

---

CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE SOREL-TRACY

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2019-2020

CHRISTIAN BEAUDRY  
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

2 septembre 2020

## INTRODUCTION

Ce rapport annuel du Protecteur de l'élève est déposé au Centre de services scolaire de Sorel-Tracy conformément aux articles 220.2 et 242 de la *Loi sur l'instruction publique* et à l'article 7.6 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* du Centre de services scolaire.

Ce rapport fait état, d'une part, du rôle et des fonctions attribuées au Protecteur de l'élève, et d'autre part, du nombre, de la nature et du traitement des plaintes reçues par celui-ci.

## RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

La fonction de Protecteur de l'élève a été créée par des modifications apportées en 2009 à la *Loi sur l'instruction publique*. L'article 220.2 de cette dernière, ainsi que le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une Commission scolaire*, adopté en vertu de la Loi, ont instauré un régime de traitement de plaintes dont le Protecteur de l'élève est l'ultime intervenant.

Le Protecteur de l'élève est un tiers neutre, indépendant et impartial dont le rôle est de recevoir et traiter des plaintes provenant de parents d'élèves ou d'élèves qui sont insatisfaits d'une décision ou d'une orientation prise par un membre du personnel du Centre de services scolaire.

Le Protecteur de l'élève n'est pas un employé du Centre de services scolaire. Il n'agit pas à titre d'avocat ou de représentant d'un parent, d'un élève ou du Centre de services scolaire. Il ne donne pas d'avis juridiques.

Les principales fonctions du Protecteur de l'élève sont :

- Informer les plaignants de leurs droits et de leurs recours possibles dans le cadre du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*;
- Lorsque les étapes préliminaires prévues à la procédure d'examen des plaintes n'ont pas été franchies, rediriger les plaignants vers les instances appropriées;
- Traiter des plaintes à la suite de l'épuisement des recours mis à la disposition des plaignants par le Centre de services scolaire;
- À l'occasion du traitement d'une plainte, conseiller et offrir aux plaignants des pistes de solution à l'égard des problèmes soulevés, ou agir comme médiateur;
- À la suite d'une enquête, donner son avis sur le bien-fondé d'une plainte et, le cas échéant, proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Il importe de souligner que le Protecteur de l'élève ne peut réviser ou modifier les règlements, politiques ou conventions collectives du Centre de services scolaire. Il ne peut non plus prendre des décisions en lieu et place des établissements et services de celle-ci. Il ne peut non plus substituer son opinion personnelle à celle des professionnels qui sont formés et qualifiés pour évaluer les besoins spécifiques des élèves ainsi que la nature des services que ces derniers requièrent.

En somme, le Protecteur de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel, mais plutôt un pouvoir de recommandation.

### **APPROCHE PRIVILÉGIÉE PAR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE**

L'approche privilégiée par le Protecteur de l'élève en est d'abord une de règlement des différends à l'amiable et de prévention des conflits. L'intérêt de l'élève, le respect de ses droits et l'importance d'une relation saine entre l'élève, le(s) parent(s) et l'équipe-école sont au cœur des préoccupations du Protecteur de l'élève. Ainsi, l'implication des parties, la qualité des communications et le choix de solutions adaptées, réalistes et satisfaisantes pour tous sont privilégiés.

### **DÉFINITIONS**

Avant d'énumérer le nombre et la nature des plaintes reçues au cours de cet exercice, quelques distinctions sont de mise afin de bien saisir la portée de l'intervention du Protecteur de l'élève.

#### Redirection d'appel

Souvent, les plaignants ne savent pas qu'ils doivent s'adresser directement à la personne ou à l'instance concernée ou au Responsable de l'examen des plaintes avant de communiquer avec le Protecteur de l'élève. Dans de tels cas, ils sont redirigés vers les instances appropriées, conformément à la procédure d'examen des plaintes.

#### Consultation

Certains plaignants consultent le Protecteur de l'élève avant de porter plainte officiellement auprès du Centre de services scolaire. Les plaignants profitent de cette consultation avec le Protecteur de l'élève pour faire état d'une situation ou d'un différend avec le Centre de services scolaire ou un membre de son personnel. Parfois, le Protecteur de l'élève se permet de communiquer avec les instances concernées afin de faciliter la résolution de la situation ou du différend. Et, finalement, il oriente le plaignant, qui n'a pas épuisé tous les recours mis à sa disposition, vers les autorités compétentes, lorsque celui-ci désire porter plainte.

### Plainte non recevable

À la suite de la réception d'une plainte, le Protecteur de l'élève doit d'abord déterminer si celle-ci est recevable. Si les recours disponibles n'ont pas été épuisés ou si l'objet de la plainte ne relève pas de la compétence du Protecteur de l'élève, la plainte est qualifiée de non recevable et le plaignant est invité à s'adresser à l'autorité compétente.

### Plainte recevable

Une plainte est jugée recevable si toutes les démarches préalables ont été effectuées et que l'objet de la plainte relève de la compétence du Protecteur de l'élève. Toutefois, celui-ci peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen des plaintes s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter qu'une situation préjudiciable ne résulte de l'absence d'une intervention immédiate de sa part.

### Enquête

Lorsqu'une plainte est jugée recevable, le Protecteur de l'élève entreprend une enquête. Après avoir discuté de la situation et recueilli tous les faits auprès du plaignant et des intervenants concernés du Centre de services scolaire, le Protecteur de l'élève peut proposer aux parties des pistes de solution ou agir comme médiateur. À défaut, il soumet au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

### Plainte fondée

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'enquête du Protecteur de l'élève révèle qu'une erreur ou une injustice a été commise ou que l'élève a été autrement lésé.

### Plainte non fondée

Une plainte est considérée comme non fondée lorsque l'enquête du Protecteur de l'élève ne révèle pas qu'une erreur ou injustice a été commise ou que l'élève a été autrement lésé.

## DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2018-2019

Au cours de cet exercice, dix-sept (17) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, il y a eu dix (10) redirections d'appels, une consultation et six (6) plaintes.

Toutes les demandes adressées au Protecteur de l'élève l'ont été par des parents. Deux d'entre elles concernaient un élève du secondaire.

Les six (6) plaintes reçues ont été jugées recevables. Parmi celles-ci:

- trois (3) plaintes ont été réglées, dont une en partie.
- trois (3) plaintes ont été rejetées.

Le tableau qui suit indique la nature des plaintes traitées.

**Tableau 1 Nature des plaintes**

NATURE	PLAINTES
Allégation d'intimidation, violence	<b>2 réglées</b>
Changement d'école	<b>2 rejetées</b>
Choix de parent hors-délai	<b>1 rejetée</b>
Transport	<b>1 réglée</b>

Le tableau qui suit présente l'évolution des demandes et plaintes.

**Tableau 2 Évolution des demandes adressées au Protecteur de l'élève**

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
Redirections d'appel	3	10	4	9	8	8	10
Consultations	5	2	2	1	1	0	1
Plaintes	6	7	12	4	2	3	6
<b>Demandes</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>17</b>

## **INTIMIDATION ET VIOLENCE**

Au cours de l'exercice 2019-20, parmi les dix (10) demandes qui ont fait l'objet d'une redirection, une (1) comportait des allégations de violence. Je n'ai pas été contacté à nouveau par le plaignant concerné après l'avoir redirigé vers les instances appropriées, conformément à la procédure d'examen des plaintes.

Tel que mentionné plus haut, deux des plaintes traitées comportaient des allégations d'intimidation et/ou de violence. L'une a été réglée à la satisfaction du plaignant à la suite de la mise en place de mesures jugées suffisantes. L'autre a été réglée en partie, les insatisfactions qui demeuraient relevant d'éléments externes au milieu scolaire.

Je n'ai été informé d'aucune expulsion d'élève pour cause d'intimidation ou de violence.

À la lumière de ce qui précède, je n'ai pas de recommandation à formuler en matière d'intimidation ou de violence, les dossiers comportant de telles allégations ayant été adéquatement traités à l'interne.

## **CONCLUSION**

Ce rapport clôt la dixième année d'existence de la fonction de Protecteur de l'élève.

Comme l'indique le tableau 2, le nombre de plaintes traitées par le Protecteur de l'élève a augmenté au cours de l'année scolaire 2019-20 mais le taux de plaintes demeure faible par rapport au nombre d'élèves. C'est donc que le mécanisme interne de traitement des plaintes du Centre de services scolaire continue d'être efficace et que l'intervention de ceux qui y contribuent permet de limiter le nombre de plaintes qui doivent être traitées par le Protecteur de l'élève.

Au cours de cette septième année à titre de Protecteur de l'élève, j'ai été en contact avec des cadres du Centre de services scolaire ainsi qu'avec des directions d'école. Je tiens à souligner encore une fois leur célérité, leur grande disponibilité et surtout leur collaboration dans la recherche de solutions dans l'intérêt des élèves concernés.

Je remercie également Me Johanne Fournier qui agit comme Protecteur de l'élève substitut.

### **Avis**

Dans ce rapport, le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte. Il désigne l'ensemble des personnes de sexe féminin et de sexe masculin.