

---

CONSEIL DES COMMISSAIRES DE LA COMMISSION SCOLAIRE DES HAUTES-  
RIVIÈRES

RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

ANNÉE 2017-2018

CHRISTIAN BEAUDRY  
PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

4 septembre 2018

## INTRODUCTION

Ce rapport annuel du Protecteur de l'élève est déposé au Conseil des commissaires de la Commission scolaire 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* de la Commission 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, nommé par le Conseil des commissaires, 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 de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève n'est pas soumis à l'autorité du directeur général de la Commission scolaire. Il relève du Conseil des commissaires. Il n'agit pas à titre d'avocat ou de représentant d'un parent, d'un élève ou de la Commission 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 la Commission 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 au Conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé d'une plainte et, le cas échéant, lui 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 de la Commission 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 de la Commission scolaire. Les plaignants profitent de cette consultation avec le Protecteur de l'élève pour faire état d'une situation ou d'un différend avec la Commission 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 de la Commission 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.

## 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.

## DOSSIERS TRAITÉS AU COURS DE L'EXERCICE 2017-2018

Au cours de cet exercice, trente-sept (37) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, il y a eu dix-neuf (19) redirections d'appels, quatre (4) consultations et quatorze (14) plaintes.

Parmi les demandes adressées au Protecteur de l'élève, trente-trois (33) l'ont été par des parents, trois (3) par des élèves et une par un tiers. Vingt-sept (27) demandes concernaient des élèves du primaire, sept (7) des élèves du secondaire et trois (3) la formation des adultes.

Des quatorze (14) plaintes reçues, deux (2) ont été jugées irrecevables et les douze (12) autres ont fait l'objet d'une enquête. De celles-ci:

- Neuf (9) plaintes ont été réglées avec l'aide de la direction d'école concernée et/ou du Secrétariat général;
- Deux (2) plaintes ont été considérées non fondées;
- Une plainte a été référée en révision de décision.

**Tableau 1 Nature des consultations et plaintes**

NATURE		CONSULTATIONS	PLAINTES
<b>Activités parascolaires</b>			1
<b>Élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage</b>	Classement		
	Intégration		
	Plan d'intervention (y compris absence de)		1
	Niveau de services	2	4
	Sécurité		
	Transfert d'école		
	Transport		
<b>Intimidation et violence (y compris harcèlement)</b>		1	1
<b>Organisation scolaire</b>	Choix d'école ou de programme		
	Classement	1	
	Transfert d'école		2
	Transport		2
<b>Plainte contre employé</b>			2
<b>Renvoi</b>			1

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

	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18
Redirections d'appel	42	18	8	16	17	17	19
Consultations	0	0	12	5	6	5	4
Plaintes	0	0	5	13	15	10	14
<b>Demandes</b>	<b>42</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>34</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>37</b>

## INTIMIDATION ET VIOLENCE

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

Deux demandes comportant des allégations d'intimidation ou de violence ont fait l'objet d'une redirection d'appel et ont été adéquatement traitées à l'interne. Une consultation, concernant des allégations d'intimidation par un employé et a été adéquatement traitée à l'interne. Une plainte portant sur des allégations de violence a été réglée par le transfert de l'élève concerné dans une autre école.

Vu la nature de mes interventions cette année, je n'ai pas de recommandations à formuler en matière d'intimidation et de violence.

## CONCLUSION

Ce rapport clôt la huitième année d'existence du Protecteur de l'élève.

Tel que le démontre le tableau 2, le taux de plaintes par rapport au nombre d'élèves demeure faible, soit moins de 0,1%. C'est donc que le mécanisme interne de traitement des plaintes de la Commission scolaire demeure efficace et que ceux qui y participent contribuent à réduire le nombre de plaintes qui doivent être traitées par le Protecteur de l'élève.

Au cours de cette cinquième année à titre de Protecteur de l'élève, dans le cadre de mes interventions j'ai été en contact avec quelques directions d'école et membres de la direction de la Commission scolaire. Leur professionnalisme et leur collaboration ont permis de régler la plupart des situations. Je souligne également leur très grande disponibilité et la célérité avec laquelle ils répondent constamment à mes demandes.

Je tiens également à remercier Me Johanne Fournier qui agit comme Protecteur de l'élève substitut.