



**Commission
scolaire
de Montréal**

INSTANCE

CONCERNÉE : Conseil des commissaires

TITRE : Rapport annuel de la protectrice de l'élève – 2014-2015

UNITÉ : Protecteur de l'élève

DATE : Le 18 septembre 2015

NOM DE

L'AUTEURE : Louise Chenard
Protectrice de l'élève

SIGNATURE :

RÉSUMÉ : Présentation du rapport annuel de la protectrice de l'élève pour l'année 2014-2015

Introduction

Nous déposons notre deuxième rapport annuel. Nous allons dans un premier temps faire un bref rappel de la nature et du cadre de la fonction de protecteur de l'élève. Dans un deuxième temps, nous allons soumettre diverses statistiques recueillies au cours de l'année scolaire 2014-2015. En troisième lieu, nous présenterons une synthèse des avis déposés au Conseil des commissaires et des décisions prises par le Conseil dans ces dossiers. Nous terminerons par quelques réflexions faisant suite à l'analyse des données de ce rapport.

Nous voulons remercier chaleureusement la secrétaire générale, Mme France Pedneault, et Mme Sylvie Gallant, qui a assuré l'intérim au Secrétariat général, pour leurs conseils et leur soutien. Nous devons souligner l'aide de toute l'équipe du Secrétariat général dans la réalisation de nos fonctions et particulièrement la contribution de Mme Guylaine Dubé lors de la période de transition. L'ouverture et la collaboration du personnel de la commission scolaire, des directions d'établissement et de service sont grandement appréciées. Les directions en soutien à la gestion des établissements (DSGE) font un travail remarquable avec un souci de trouver des solutions pour des problèmes complexes. Nous avons eu, tout au long de l'année, de nombreux échanges nous permettant de résoudre de nombreux différends. Les analystes, M. Jean-François Dufour et Mme Sara King, sont en lien direct avec le bureau du protecteur et ils permettent un suivi rapide des dossiers des plaignants. Nous formons une belle équipe vouée à la résolution des différends dans le plus grand respect de nos champs de compétence.

Nous voulons souligner le travail de notre substitut, Mme Joanne Doucet, qui nous a remplacée à deux reprises cette année. Elle a aimé son court passage au sein de l'organisation et elle a été chaleureusement accueillie par le personnel de la commission scolaire.

Enfin, nous voulons remercier la Direction générale et le Conseil des commissaires de la belle confiance qu'ils nous témoignent. Nous sentons que la fonction de protecteur de l'élève est valorisée et soutenue par leur écoute et leur désir de trouver des solutions aux problèmes soulevés par les élèves, par les parents et, à l'occasion, par les citoyens.

Partie I – Présentation du rôle du protecteur de l'élève

La fonction de protecteur de l'élève a été créée par les modifications apportées en 2009 à la *Loi sur l'instruction publique*. À la Commission scolaire de Montréal (CSDM), cette fonction a été mise en place, le 20 juin 2012, par une résolution du Conseil des commissaires.

Les trois sources de la mission et des pouvoirs du protecteur de l'élève et des normes encadrant son action sont les suivantes :

- l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*;
- le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*, arrêté par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* et entré en vigueur en janvier 2010 (ci-après : règlement du ministre);
- le *Règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* (R-2012-1, adopté en 2012 et modifié en 2014) (ci-après : règlement de la CSDM).

Le protecteur de l'élève est un recours neutre exercé par une tierce personne indépendante de la commission scolaire et de la personne qui la saisit. Le protecteur de l'élève ne représente ni la commission scolaire ni le plaignant. Ce concept peut être difficile à comprendre pour les parents et nous devons parfois expliquer notre raison d'être.

Les grands principes de base de la fonction de protecteur de l'élève sont l'indépendance, la confidentialité, l'impartialité et l'accessibilité. Ces quatre principes se retrouvent dans les dispositions de la loi et du règlement du ministre. L'indépendance se traduit par un statut : le protecteur de l'élève relève du Conseil des commissaires et n'est pas un employé de la commission scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève définie par la loi et le règlement du ministre ne comprend pas explicitement des activités d'information et de conseil, mais seulement celle de traiter l'insatisfaction des parents et des élèves à l'égard du traitement de leur plainte par une autorité ou du résultat de ce traitement. Par contre, il serait difficile de ne pas répondre aux questions ou aux demandes d'information provenant du public ou de notre clientèle. Il arrive également fréquemment que les étapes ne soient pas respectées. Le protecteur voit à expliquer le processus au plaignant et redirige celui-ci vers la bonne personne.

Partie II – Dossiers traités au cours de l’exercice 2014-2015

Au total, nous avons ouvert 453 dossiers au cours de cet exercice à titre de protectrice de l’élève. De ce nombre, il y avait quelques demandes de conseils ou d’informations. Vous trouverez au tableau 1 l’origine des demandes.

Parents	369	81 %
Élèves	71	16 %
Autres	13	3 %
Total	453	100 %

Nous remarquons un accroissement du nombre de plaintes qui nous sont adressées. L’an passé, nous avons eu 297 dossiers contre 453 cette année, soit un accroissement de 35 %. La facilité avec laquelle on réussit à trouver nos coordonnées sur le site de la commission scolaire explique peut-être cet accroissement.

On retrouve sur le site Web de la CSDM, dès la page d’accueil, les coordonnées de la protectrice de l’élève ainsi que celles d’Info-CSDM. Les parents et les élèves n’éprouvent pas beaucoup de difficultés à nous joindre, mais, de ce fait, brûlent les étapes prévues au règlement de la CSDM. L’information sur ces étapes ne se retrouve pas directement à partir de la page d’accueil. Du moment qu’un plaignant communique avec nous, nous prenons note de ses coordonnées, de l’école ou du centre concerné et du motif de sa plainte. Nous avons comme principe de faire le suivi d’un appel ou d’un courriel la journée même ou au plus tard le lendemain.

Une fois le dossier ouvert, nous dirigeons le plaignant soit vers la direction de l’école ou du centre (étape 1), si cette démarche n’a pas été effectuée, ou vers le bureau de la DSGE (étape 2), si le plaignant demeure insatisfait de la réponse de la direction. C’est ce qui explique la disparité entre les 453 dossiers ouverts et les huit avis déposés au Conseil des commissaires. La plupart des plaintes se règlent à l’étape 1 (l’école ou le centre) ou à l’étape 2 (DSGE). À la fin de chaque mois, nous validons l’état de ces dossiers avec les deux analystes du bureau de la DSGE.

Le tableau 2 nous donne la répartition des demandeurs selon l’ordre d’enseignement.

<i>Primaire</i>	268	59 %
<i>Secondaire</i>	99	22 %
<i>Adultes (FGA +FP)</i>	73	17 %
<i>Autres</i>	13	2 %
Total	453	100 %

Pour l'exercice 2013-2014, les plaintes provenaient en grande partie des parents d'élèves inscrits dans les écoles primaires de la commission scolaire. La tendance se maintient en 2014-2015. Nous avons peu documenté les appels ou les courriels provenant de l'extérieur, les demandes d'information générale ou les demandes de conseils sur la façon de procéder pour régler un litige. En plus de notre service, la ligne Info-CSDM a fait un travail exemplaire en dirigeant les demandes et les plaintes au bon endroit. Ce service recevait un nombre considérable d'appels chaque semaine.

Il est important de mettre les données recueillies dans le contexte de la CSDM. Il y a 112 000 élèves, dont 70 000 élèves au secteur des jeunes. Nous avons reçu 367 plaintes du secteur des jeunes, soit de 0,5 % de la population totale, et 73 plaintes du secteur des adultes, soit de 0,1 % de la population totale. Nous observons un accroissement des plaintes au primaire et au secteur des adultes :

Ordre d'enseignement	2013-2014	2014-2015	Écart
PRIMAIRE	153	268	43 %
ADULTES	52	73	29 %

Les parents sont mieux informés de la démarche de plainte et contestent de plus en plus certaines décisions prises par l'école, le centre ou les services de la commission scolaire.

Le bureau du protecteur de l'élève a déposé huit avis au Conseil des commissaires sur les 440 plaintes traitées (il faut retirer les treize plaintes classées sous la rubrique « autres » au tableau 2).

La nature des demandes

Le tableau 4 permet d'analyser la nature des plaintes en fonction des ordres d'enseignement. Nous serons apte à faire certaines observations à partir de ce tableau. Nous avons déterminé plus de 24 motifs différents de plainte, soit quatre de plus de l'an passé. Nous avons scindé l'intimidation et la violence en deux motifs distincts, car, règle générale, il y a peu de violence physique dans les situations d'intimidation. Nous avons ajouté les changements de classe qui ont lieu en début d'année, la politique d'admission (découpage territorial, distance de l'école) et, enfin, l'absence de service aux élèves handicapés ou difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

La rubrique « autre » comprend surtout des demandes d'information sur une variété de sujets de la part de parents ou d'élèves de la CSDM ou de gens de l'extérieur. Les demandes hors compétences touchaient en grande partie des parents d'autres commissions scolaires qui ne trouvaient pas les coordonnées de leur protecteur de l'élève.

Tableau 4 – Nature des plaintes par ordre d’enseignement								
Nature des plaintes	Prim.	Sec.	FGA	FP	autres	PHDA A*	SHDA A*	Total
Intimidation	18	2	2	1			1	24
Violence	3							3
Suspension injustifiée ou trop longue	4	9	1	3		2	4	23
Expulsion du programme et délai d’attente	1	2	2	3			1	9
Changement ou transfert d’école	13	9		1		6	4	33
Changement de classe	3							3
Envers une direction	13	4	1	3			1	22
Envers un enseignant	43	6	4	8		3	2	66
Envers le service de garde	11					2		13
Envers un membre du personnel	7	7				1		15
Demande extraterritoriale	5	7					1	13
Demande de libre choix refusée	12							12
Transport scolaire	26	1				1	3	35
Révision de classement	5	7	1	1		2	1	18
Révision d’une décision administrative	12	4	3	5		2		19

Tableau 4 – Nature des plaintes par ordre d’enseignement

Nature des plaintes	Prim.	Sec.	FGA	FP	autres	PHDA A*	SHDA A*	Total
Demande de révision de note		4	1	6				11
Frais facturés aux parents ou aux élèves	3	1					1	5
Sécurité dans l’école, la cour ou le trajet scolaire	12	2	1			1		17
Situation inacceptable	13	2	2	5		2	1	25
Code de vie ou règlement	15	5		6		3	2	31
Admission ou inscription	4	1	2	1	2			10
Absence de service EHDAA			3			4		7
Hors compétence					5			5
Autre	14	3	1	6	6	2	1	33
TOTAL	237	76	24	49	13	31	23	453

* PHDDA – Primaire – élève handicapé ou en difficulté d’adaptation ou d’apprentissage

* SHDAA – Secondaire – élève handicapé ou en difficulté d’adaptation ou d’apprentissage

Il y a plusieurs observations qui découlent de ce tableau. Nous allons nous attarder aux plaintes moins fréquentes dans un premier temps. Il y a un lien à faire entre les demandes de libre choix, les demandes extraterritoriales et les transferts d’école. L’accroissement démographique dans certaines parties du territoire de la commission scolaire se fait sentir de façon importante. Nous avons eu droit à des demandes de regroupement de parents, à des remises en question de l’application de la politique, à des parents en détresse se retrouvant avec des enfants dans deux écoles différentes. La commission scolaire s’est donné une nouvelle politique d’admission, entrée en application à compter du 15 septembre de l’année 2015-2016, qui saura mieux répondre à cette réalité.

Les plaintes touchant les divers membres du personnel (116 plaintes) de la commission scolaire tournent souvent autour du manque de communication ou des difficultés de compréhension entre le personnel et les plaignants. Les réponders téléphoniques sont souvent source de frustration. Les

parents ou les élèves cherchent à communiquer avec quelqu'un rapidement. La facilité avec laquelle on peut nous joindre directement ou avec laquelle on peut joindre Info-CSDM explique ces chiffres.

Nous avons extrait du tableau 4 les plaintes les plus fréquentes, que vous retrouverez au tableau 5. À des fins statistiques, nous allons soustraire les plaintes des catégories « hors compétence » et « autres » afin de mieux refléter la réalité des plaintes par rapport à celle des demandes d'information ou de conseil. Le nouveau total s'établirait comme suit : $453 - (33+5) = 415$ plaintes

Tableau 5 – Plaintes les plus fréquentes				
Nature des plaintes	Jeunes	Adultes	TOTAL	%
Intimidation/violence	21	3	24	6 %
Envers la direction	19	6	25	6 %
Transfert d'école ou centre	32	1	33	8 %
Envers les enseignants	54	12	66	16 %
Sécurité dans l'école...	16	8	24	6 %
Respect du code de vie	25	6	31	7 %
Situation inacceptable	18	7	25	6 %
Transport scolaire	35	0	35	8 %
Total	220	43	263/415	63 %

Il y a eu un accroissement important des plaintes touchant les enseignants, particulièrement au primaire (43/66-voir tableau 4), qui sont passées de 38 à 66, soit un accroissement de 42 %. Nous observons que la problématique tourne souvent autour de l'absence de communication entre l'enseignant et la maison. Par exemple, le parent reçoit le bulletin de son enfant et réalise qu'il y a un échec dans une matière, mais il n'a jamais reçu d'avis de la part de l'enseignant sur les difficultés éprouvées par l'enfant. Un autre exemple fréquent touche le plan d'intervention signé sur le coin du pupitre lors de la rencontre de bulletin en novembre, sans aucun échange au préalable, et qui est peu ou pas suivi ou réévalué. Enfin, un dernier exemple : le parent qui tente d'entrer en communication avec l'enseignant de son enfant au moyen d'un appel ou d'une note à l'agenda et qui ne reçoit pas de réponse.

Un nouveau phénomène touche les plaintes pour le transport de courtoisie. Nous avons traité un volume d'appels important touchant les places disponibles dans l'autobus. L'octroi de ces places se fait par le service de transport et non par la direction de l'école. Nous croyons que l'éloignement du centre de décision crée cette insatisfaction, car les parents ne reçoivent pas l'explication du refus.

Nous avons tenté cette année d'être plus concise sur la nature des plaintes. Mais il y a des plaintes qui sont plus difficiles à cataloguer et elles entrent dans la catégorie des situations inacceptables. En voici quelques exemples :

- Trop de remplaçantes dans une classe ou pas de titulaires dans les classes (début de l'année);
- Perte d'un dossier d'inscription;
- Lait donné aux enfants qui est périmé;
- Erreur dans l'horaire de cours transmis à l'élève;
- Arrêt d'agir inadéquat;
- Délai d'évaluation d'un professionnel;
- Atmosphère générale dans la classe...

Nous constatons deux améliorations : service de garde et suspensions trop longues. Nous avons signifié l'an passé nos préoccupations touchant les relations entre les parents et le service de garde. Nous constatons que la situation s'est grandement améliorée. Pour ce qui est de la durée des suspensions, il y a eu moins de cas qui nous ont été soumis, mais la démarche pour trouver une nouvelle école est lourde pour la direction et elle dépend largement du bon vouloir de ses collègues. Ceux-ci ne répondent pas toujours au SOS de leur confrère ou consœur. Les DSGE ont consulté les directions d'écoles secondaires afin de valider s'il y avait une volonté de modifier les façons de faire. La réponse a été négative. Nous croyons toutefois qu'une démarche plus rigoureuse et plus rapide devrait être mise en place afin d'éviter des délais qui ont un impact important sur la réussite scolaire de l'élève qui doit être transféré d'école pour toutes sortes de raison.

Intimidation et violence

La commission scolaire s'est dotée d'un plan de lutte pour contrer l'intimidation et la violence dans ses écoles et centres. Le plan semble être appliqué dans la plupart des cas. Toutes les plaintes qui ont été portées à notre attention ont été réglées à la satisfaction des plaignants. La plupart des plaintes sont issues du primaire. Nous n'avons reçu que deux plaintes pour le secondaire, un constat somme toute remarquable. Il n'en demeure pas moins que la plupart des plaignants ne savaient pas qu'il y avait un plan d'action dans l'école. Il faut continuer les efforts de sensibilisation et d'information auprès des parents et des élèves. Il n'y a pas eu d'avis déposé au Conseil touchant l'intimidation ou la violence.

Nous avons rencontré les responsables de ce dossier pour regarder l'ensemble des efforts des écoles dans l'application du plan de lutte, les formations offertes par la commission scolaire et le soutien aux milieux. Les protocoles avec le service policier et les CLSC sont à venir. Ces démarches tardent à se concrétiser en raison des changements de structures dans les services de santé. Une entente est presque finalisée avec le service policier.

PARTIE III – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires

Le tableau 6 présente les avis déposés auprès du Conseil des commissaires en 2014-2015. Nous indiquons dans le tableau non seulement nos recommandations, mais aussi les décisions prises par le Conseil des commissaires.

Tableau 6 – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires			
Avis	Motif de la plainte	Niveau	Recommandation de la protectrice
PÉ-08	La recommandation de classement de la part de l'école est refusée par le parent.	PRI	De maintenir la décision de classement de l'école spécialisée pour une autre année et de tout mettre en œuvre pour une intégration au secteur ordinaire pour l'année scolaire 2015-2016. Que l'école spécialisée puisse faire appel à un psychologue de la commission scolaire pour les évaluations en psychologie lorsque le besoin de l'enfant le nécessite et que le parent y agrée.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice et de faire le point en janvier 2015 sur la situation de l'élève et de mandater le directeur adjoint à la pédagogie et à l'organisation scolaire pour s'assurer de la qualité du matériel pédagogique et du système d'émulation de l'école spécialisée.</p>			
PÉ-09	La demande d'accompagnement en classe est refusée par le centre.	FGA	De maintenir la décision de la direction et de la DSGE de ne pas accepter un accompagnateur bénévole en classe, d'encourager l'élève à s'investir dans le projet et de l'inviter à repenser son horaire afin de se donner toutes les chances d'atteindre son objectif d'obtenir un DES et de progresser dans ses études selon son rythme d'apprentissage. Nous croyons que l'élève est en mesure d'atteindre son objectif, car il est motivé et engagé. Il doit toutefois exploiter pleinement les ressources qu'offre le centre.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner la recommandation de la protectrice et de procéder à une nouvelle analyse du dossier à l'automne 2015 en tenant compte des enjeux en cause, une fois que l'élève aura utilisé des services de l'école.</p>			
PÉ-10	Découpage territorial et transport scolaire	Service	Qu'une étude soit entreprise par le Service de l'organisation scolaire sur les limites territoriales des écoles primaires afin de promouvoir le concept de proximité dans le respect de la capacité d'accueil des écoles primaires; Que lors d'une révision de la politique d'admission et d'inscription existante, le

			concept de proximité soit retenu; De regarder la possibilité d'opérer certains changements dans les limites territoriales qui n'auront pas d'impact sur les élèves déjà inscrits, mais qui permettront à de nouveaux inscrits de retrouver leur statut de marcheur.
Décision du Conseil : Il est résolu de recevoir les recommandations de la protectrice de l'élève.			
PÉ-11	Expulsion du programme <i>Santé, assistance et soins en soins infirmiers (SASI)</i> pour deux échecs consécutifs à une même compétence et dépassement des heures permises au programme DEP	FP	De maintenir la décision du DSGE d'expulser l'élève du programme SASI.
Décision du Conseil : D'entériner la recommandation de la protectrice et de mandater la direction de l'école de formation professionnelle concernée pour rencontrer l'étudiante afin d'examiner avec elle d'autres orientations de formation professionnelle.			
Avis	Motif de la plainte	Niveau	Recommandation de la protectrice
PÉ-12	Demande de remboursement pour la fréquentation scolaire d'une élève à une école d'éducation spécialisée privée.	PHDAA	De maintenir la décision de la direction adjointe à l'adaptation scolaire de ne pas rembourser les frais scolaires de cette élève. De plus, la direction adjointe juge qu'elle est apte à offrir une éducation spécialisée adaptée aux besoins de cette élève au sein d'un de ses établissements. Il n'y a donc pas lieu de faire une entente, comme le réclament les parents, avec l'école À pas de géant.
Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner la recommandation de la protectrice de l'élève.			

Conclusion

Nous avons connu une année exigeante avec un volume d'appels et de courriels important. Les mois de septembre et de juin ont été les plus lourds et cumulent pas moins du quart des dossiers. La grande majorité des plaintes sont traitées rapidement et à la satisfaction des parties.

L'ouverture du personnel de la CSDM au regard du règlement des différends est tout à fait exceptionnelle et doit être soulignée. Malgré la taille de l'organisation, nous constatons qu'il y a une écoute, un respect vis-à-vis des plaignants et un souci de régler les problèmes qui surgissent ou à tout le moins de trouver un compromis. Les analystes et les directions en soutien à la gestion des établissements gèrent le double du volume d'appels ou de courriels. Une grande partie des

problématiques est réglée assez rapidement et les autres cas sont dirigés soit vers nous ou vers un comité de révision, selon le choix du plaignant.

L'augmentation de clientèle est un sujet chaud et entraîne son lot de plaintes. Nous croyons que celles-ci seront en croissance. Le statut de libre choix n'est pas une zone confort. Les parents seront encouragés à inscrire leur enfant à leur école de quartier ou à déménager sur le territoire de l'école leur choix. Comme il y a 13 000 élèves en libre choix, la situation va s'aggraver d'année en année. Il est essentiel d'avoir des dossiers d'élèves en règle et d'expliquer clairement la situation aux parents dont les enfants sont en libre choix. Il faut également prévoir de faire des rappels si les données semblent indiquer un dépassement dans l'année en cours et, si possible, d'aviser les parents avant la rentrée du déplacement de leur enfant en cas de transfert d'école.

Enfin, un effort devra être consenti pour trouver des solutions créatives aux problèmes de communication entre l'école et la maison et entre l'enseignant et la maison, source de bien des plaintes.

Nous espérons que ce rapport servira de tremplin dans la recherche de solutions pour minimiser les plaintes et ultimement augmenter le sentiment de bien-être des élèves au sein de la CSDM.

Respectueusement soumis,

A handwritten signature in cursive script that reads "Louise Chenard".

Louise Chenard
Protectrice de l'élève