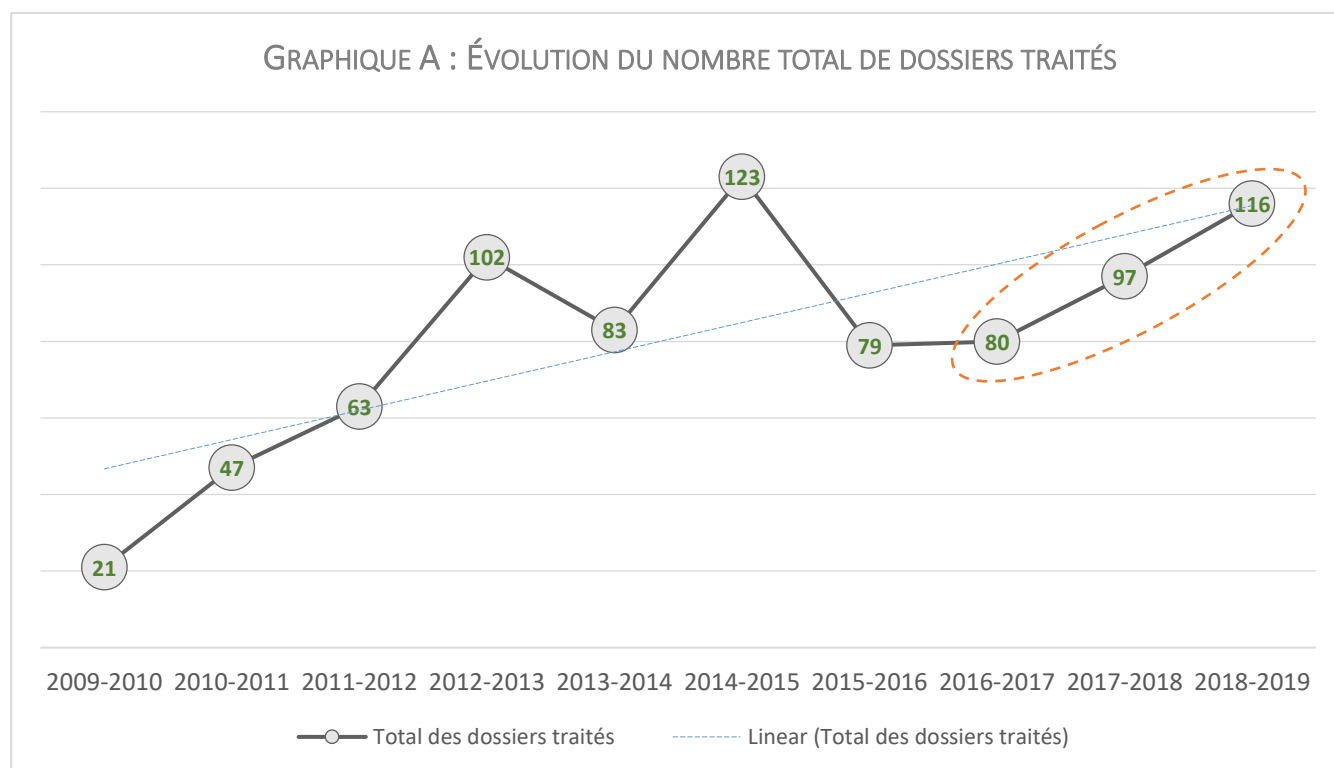


## V. ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS

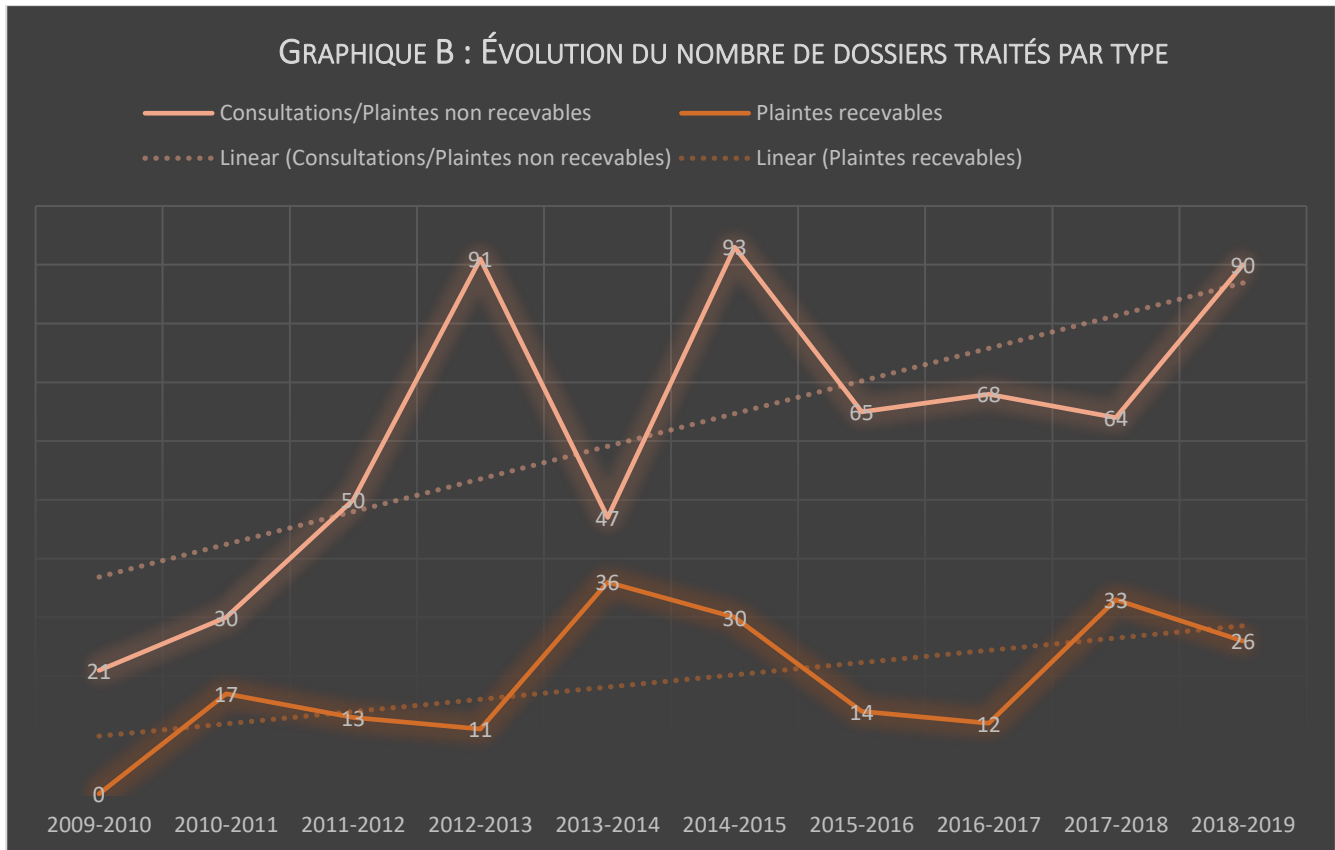
Cette partie vise à présenter l'évolution du nombre de dossiers traités depuis l'année scolaire 2009-2010 puis à donner un aperçu des dossiers traités par notre bureau pour l'année scolaire 2018-2019. Pour cela, nous nous pencherons sur le statut des demandeurs, sur la répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement ainsi que sur la nature des demandes reçues. Nous analyserons également la typologie des plaintes recevables et leur mode de traitement. Enfin, nous étudierons l'objet des demandes et des plaintes reçues, et plus particulièrement les demandes relatives aux actes d'intimidation et de violence. Lorsque cela sera opportun, nous comparerons les éléments recueillis au cours de l'année avec les données de l'année 2017-2018 dans le but de mieux appréhender l'évolution des sollicitations de notre bureau.

### 1. ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS DEPUIS L'ANNÉE SCOLAIRE 2009-2010

Depuis l'instauration de la fonction de Protecteur de l'élève au sein de la Commission scolaire des Patriotes au mois d'avril 2010, nous constatons que le nombre des consultations s'est progressivement accru au cours des 10 dernières années (*Graphique A*). Si l'on étudie plus spécifiquement les trois dernières années, nous constatons que la saisine du Protecteur de l'élève au sein de la Commission scolaire a progressé de manière linéaire d'environ 20 % par an ce qui tend à confirmer notamment l'adhésion des usagers à cette institution.



Si le nombre de plaintes recevables croît également au fil des années, cette croissance demeure inférieure à celle du total des dossiers traités. Nous constatons donc que l'augmentation du nombre de dossiers concerne principalement les consultations et les plaintes non recevables. Plus spécifiquement, et si l'on compare l'année scolaire 2018 - 2019 à l'année scolaire 2017 - 2018, nous constatons que la part des plaintes recevables a diminué passant de 34 % des dossiers traités à seulement 22 % (*Graphique B*).



*\* Aux fins de la présente analyse, les consultations et les plaintes non recevables sont classées dans la même catégorie.*

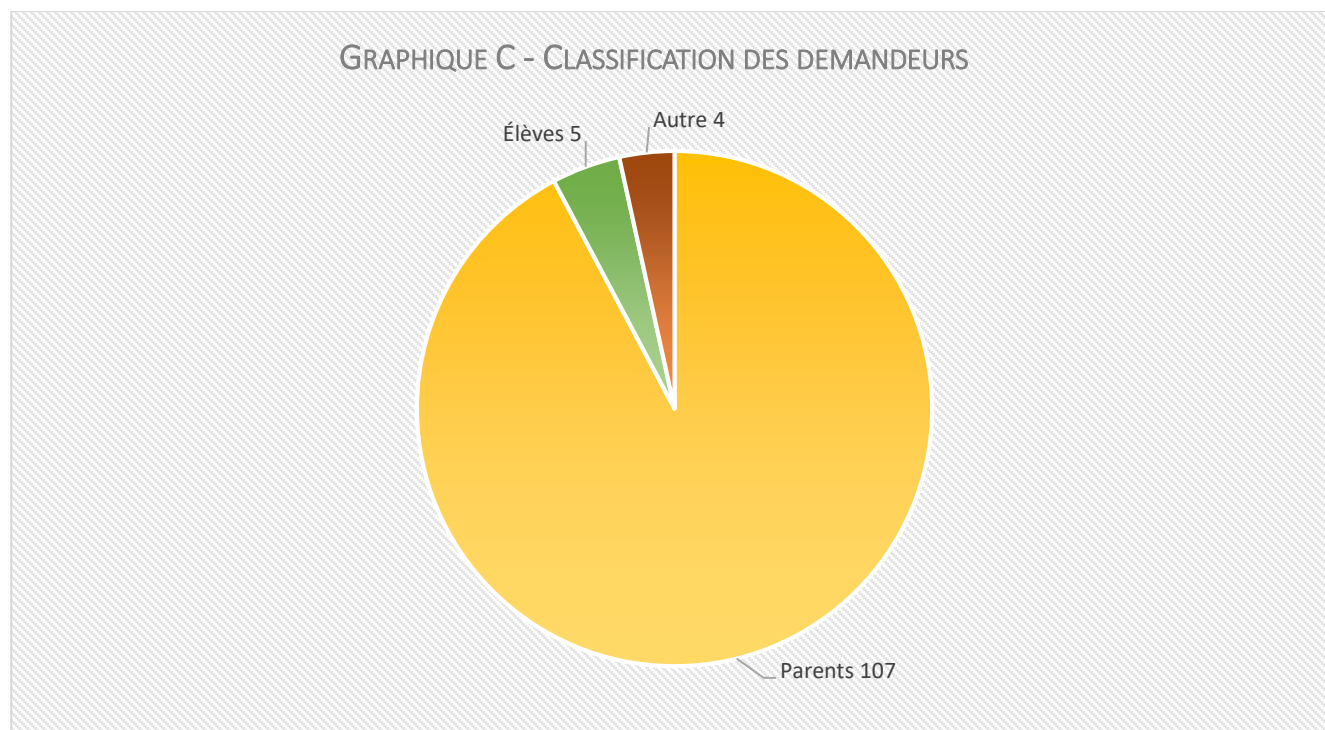
Cette double évolution au cours de la dernière année (augmentation du nombre de dossiers traités et diminution du nombre de plaintes recevables) semble confirmer deux tendances :

- Que le poste de protectrice de l'élève est aujourd'hui véritablement identifié par les usagers comme l'une des voies principales de règlement des différends;
- Qu'il existe des outils de prévention efficaces au sein de la Commission scolaire permettant une diminution substantielle des problématiques pouvant conduire à une plainte recevable.

## 2. ANALYSE DES DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2018-2019

### a) Statut des demandeurs

Au cours du présent exercice, le Bureau de la protectrice de l'élève a traité 116 dossiers, correspondant au nombre de demandeurs nous ayant contactés. Le graphique ci-dessous (*Graphique C*) présente le statut des auteurs des demandes que nous avons reçues.



Les demandes proviennent en grande majorité des parents d'élèves, lesquels nous ont contactés dans le cadre de 92 % des dossiers.

Cinq dossiers (représentants 4 % du total des dossiers traités) ont été ouverts à la demande directe d'un élève. Deux de ces dossiers concernent des élèves majeurs. Les trois autres ont été ouverts à l'initiative d'élèves mineurs du secondaire.

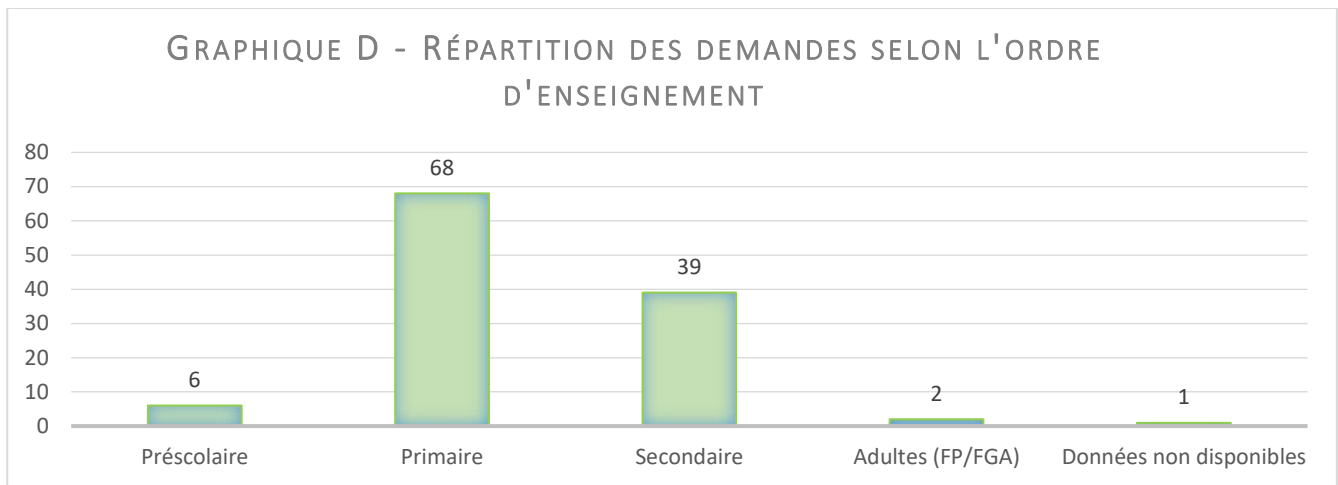
Enfin, quatre dossiers (représentants 3 % du total des dossiers traités) ont été ouverts à la demande d'une autre personne que le parent d'élève ou l'élève lui-même. Dans ces cas, cette autre personne était un enseignant, un proche de l'élève ou un représentant autorisé.

### b) Répartition des demandes selon l'ordre d'enseignement

La présente analyse (*Graphique D*) fait état de l'ordre d'enseignement visé par les demandes reçues au cours de l'année scolaire 2018-2019. Nous constatons que la majorité des demandes (59 %) visent des

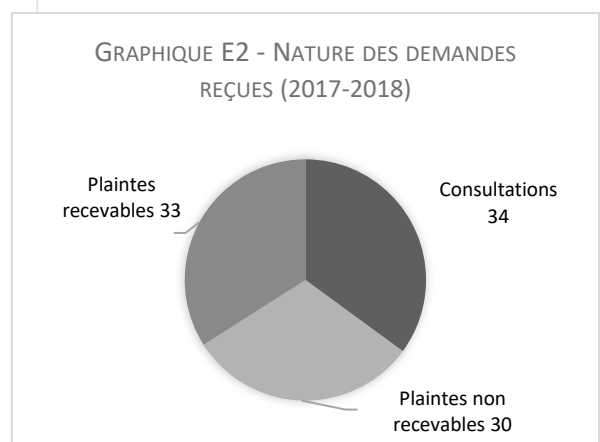
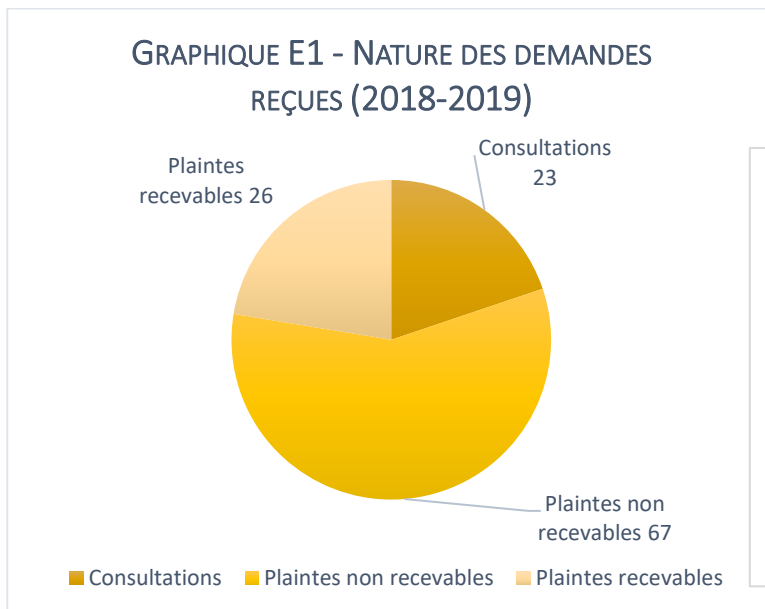


élèves de niveau primaire, suivis d'élèves du secondaire (34 %). Cela représente en moyenne 3.1 dossiers pour 1000 élèves de primaire, 3.4 dossiers pour 1000 élèves de secondaire et 1.8 dossiers pour 1000 élèves adultes<sup>1</sup>.



**c) Nature des demandes reçues**

Les graphiques ci-dessous illustrent la répartition des demandes reçues au cours de l'année scolaire 2018-2019 (*Graphique E1*) comparée aux demandes reçues au cours de l'année scolaire 2017-2018 (*Graphique E2*).



<sup>1</sup> <https://csp.ca/a-propos/territoire-et-statistiques>

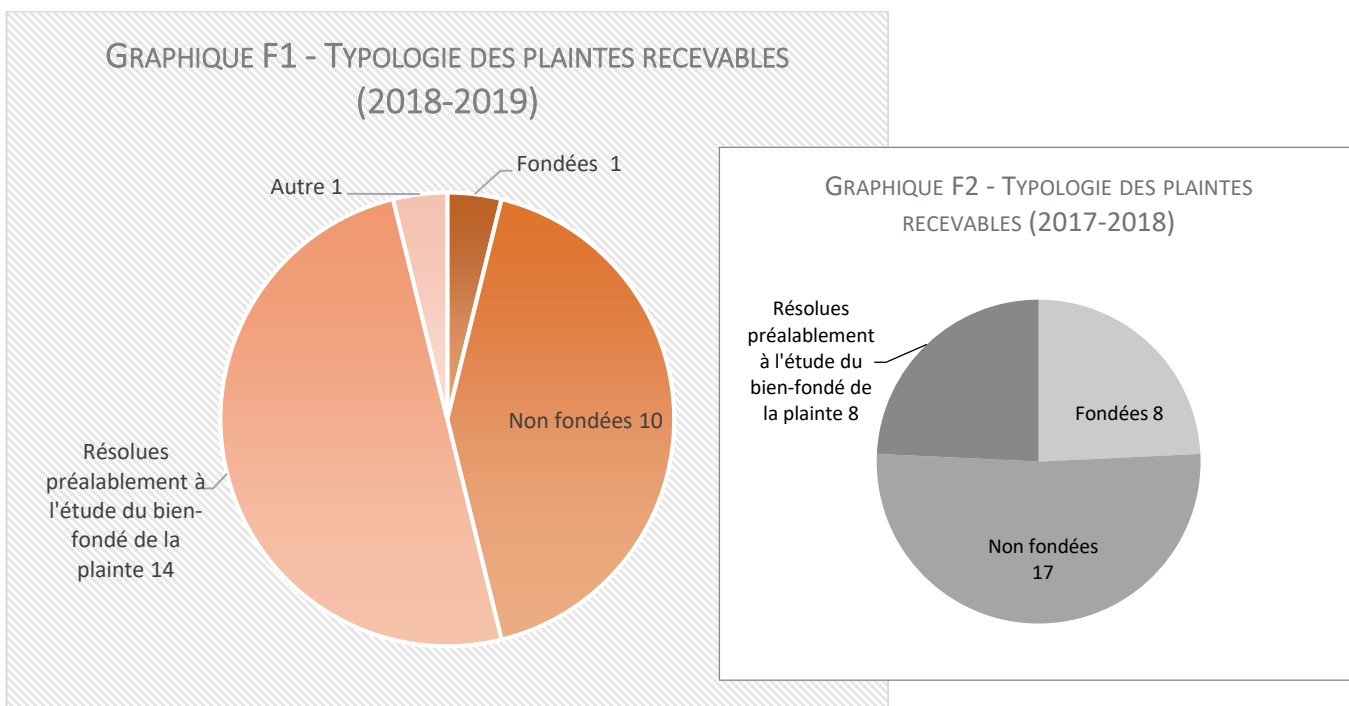
Nous constatons, au cours de la dernière année, une augmentation de la proportion des plaintes non recevables par rapport à l'ensemble des dossiers traités. Alors que celles-ci ne représentaient que 31 % des dossiers traités (30 dossiers) au cours de l'année scolaire 2017- 2018, elles ont représenté 58 % des dossiers traités (67 dossiers) au cours de l'année scolaire 2018- 2019.

Parmi les 67 plaintes non recevables traitées par le Bureau de la protectrice de l'élève, 59 dossiers ont été redirigés vers d'autres instances étant donné que les voies de recours préalables n'étaient pas épuisées. Ce constat fait écho aux situations rencontrées au cours de l'année scolaire 2017- 2018. À ce titre, nous recommandons de sensibiliser les parents d'élèves sur les différentes voies de recours possibles.

Concernant les plaintes recevables et les consultations, nous constatons une diminution respective de 21 % et de 32 %. La diminution du nombre de plaintes recevables est un indice pertinent quant à l'évolution positive de la gestion des insatisfactions par la Commission scolaire avant l'intervention du Bureau de la protectrice de l'élève.

#### d) Typologie des plaintes considérées comme recevables

Dans le cadre de l'analyse des plaintes recevables, les graphiques suivants font état des conclusions auxquelles nous sommes arrivés quant au bien-fondé de ces plaintes (**Graphique F1**) comparées aux conclusions rendues au cours de l'année scolaire 2017-2018 (**Graphique F2**).



Sur les 26 plaintes considérées comme recevables, une seule a donné lieu à une conclusion de plainte fondée. Cette plainte portait sur une demande d'entente extraterritoriale. À cet égard, la plaignante contestait la décision de la Commission scolaire de ne pas conclure d'entente de scolarisation extraterritoriale pour son fils compte tenu de ses besoins particuliers.

Une seconde plainte a fait l'objet d'un cheminement spécifique. En effet, des faits potentiellement graves ont été rapportés au Bureau de la protectrice de l'élève en mars 2019. N'ayant pu obtenir d'informations additionnelles auprès du plaignant, nous avons transmis l'ensemble des informations recueillies à la Commission scolaire afin de leur permettre un traitement desdites allégations.

Parmi les dix plaintes non fondées, un dossier portait sur un cas d'intimidation et de violence entre élèves. Deux plaintes soulevaient des enjeux reliés au transport scolaire et cinq plaintes concernaient des transferts pour cause de surplus ou des séparations de fratrie. Deux autres plaintes concernant des carences dans l'élaboration ou la mise en œuvre d'un plan d'intervention ainsi qu'une communication déficiente de l'école ont été considérées comme étant non fondées.

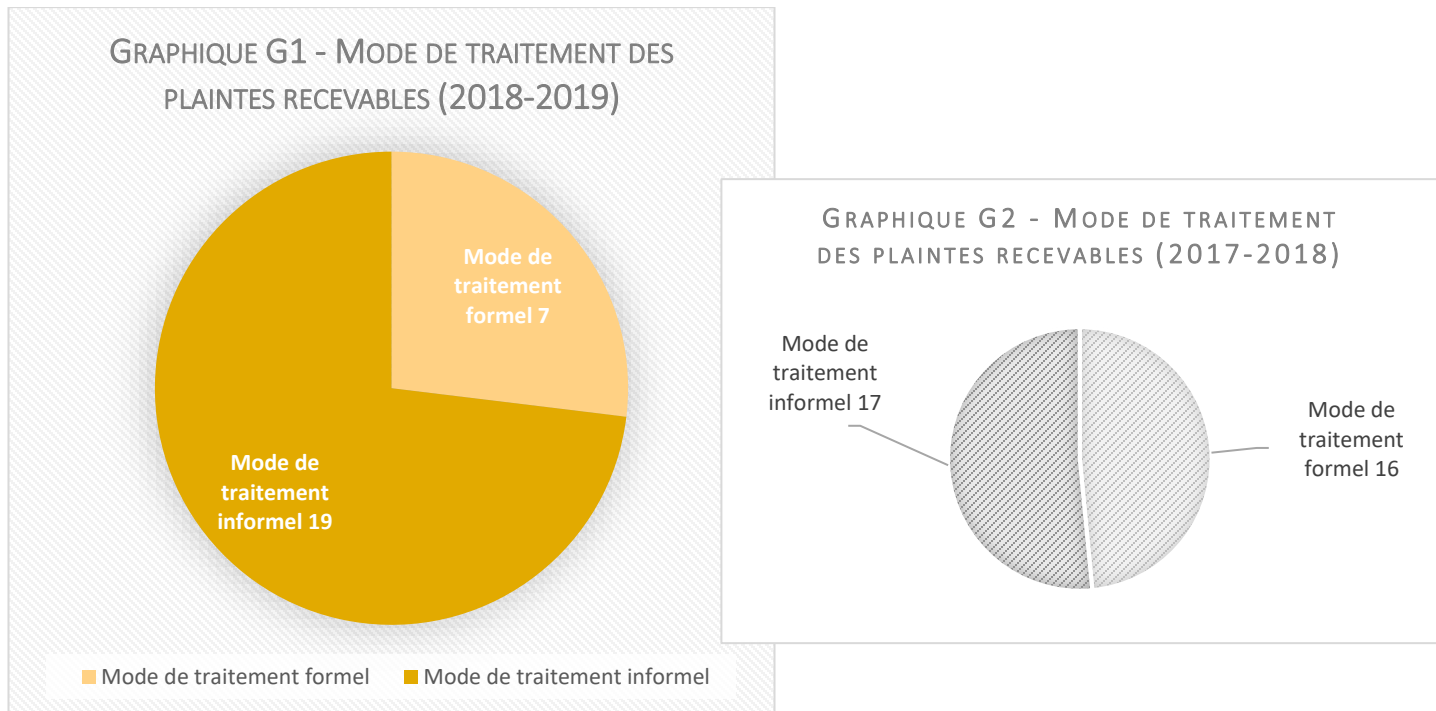
Concernant les 13 plaintes recevables qui ont donné lieu à une résolution préalable à l'étude de leur bien-fondé, nous constatons que dans 9 cas sur 13, il s'agit de la gestion d'élèves ayant des besoins particuliers, à savoir des élèves à risque ou des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Cet état de fait laisse à penser qu'il est nécessaire pour plusieurs parents de saisir le Bureau de la protectrice de l'élève pour faire entendre la situation de leur enfant. Néanmoins, il convient de noter que des solutions existent et sont souvent mises en œuvre par les écoles et la Commission scolaire avant que nous n'ayons à procéder à un traitement formel de la situation rapportée.

#### e) Mode de traitement des plaintes recevables

Conformément à l'approche de règlement amiable que nous préconisons, nous avons tenté, dans tous les dossiers qui s'y prêtaient, de favoriser une résolution des demandes reçues à travers le rétablissement du dialogue et la recherche de solutions mutuellement satisfaisantes. Les graphiques ci-dessous présentent les plaintes résolues au moyen d'une intervention amiable, aussi bien avant l'étude du bien-fondé de la plainte qu'au terme de son analyse (ci-après désigné par « mode de traitement informel »). Ces données seront comparées aux plaintes ayant fait l'objet d'une réponse écrite ou d'un avis au Conseil des commissaires (ci-après désigné par « *mode de traitement formel* »).

Concernant la catégorie « *mode de traitement formel* », il convient de noter que les plaintes visées ont été comptabilisées une seule fois bien qu'une approche informelle ait été tentée dans un premier temps (*Graphique G1*).

Afin de mieux voir l'évolution de ces demandes au cours des deux dernières années, nous avons comparé ces informations avec les plaintes reçues au cours de l'année scolaire 2017-2018 (*Graphique G2*).



Plus de 73 % des plaintes recevables ont fait l'objet d'un règlement amiable à différentes étapes du traitement de la plainte. Ce taux, bien supérieur au taux de l'an passé, démontre la volonté des différents intervenants de gérer les demandes des usagers de façon diligente et de mettre de l'avant les modes alternatifs de règlement des différends. Le recours à ces modes a l'avantage d'être plus souple, de permettre la recherche de solutions créatives et novatrices et d'offrir aux parties un plus grand contrôle sur l'issue du différend. Il est important de noter ici que ces règlements amiables ont été rendus possibles grâce aux efforts de tous les intervenants et de toutes les personnes s'étant prêtées à l'exercice avec patience et ouverture.

#### f) Objet des demandes

Comme cela a été le cas au cours du dernier exercice, nous constatons au cours du présent exercice que les demandes portent sur des sujets variés et concernent différents aspects de la scolarité des élèves. Bien que les demandes reçues aient été traitées dans leur globalité en prenant en considération chacun des éléments évoqués par les demandeurs, il nous semble important, aux fins du présent rapport, de répertorier les sujets évoqués par les demandeurs afin de dresser un portrait global des allégations avancées et des mécontentements mis en lumière.

Compte tenu de ce qui précède, le nombre d'objets de demandes sera, en toute logique, supérieur au nombre de demandes reçues au cours de la période de référence.

OBJETS DES DEMANDES	DEMANDES	PLAINTES RECEVABLES
<i>Communication déficiente et manque de transparence de l'école</i>	30	8
<i>Inadaptation des services offerts aux élèves HDAA</i>	23	5
<i>Intimidation et violence (élèves)</i>	23	7
<i>Inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention</i>	19	3
<i>Contestation de décisions administratives</i>	19	4
<i>Comportements intimidants et violence (personnel de l'école/partenaires externes)</i>	18	2
<i>Carence dans l'élaboration et la mise en œuvre du plan d'intervention</i>	15	6
<i>Allégations de discrimination</i>	10	3
<i>Transfert pour cause de surplus</i>	10	6
<i>Approche non constructive du personnel de l'école</i>	10	3
<i>Contestation de sanctions considérées comme abusives</i>	10	1
<i>Manque de soutien et de collaboration de l'école</i>	9	1
<i>Longueur du délai ou absence de suivi administratif</i>	8	4
<i>Défaut de surveillance de l'école et négligence</i>	7	2
<i>Insuffisance des ressources éducatives disponibles</i>	6	1
<i>Transport scolaire</i>	5	3
<i>Séparation de la fratrie</i>	4	2
<i>Manque de stabilité des élèves en raison d'un haut taux de roulement des enseignants ou d'absences non remplacées</i>	4	0
<i>Qualité de l'enseignement</i>	3	0
<i>Conditions non sécuritaires et locaux inadaptés</i>	3	0
<i>Droit des élèves ayant des besoins particuliers à une intégration harmonieuse dans une classe ou un groupe ordinaire</i>	3	1
<i>Difficultés comportementales dans la classe et impact négatif sur les apprentissages</i>	3	0
<i>Non-disponibilité d'une place dans une classe d'enseignement spécialisé à une distance raisonnable</i>	2	1
<i>Non-communication du diagnostic de l'élève au corps enseignant et aux intervenants concernés</i>	2	2
<i>Fouille abusive</i>	2	1
<i>Frais facturés aux demandeurs</i>	2	2
<i>Inconduite sexuelle</i>	1	1
<i>Absence de service de garde pour des élèves HDAA en enseignement secondaire</i>	1	1
<i>Demande d'entente extraterritoriale</i>	1	1
<i>Allégations de falsification d'un document officiel</i>	1	0

La répartition des éléments soulevés dans le cadre des demandes reçues au cours de cette période de référence met en évidence des thèmes récurrents qui peuvent affecter la scolarité des élèves ainsi qu'un fonctionnement satisfaisant des services de la Commission scolaire.

Il est important de souligner que notre analyse porte essentiellement sur les sujets d'insatisfaction ou d'interrogations des demandeurs. Loin d'être révélatrice du niveau de satisfaction général des usagers envers les services offerts par la Commission scolaire, elle se veut avant tout un survol des enjeux auxquels semblent faire face les auteurs de demandes auprès de notre Bureau. Nous souhaitons donc porter une attention particulière à certains d'entre eux :

- Communication déficiente et manque de transparence de l'école

30 dossiers parmi les 116 référencés ont notamment concerné la communication déficiente et le manque de transparence de l'école. Ce type de sollicitation augmente de 114 % par rapport à l'année scolaire 2017-2018. En revanche, il convient de noter que seules 8 plaintes pour ce motif ont été considérées comme recevables ce qui représente un nombre constant par rapport à l'année précédente.

- Inadaptation des services offerts aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Au cours de l'année scolaire 2018-2019, 23 dossiers ont concerné les services offerts aux enfants handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Les demandeurs contestent les refus ou retards de mise en place d'outils ou moyens divers visant à l'adaptation des enfants handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage en classe et au sein des écoles. Plusieurs situations rapportées à notre Bureau ont mis en lumière que les plans d'intervention des élèves présentant des difficultés d'apprentissage, avec ou sans diagnostic associé, subissaient des carences dans leur mise en œuvre, leur révision, ou leur communication aux membres de l'équipe-école. Il a également été soulevé dans certains cas que les diagnostics associés à ces difficultés n'auraient pas été communiqués aux intervenants concernés, aussi bien en externe qu'en interne. Notons que les dossiers référencés dans cette section ont généré dans leur ensemble une insatisfaction des demandeurs et une perception de manque de considération par les écoles et/ou la Commission scolaire des besoins spécifiques des élèves concernés et des profils particuliers de ces élèves.

- Intimidation et violence (élèves)

Parmi les sollicitations dont le nombre a augmenté, on peut citer les faits d'intimidation et de violence entre élèves. Passant de 12 cas en 2017-2018 à 23 cas en 2018-2019, celles-ci sont en augmentation par rapport à l'an passé. Il semble important de noter que 10 de ces 23 cas impliquent des élèves ayant des besoins particuliers.

- Inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention

19 demandes concernent l'inaction de l'école à la suite de demandes d'intervention aussi bien dans des cas de signalement de situations d'intimidation ou de violence, de comportements intimidants de la part de membres du personnel des écoles à l'égard des élèves ou de difficultés comportementales d'élèves affectant le milieu d'apprentissage. Ce type de demande est en progression par rapport à l'année scolaire 2017-2018.

À l'inverse, certaines typologies de demande ont enregistré une baisse au cours de la dernière année :

- Transfert pour cause de surplus

Parmi ces dossiers, nous constatons que les problématiques liées au transfert d'élèves pour cause de surplus sont en recul passant de 12 à 10 dossiers.

- Frais facturés aux demandeurs

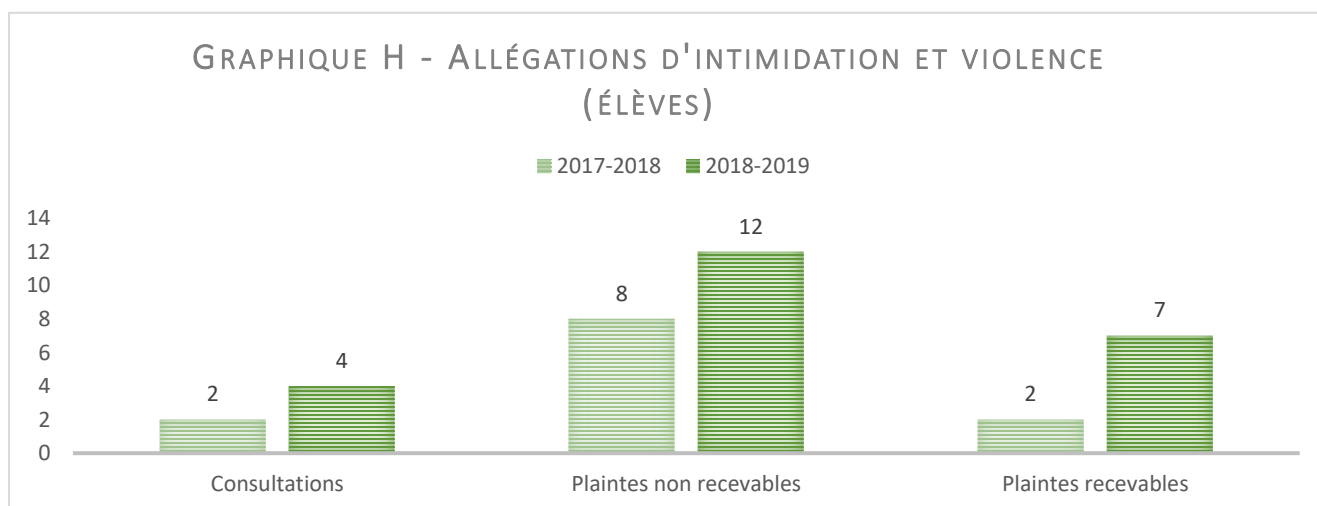
De même, seuls 2 dossiers relatifs aux frais facturés aux demandeurs ont été enregistrés en 2018-2019 contre 6 dossiers en 2017-2018.

- Transport scolaire

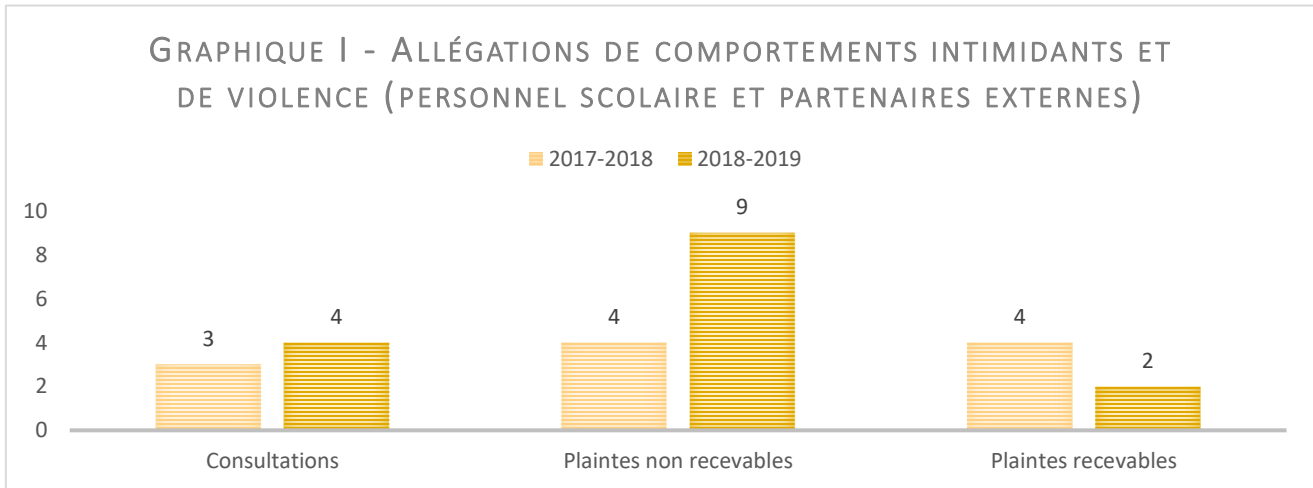
Enfin, les sollicitations de notre Bureau au sujet des problématiques relatives aux transports scolaires ont été moins nombreuses que l'an dernier avec une baisse de 29 % des saisines.

#### g) Intimidation et violence

En vertu de la Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école, la présente section concerne plus précisément les demandes relatives à des actes d'intimidation et de violence. Les demandes relatives à ces actes de la part d'élèves cumulées à celles concernant des comportements intimidants de la part de membres de l'équipe-école sont au nombre de 23, dont 6 plaintes recevables. La répartition des demandes selon leur nature est présentée dans les graphiques ci-dessous (*Graphiques H et I*).



Les sollicitations du Bureau de la protectrice de l'élève pour des allégations d'intimidation et de violence par des élèves ont connu une croissance importante au cours des deux dernières années (*Graphique H*). Si l'échantillon reste trop faible pour être représentatif d'une tendance générale au sein de la Commission scolaire, il est malgré tout nécessaire de noter que le nombre de plaintes recevables concernant des faits d'intimidation et de violence entre élèves a plus que doublé. Mentionnons néanmoins que ces dossiers ont été réglés, en amont, à la satisfaction des parties et n'ont pas donné lieu à des démarches additionnelles.



En outre, les sollicitations du Bureau de la protectrice de l'élève pour des allégations de comportements intimidants et de violence de la part du personnel scolaire et des partenaires externes sont passées de 11 dossiers en 2017-2018 à 15 dossiers au cours de l'année scolaire écoulée. En revanche, il est nécessaire de constater que cette progression est principalement le fait de l'augmentation significative du nombre de plaintes non recevables. Le nombre de plaintes recevables a, quant à lui, été divisé par deux passant de 4 en 2017-2018 à 2 dossiers au cours de la dernière année scolaire (*Graphique I*). Toutefois, sur les 9 plaintes non recevables, les voies de recours préalables n'étaient pas épuisées dans 8 plaintes. Ainsi, nous ne pouvons préjuger de la potentielle recevabilité desdites plaintes sur le fond.



## VI. AVIS ET RECOMMANDATIONS DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

Au cours de la période de référence, la protectrice de l'élève a émis un seul avis à l'attention du Conseil des commissaires.

Dans le cadre de ce dossier, la plaignante contestait le refus de la Commission scolaire d'accorder une entente de scolarisation extraterritoriale pour un élève ayant des besoins particuliers. Après analyse des éléments recueillis au cours de notre enquête, nous avons conclu au bien-fondé de la plainte déposée et avons retenu que l'offre de services présentée ne permettait pas de conclure que la Commission scolaire serait en mesure de répondre aux besoins particuliers de l'élève. Ainsi, nous avons recommandé que la Commission scolaire approuve la demande d'entente de scolarisation extraterritoriale pour cet élève.

## VII. CONCLUSION

Au terme de la deuxième année de notre mandat, nous espérons avoir répondu avec satisfaction aux situations portées à notre connaissance.

Nous tenons à remercier les membres du Service du secrétariat général et des communications, les membres du Service de l'organisation scolaire, ainsi que tous les membres de la Commission scolaire qui nous ont assistés dans notre mission. Nous souhaitons également remercier les directions d'établissement et les membres du personnel scolaire. Nous tenons également à remercier chaleureusement madame Johanne Vaudry, responsable du service aux parents, aux élèves et au traitement des plaintes ainsi que madame Bouchard qui lui a succédé. Enfin, nous remercions tous les parents et les élèves pour leur confiance et leur écoute.

---

Me Sofia Jabrane  
**Protectrice de l'élève**