

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le 1^{er} septembre 2011

RAPPORT ANNUEL DÉPOSÉ AU CONSEIL DES COMMISSAIRES

En vertu de l'article 220.0 de la Loi sur l'instruction publique et du Règlement relatif à la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents « le protecteur de l'élève transmet annuellement à la Commission scolaire un rapport de ses activités qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données ».

Entre le 1^{er} juillet 2010 et le 30 juin 2011, 30 demandes d'information ou d'interventions ont été faites au Protecteur de l'élève. De ce nombre, 18 dossiers ont fait l'objet de vérifications plus approfondies et de recommandations. Les plaintes reçues pourraient se répartir de la façon suivante :

OBJET	SECTEUR D'ENSEIGNEMENT			
	Primaire	Secondaire	Professionnel	Adulte
1.0 Qualité des services offerts (Interventions)	√ √ ★ √ √ √ √ √	√ √	√ √	
2.0 Expulsion				√
3.0 Intimidation	√ √			
4.0 Promotion	√ √	√		
5.0 Transfert d'école	√ ★			
★ Le MELS a également été saisi de ces dossiers				

CONSTATATIONS :

Plus de la moitié des plaintes concernent la qualité ou la façon d'offrir les services. Pendant l'année scolaire 2010-2011, il n'y a eu aucune plainte adressée au Protecteur de l'élève en provenance de la clientèle du préscolaire ni au niveau du transport scolaire.

Les écoles sont au centre des services directement offerts aux élèves. Il arrive inévitablement que des élèves ou leurs parents ne partagent pas les mêmes priorités ou n'acceptent pas certains délais. La moitié des cas soumis par les parents ont débuté en raison de malentendus sur les diagnostics ou sur les échéanciers qui concernent leurs enfants (ex. changement d'option en cours d'année, aide en orthopédagogie, divergence sur l'encadrement). À ce sujet, les rencontres parents-enseignants du début d'année sont des moments privilégiés qui peuvent clarifier l'offre de services de l'école, mais parfois c'est également l'occasion de malentendus entre les parents et les intervenants. Il est donc souhaitable que ces rencontres soient bien planifiées par les équipes-écoles pour que les messages soient harmonisés et cohérents.

RECOMMANDATIONS :

- Que des vérifications fréquentes soient faites auprès des élèves lourdement handicapés qui reçoivent un support direct et constant des éducateurs pour s'assurer que les services offerts soient de bonne qualité. De plus, il serait important que le service des ressources humaines continue d'attribuer les tâches en tenant compte des compétences et aptitudes spécifiques du personnel en lien avec les besoins des élèves.
- Qu'un programme de sensibilisation et de prévention soit mis en place pour les élèves et les intervenants des écoles primaires et secondaires par rapport au phénomène de l'intimidation. Le 3^e cycle du primaire et le 1^{er} cycle du secondaire devraient être ciblés en premier lieu. Dans les écoles primaires, il serait également important d'exercer une surveillance accrue au niveau des aires de jeux multiples.
- Que les départements du secteur professionnel donnent davantage d'information aux élèves concernant l'organisation des stages, l'évaluation, des demandes de révision d'examens et les examens du MELS, s'il ya lieu.
- Que le protecteur de l'élève puisse soumettre des suggestions de modifications à la politique relative aux critères d'admission et d'inscription des élèves pour l'année scolaire 2012-2012 suite au vécu de l'année en cours.

- Que des ententes ou protocoles souples soient conclus entre les intervenants de la DPJ des centres de santé et services sociaux et les représentants de la Commission scolaire (y compris le protecteur de l'élève) pour que les informations utiles voyagent facilement.

EN GUISE DE CONCLUSION :

L'année scolaire 2010-2011 a été une année de rodage et d'adaptation pour le Protecteur de l'élève. Grâce à la collaboration des intervenants des écoles et de la commission scolaire, nous avons contribué, je le crois, à résoudre des problèmes et à améliorer les services.

En cherchant des solutions aux problèmes, j'ai pu constater la variété et la qualité des services offerts de même que la précision, des politiques et des règlements en vigueur. Je peux confirmer aux membres du Conseil des commissaires que tout le personnel me permet d'exercer ce rôle en toute impartialité, comme il se doit.

Le Protecteur de l'élève,
Raymond Bilodeau