

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE



Commission scolaire
du Chemin-du-Roy

RAPPORT ANNUEL POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2017-2018

12 septembre 2018

En vertu de l'article 220.2 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 ».

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Pour l'année scolaire 2017-2018, **118** demandes ont été acheminées au Protecteur de l'élève. Ces demandes se répartissent de la façon suivante :

- 81 demandes concernent les ordres d'enseignement préscolaire et primaire;
- 30 demandes se rapportent au secondaire;
- 7 demandes sont en lien avec l'éducation aux adultes et le secteur professionnel.

Comparativement à l'année 2016-2017, les demandes ont augmenté de l'ordre de 60%. Il est impossible d'affirmer avec certitude que cette augmentation est due à une seule variable. Toutefois, ces chiffres représentent **l'achalandage réel** des services requis auprès du protecteur de l'élève. Les tableaux suivants détaillent l'ensemble des demandes regroupées par thématiques et par ordre d'enseignement.

**Tableau des demandes adressées au Protecteur de l'élève
Ordre d'enseignement préscolaire et primaire**

<i>Objet</i>	<i>Nombre d'événements</i>	<i>Processus de médiation**</i>	<i>Rapport avec recommandations</i>
<i>Transport scolaire</i>			
• <i>Changement d'école</i>	2	✓✓	
• <i>Langage inapproprié du chauffeur</i>	1	✓	
• <i>Point de débarquement</i>	2	✓✓	
• <i>Remboursement</i>	1	✓	
• <i>Transport non assuré (hors zone)</i>	3	✓✓✓	
• <i>Demande pour une 2^e adresse</i>	1	✓	
<i>Sous-total</i>	10	10	
<i>Accidents</i>	4	✓	✓✓✓
<i>Arrêt des services d'orthophonie</i>	1	✓	
<i>Changement d'école (conflit parental)</i>	2	✓	✓
<i>Changement d'école (mesures administratives)</i>	5	✓✓✓✓✓	
<i>Changement de classe</i>	1	✓	
<i>Classe à niveaux multiples</i>	2	✓✓	
<i>Conflit avec le personnel</i>	14	✓✓✓✓✓✓✓✓ ✓✓✓✓✓✓✓✓	✓
<i>Intimidation</i>	6	✓✓✓✓✓✓	✓
<i>Insatisfaction face aux services offerts ou reçus</i>	21	✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓ ✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓	✓✓
<i>Non-accès pour visite (aspect légal)</i>	1	✓	
<i>Processus de sélection</i>	2	✓✓	
<i>Redoublement</i>	2	✓✓	
<i>Règles de vie</i>	3	✓✓✓	
<i>Services de garde (paiement)</i>	1	✓	
<i>Suspension</i>	5	✓✓✓✓✓	✓
<i>Tenue vestimentaire</i>	1	✓	
<i>Sous-total</i>	71	62	9
<i>Total</i>	81**	72	9

** Pour plus d'exactitude concernant la provenance de ces 81 demandes, 14 proviennent du préscolaire alors que les 67 autres concernent le primaire. Quant au traitement, 5 demandes (toutes dans le domaine du transport) ont été abandonnées de la part des plaignants, 14 demandes n'ont pas été retenues par le protecteur de l'élève et finalement, l'analyse de 3 demandes a été interrompue compte tenu de démarches légales en cours.

Précolaire et primaire

Commentaires, analyse et recommandations

Au niveau du **transport scolaire**, les nouvelles mesures mises sur pied au cours des 3 dernières années visant à uniformiser les tarifs et à améliorer la sécurité des usagers ont définitivement porté leurs fruits. Considérant le nombre incroyable de transports d'élèves chaque jour, le petit nombre de 10 plaintes est très éloquent, d'autant plus que 50% des plaintes à ce niveau ont été rapidement abandonnées après quelques vérifications ou clarifications.

La collaboration exceptionnelle de tous les intervenants impliqués (personnel du Service de transport, conducteurs d'autobus, compagnies de transport, directions d'écoles et responsables des services de garde) mérite d'être soulignée. Compte tenu des **résultats très positifs obtenus** et de **l'efficacité démontrée**, le protecteur de l'élève a pris la décision de réintégrer toutes les demandes liées au transport sous un seul point pour l'année à venir.

Quant aux services **d'évaluation** et **d'encadrement** offerts aux élèves en difficultés, il m'apparaît important de distinguer ici deux aspects différents mais fortement complémentaires :

A- **Une communication adéquate et précise**

Mon prédécesseur avait souligné dans son dernier rapport l'importance que « *les Services éducatifs conviennent avec les intervenants des écoles d'un message commun pour tout ce qui concerne les délais d'évaluation et les modalités de mise sur pied des services* ». À cet effet, la direction des Services éducatifs a tenu **2 rencontres** afin de sensibiliser davantage **l'ensemble des différents professionnels** impliqués dans ces services sur l'importance de tenir un discours clair et surtout réaliste quant aux délais requis.

Parallèlement, quant aux informations plus générales données par le personnel du secrétariat de chaque école, la direction générale m'a confirmé la mise en place d'un **cartable de procédures** pour les secrétaires et **la tenue d'une formation** pour ces dernières déjà réalisée par le Service des ressources humaines.

Toutefois, malgré les efforts louables faits, force est de constater que des informations contradictoires ou incomplètes sont encore données aux parents par des intervenants de l'école. Toutefois, vu le nombre important de roulements de personnel, il est fortement recommandé de reconduire l'opération et surtout, de procéder à son évaluation.

B- **L'ensemble de la démarche du plan d'intervention**

Sur les 21 plaintes identifiées sous le vocable *Insatisfactions face aux services offerts ou reçus*, une grande majorité des commentaires faits par les parents se rapportent directement ou indirectement soit à la demande d'un plan pour leur enfant, l'obtention d'une copie, son application, son efficacité et sa révision. Bref, c'est l'ensemble de la démarche qui est mis en cause, à un moment ou l'autre. Cette situation, soulevant parfois des critiques sarcastiques et peu élogieuses de la part de parents, se retrouve principalement au primaire mais elle est également bien présente au secondaire dans les 10 plaintes déposées sous le même vocable.

En dépit du fait que la grande majorité de l'ensemble des opérations se rapportant à l'élaboration et la mise en place d'un plan d'intervention sont adéquates et efficaces, si la situation persiste, la crédibilité du plan d'intervention risque d'être affectée.

La direction des Services éducatifs est consciente depuis quelques années de ces difficultés en lien avec cet outil de travail des plus importants pour la clientèle ciblée. Un calendrier évolutif annuel remis au protecteur de l'élève fait état de la mise en place dès 2014-2015 d'un Comité de travail de 9 personnes pour relever ce défi et visant, entre autres parmi les objectifs identifiés, « *de produire un nouveau modèle de Plan d'intervention plus convivial et plus efficace* ». La décision d'informatiser le nouveau modèle a été prise en 2015-2016 pour utilisation en 2016-2017; malheureusement, les travaux de programmation ont dû être retardés d'un an par le Service de technologies de l'information qui devait composer avec d'autres urgences. Toutefois, la production d'un nouveau dépliant a été réalisée en collaboration avec le Comité consultatif des services aux EHDA.

Dans une première étape, la présentation aux directions du primaire du **nouveau Plan d'intervention informatisé** et la **formation requise** pour son utilisation sont prévues pour l'année scolaire 2018-2019. Je profite de l'occasion pour souligner au passage l'importance de faire un **rappel au personnel concerné des deux guides d'accompagnement**(version finale juin 2012) pour faciliter les interventions auprès de ces jeunes en difficulté.

Enfin, le thème de **la sécurité des enfants** avait été identifié par le protecteur dans son rapport d'étape déposé en mars 2018 comme la priorité des priorités! La direction générale a réagi rapidement en mettant en place un Comité de travail représentatif qui a élaboré un **protocole à suivre dans la gestion des accidents** afin de favoriser une approche préventive et d'éviter le plus possible des accidents; de plus, ce document devrait faciliter le traitement des accidents par le personnel de façon plus uniforme d'une école à l'autre. Ce protocole identifié sous **LA SÉCURITÉ À L'ÉCOLE...L'AFFAIRE DE TOUS!** est affiché dans chaque école. Des informations complémentaires pour les parents ont déjà été intégrées dans l'agenda 2018-2019 des élèves.

Le protecteur recommande une évaluation mi-parcours de l'application de ce nouveau protocole afin d'apporter, s'il y a lieu, les correctifs nécessaires.

**Tableau des demandes adressées au Protecteur de l'élève
Ordre d'enseignement secondaire**

Objet	Nombre d'événements	Processus de médiation	Rapport avec recommandation
Adaptations physiques des lieux	1	✓	
Classement	6	✓✓✓✓✓✓	
Conflit avec l'enseignant	1	✓	
Dérogation refusée (erreur administrative)	2		✓✓
Insatisfaction face aux services offerts ou reçus	10	✓✓✓✓✓✓ ✓✓✓✓✓✓	
Inscription (aspects légaux- hors province)	1	✓	
Harcèlement psychologique	1	✓	
Négligence de l'enseignant	1		✓
Remboursement des frais pour activités sportives	1	✓	
Reprise d'année	1		✓
Réussite secondaire V	1	✓	
Suspension répétée	2	✓✓	
Transfert d'école	1	✓	
Transport scolaire (conflit entre élèves)	1	✓	
Total	30**	26	4

** Pour plus d'exactitude concernant le traitement de ces 30 demandes, 1 demande a été abandonnée et 6 demandes n'ont pas été retenues par le protecteur de l'élève dont 2 qui ont fait l'objet d'un rapport avec recommandations.

Secondaire

Commentaires, analyse et recommandations

La proposition de l'ex-protecteur basée sur la formation d'un **noyau actif et extensible** de 5 intervenants afin de proposer une **vraie alternative à la suspension** a enclenché une démarche de réflexion et de travail à la fois rigoureuse, encadrante, génératrice de données importantes sur les façons de faire, et enfin consensuelle tout au long de l'année de la part des directions participant à la Table des Services éducatifs, ainsi que des principaux intervenants impliqués dans chacun des milieux concernés.

En effet, outre les statistiques de 2016-2017 qui ont permis d'obtenir une vue globale quantitative du nombre et de la durée de suspensions par établissement secondaire, **un portrait plus qualitatif** sur l'utilisation des suspensions internes ou externes a été rendu possible grâce au travail soutenu des intervenants de chaque milieu. Plus spécifiquement, ce portrait fait état des comportements en cause, des facteurs déterminants quant à la durée de la suspension, la motivation liée au choix de type de suspension, les différentes procédures relatives au retour de suspension, l'implication des intervenants, l'utilisation du **service d'Alternative à la suspension du CJE**, les conditions gagnantes qui font de la suspension une intervention efficace (et vice-versa) et enfin, l'intervention auprès d'un élève en refus de service.

Lors de la Table des Services éducatifs du 3 avril 2018, les directions ont unanimement pris la décision de poursuivre leur collaboration étroite avec le Carrefour Jeunesse-Emploi Trois-Rivières/MRC des Chenaux qui a répondu cette année à **106 références**. Leur rapport annuel déposé le 8 juin 2018, couvrant la période du 18 septembre 2017 au 1er juin 2018, est très probant quant à l'efficacité de l'approche. **Les résultats obtenus sont éloquentes** avec des taux respectifs de **94%** sur l'évaluation par les parents rejoints (52 réponses) reconnaissant une situation améliorée de leur jeune suite au passage dans le programme, alors qu'il est de **84%** selon les équipes-écoles (61 réponses) et enfin, de l'ordre de **95%** selon les suivis auprès des élèves impliqués (63 réponses).

L'autre avantage non négligeable du service offert par le CJE est le respect de la souplesse tant souhaitée par les directions selon les particularités de leur milieu.

**Tableau des demandes adressées au Protecteur de l'élève
Secteur professionnel et éducation des adultes**

Objet	Nombre d'événements	Processus de médiation	Rapport avec recommandations
Demande d'un interprète LSQ	1	✓	
Échecs (retrait de certaines matières)	1	✓	
Interdiction de participer aux stages	1	✓	
Harcèlement psychologique de l'enseignant	2	✓	✓
Suspension des cours (professionnel)	2	✓✓	
Total	7**	6	1

** Pour plus d'exactitude concernant l'origine et le traitement de ces 7 demandes, 5 proviennent de la formation professionnelle et 2 de l'éducation aux adultes; 3 demandes n'ont pas été retenues par le protecteur de l'élève.

Secteur professionnel et éducation des adultes

Commentaires, analyse et recommandations

Ce nombre confirme la constante diminution obtenue au cours des 3 dernières années. Les nombreuses initiatives pour valoriser l'assiduité et également la mise sur pied de mesures pour unifier les pratiques éducatives à l'interne portent réellement fruit. De plus, dans chaque dossier traité, **la collaboration de tous** les intervenants a été excellente et s'est faite avec célérité.

Suite à une invitation de la direction de la formation professionnelle, le protecteur a rencontré en décembre 2017 toutes les directions. Cette rencontre a permis au nouveau protecteur de présenter sa vision de son rôle ainsi que les valeurs qui l'animent, mais surtout d'être à l'écoute des préoccupations et **besoins particuliers de ce secteur de formation**. Un consensus s'est rapidement dégagé sur notre mode de collaboration et la continuité souhaitée.

Compte tenu du faible nombre de plaintes et de la non-présence des représentants de ce secteur aux tables éducatives, le protecteur s'engage à participer à une **rencontre annuelle** afin de garder la communication ouverte, d'assurer un suivi dans certains dossiers s'il y a lieu, mais surtout de pouvoir rester sensibilisé à leurs préoccupations face aux besoins changeants de formation d'une société en constante évolution.

Enfin, même si j'aborde ici en dernier lieu le thème de **la méconnaissance du rôle du protecteur**, il concerne **l'ensemble du personnel des trois ordres** d'enseignement, ainsi que l'ensemble de la **population scolaire en général**. Selon les commentaires obtenus des parents, et parfois des enseignants et des directions, cette réalité est vite apparue évidente dès le début du mandat du protecteur.

Afin de pallier cette méconnaissance, une demande élaborée en collaboration avec le Service des communications et le Secrétariat général a été déposée au Bureau de la coordination des PICOM (Projets d'intervention dans la communauté) de l'UQTR en octobre 2017. Une rencontre a eu lieu à cet effet en début de novembre suivant afin de préciser les enjeux et d'obtenir éventuellement la collaboration d'étudiants du Département de communication dans le cadre d'un de leurs cours.

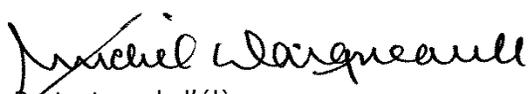
Une rencontre de présentation aux étudiants est donc prévue en septembre 2018 et, s'il y a jumelage entre des étudiants et la CS, un projet de communication sera développé au semestre d'automne sous la supervision d'un professeur. Le tout nous sera présenté en décembre prochain.

En guise de conclusion

La collaboration constante et efficace de tout le personnel, et plus particulièrement des Services éducatifs et des directions, a été fortement appréciée par le nouveau protecteur. Élément majeur et incontournable facilitant les apprentissages de ce dernier dans ses nouvelles fonctions, il confirme surtout la grande place et le souci constant que la Commission scolaire accorde autant à la réussite des élèves qu'à l'amélioration de l'ensemble de ses services. Je suis particulièrement fier de faire partie, indirectement bien sûr, de cette équipe des plus compétentes qui fait la différence dans la vie des jeunes qui lui sont confiés.

Je me permets d'ajouter que ma vision et mon évaluation positives ont été largement confirmées par une journée d'écoute attentive des échanges de mes autres collègues lors du 1^{er} Colloque des protecteurs d'élèves, tenu à Drummondville le 10 mai dernier, et réunissant presque tous les protecteurs des autres commissions scolaires du Québec. De plus, **le taux de 63.5%** obtenu par les différents services de la Commission scolaire pour la **résolution par une solution administrative** de l'ensemble des plaintes regroupant les trois ordres d'enseignement est impressionnant et tout à son honneur.

Bien qu'il y ait toujours place à amélioration, nul doute dans mon esprit que le processus de traitement des plaintes mis en place par la Commission scolaire du Chemin-du-Roy représente un modèle à suivre!


Le Protecteur de l'élève
Michel Daigneault