



**RAPPORT ANNUEL**  
**À L'INTENTION DES MEMBRES DU CONSEIL**  
**D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE**

**Déposé le mercredi 26 octobre 2022**

# LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

## RAPPORT ANNUEL 2021-2022

En vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* : « *Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services scolaire un rapport 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.* »

Dans ce rapport, je présenterai quelques tableaux pour mettre en lumière l'analyse des demandes qui sont acheminées au protecteur de l'élève. C'est à partir de cet examen que je formulerai des commentaires, des avis et des recommandations. Je tiens à préciser qu'à titre de protecteur de l'élève, ce qui m'importe le plus n'est pas autant la spécificité des demandes que la récurrence et les tendances.

**Tableau 1 « Comparatif des demandes par année »**

Année	Total des demandes	Préseo. et prim.	Secondaire	Adultes et prof.	Fluctuation
2021-2022	111	50	51	10	+8,1 %
2020-2021	102	53	41	4	+19,6 %
2019-2020	82	48	31	3	-23 %
2018-2019	101	61	23	17	-16,8 %
2017-2018	118	81	30	7	+38,1 %
2016-2017	73	48	18	7	+1,4 %
2015-2016	72	44	18	10	-9,7 %
2014-2015	79	48	13	18	

L'augmentation des demandes adressées au protecteur de l'élève, observée à la fin de l'année scolaire 2020-2021, a poursuivi légèrement sa progression pour l'année scolaire 2021-2022. La teneur des demandes demeure éparse et la source est très souvent liée à un problème de communication. Ceci étant dit, je constate que certaines catégories de demandes sont à la baisse, mais d'autres sont croissantes et préoccupantes.

**Tableau 2 « Demandes transmises au protecteur »**

Demandes	Nombre	%
Plaintes au niveau d'un service rendu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation scolaire</li> <li>• Qualité des services rendus</li> <li>• Encadrement</li> </ul>	45	40,5 %
Plaintes au niveau d'une décision rendue par un service <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport scolaire</li> <li>• Code de vie</li> <li>• Mesures sanitaires</li> </ul>	51	46 %
Demandes de renseignements <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des élèves</li> <li>• Service aux EHDAA</li> <li>Les droits des élèves</li> </ul>	15	13,5 %
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

Le nombre de plaintes au niveau d'un service rendu est en diminution de 13 % par rapport à l'année dernière. Par contre, le nombre de plaintes reçues pour une décision rendue par un service est en croissance de 18 %. La teneur de ces plaintes concerne majoritairement le service du transport scolaire et les sanctions liées au code de vie de l'école.

**Tableau 3 « Niveaux scolaires concernés »**

Niveau	Demandes	%
Maternelle 4 et 5 ans	4	3,6 %
Primaire	46	41,4 %
Secondaire	51	46 %
Formation professionnelle et éducation des adultes	10	9 %
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

La répartition des demandes adressées au protecteur de l'élève, selon les divers niveaux scolaires, est quelque peu différente par rapport aux années antérieures. Depuis l'année scolaire 2014-2015, c'est la première fois que le nombre de plaintes du secteur secondaire

dépasse celles provenant du niveau primaire. Au fil des années, les demandes concernant le niveau préscolaire/primaire sont relativement stables, alors qu'au secondaire nous pouvons observer une croissance constante. Personnellement, je n'ai aucune hypothèse pour expliquer cette observation. Ceci étant dit, je profite également de ce tableau pour mentionner que le protecteur de l'élève ne reçoit qu'une parcelle des plaintes. Les directions d'établissement et de service sont souvent les premières à être contactées lorsqu'il y a un différend. Dans ce contexte, ils proposent des aménagements et des solutions qui satisferont les plaignants. Dans les cas où un mécontentement persiste, le Secrétariat général et la Direction générale assurent le suivi de plusieurs de ces demandes non résolues.

**Tableau 4 « Objets des demandes »**

Catégories de sujets	Demandes				Total	%
	Prsc	Prim	Sec	FP-Ad		
Service à l'élève et organisation scolaire <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscription</li> <li>• Choix d'une école</li> <li>• Scolarisation à domicile</li> <li>• Évaluation et règles de passage</li> <li>• Classement</li> <li>• Formation des groupes</li> <li>• Dérogation</li> </ul>	2	5	13	3	23	20,7 %
Intimidation et violence <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élève/élève</li> <li>• Adulte/élève</li> <li>• Transport scolaire</li> </ul>	0	9	9	1	19	17,1 %
Services aux élèves HDAA <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse aux besoins particuliers</li> <li>• Services et classes spécialisés</li> </ul>	1	7	6	0	14	12,6 %
Plaintes envers...	0	5	5	1	11	9,9 %
• Directions		0	0			
• Enseignants		1	3	1		
• Professionnels		1	1			
• Techniciens en éducation spécialisée		3	1			
• Service de garde	0	0				
Service de transport scolaire	0	5	6	0	11	9,9 %
Code de vie/sanction/suspension	0	1	4	5	10	9 %

Sécurité et surveillance	0	9	1	0	10	9 %
Situation COVID	1	2	2	0	5	4,5 %
Autres <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sports études</li> <li>• Confidentialité</li> </ul>			5		5	4,5 %
Plan d'intervention	0	3	0	0	3	2,7 %
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>53</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

Dans son rapport annuel d'octobre 2021, le protecteur de l'élève soulignait son inquiétude quant au nombre important de plaintes envers un membre du personnel. Cette rubrique représentait le plus grand nombre de demandes adressées au protecteur de l'élève et cette tendance se maintenait d'une année à l'autre. Aujourd'hui, je suis très heureux d'annoncer que cette vague a été atténuée et qu'il y a eu une baisse significative de ce type de plaintes acheminées au protecteur de l'élève au cours de la dernière année. Je voudrais féliciter et remercier toutes les personnes qui ont contribué à la qualité de l'accueil, de l'ouverture et de la bienveillance envers les élèves ou les parents lors de situations complexes et adverses. Évidemment, j'invite tous les intervenants à continuer d'agir de manière responsable, avec éthique et professionnalisme.

Toujours dans le rapport annuel d'octobre 2021, j'avais proposé qu'il puisse y avoir un chantier en ce qui concerne l'organisation du service du transport scolaire, particulièrement en ce qui a trait à l'obtention d'un transport à une deuxième adresse. J'ai été informé que l'équipe du service du transport scolaire a travaillé à l'élaboration et la mise en place d'un plan d'action pour s'assurer que les parents soient bien informés en cours d'année et que les modalités et les règles d'attribution soient explicitement nommées. Je dois dire que ce travail de communication a eu un effet significatif sur le nombre de parents insatisfaits, du moins en ce qui concerne le début de la présente année scolaire. Pour ma part, je ne peux que saluer tous ses efforts. Merci !

Dans le tableau de la page 4, vous pourrez constater que la rubrique ayant généré le plus de demandes est tout ce qui touche les services à l'élève et à l'organisation scolaire. Ce sont des demandes variées et singulières. Le nombre de plaintes est important, mais il n'y a pas vraiment de tendances qui se démarquent.

La catégorie de sujets qui arrive en deuxième position vise les situations d'intimidation ou de violence. La grande majorité de ces demandes concerne des élèves du secteur ordinaire dans une proportion de 79 %. Cette rubrique est en augmentation par rapport aux dernières années. Une bonne partie de ces demandes ont été gérées avec diligence par les intervenants scolaires et des interventions efficaces ont été réalisées. Ceci étant dit, il y a quand même

un élément préoccupant qui concerne davantage certains événements au niveau des écoles secondaires. En effet, j'ai eu à traiter quelques requêtes venant d'élèves masculins de 12 à 15 ans qui ont choisi d'abandonner le processus de plainte en cours de route. J'ai pu être informé, qu'une fois la dénonciation faite et la démarche d'intervention amorcée, les élèves victimes refusaient de collaborer préférant délaissé leurs demandes d'aide. J'ai contacté certains de ces jeunes qui m'ont avoué préférer renoncer à leur plainte, car ils craignaient que les interventions proposées, particulièrement en ce qui a trait à la médiation, aient des conséquences négatives pour leur sécurité. En fait, les victimes dénoncent leur intimidateur, mais comprennent rapidement que cet individu fait partie d'un groupe. Dans ce contexte, les élèves ont l'impression qu'il n'y a aucun avantage à dénoncer leur assaillant et ils ont peur que la situation empire. Je recommande que le Centre de services scolaire accentue l'accompagnement des équipes responsables des plans de lutte pour contrer l'intimidation et la violence, particulièrement dans les écoles secondaires. Il faut revoir et mettre à jour les meilleures pratiques pour assurer la sécurité des étudiants et faire en sorte de dissiper leur crainte de collaborer lors de contextes où ils se sentent menacés.

Quant aux écoles primaires, la question de sécurité est posée également, mais davantage au niveau de la surveillance. Certains parents mentionnent être inquiets du manque de surveillance lors des arrivées, des départs et sur la cour de récréation. Les adultes qui ont la tâche de surveiller sont parfois de la même taille que les élèves et quand la température exige un habillement de circonstance, cela devient difficile pour tous d'identifier rapidement les surveillants. Depuis quelques années, plusieurs écoles ont choisi d'instaurer pour le personnel en surveillance, le port d'un gilet ou d'une ceinture de sécurité à bretelles à haute visibilité. Je suis d'avis qu'une réflexion doit s'amorcer au niveau du Centre de services scolaire sur l'importance d'uniformiser cette pratique dans les écoles primaires.

Au cours de l'année scolaire 2021-2022, j'ai reçu quelques demandes en lien avec les programmes de sport-études pour les élèves du secondaire. En analysant les plaintes reçues, j'ai pu prendre connaissance de situations problématiques qui m'incitent à recommander quelques éléments pour améliorer la qualité des services.

Actuellement, les écoles présentant des programmes de sport-études ont des ententes contractuelles avec des organisations sportives ou ses mandataires. Dans ce contexte, le personnel affecté aux programmes de sport-études relève de l'organisation sportive ou ses mandataires et non de l'école ou du Centre de services scolaire. Ceci étant dit, cela ne doit pas être un frein pour les responsables scolaires d'assurer la qualité des services offerts, du comportement éthique du personnel mandaté, des modes de communication à privilégier pour les utilisateurs, et ce autant pour discuter de la progression des élèves athlètes que pour les diverses modalités concernant le sport en question.

J'invite le Centre de services scolaire à mettre en place un chantier avec les responsables des écoles offrant des programmes de sport-études. Je suis d'avis qu'il faut revoir les ententes contractuelles afin de convenir avec les mandataires des conditions entourant leur implication auprès des élèves du CSSCDR.

En tenant compte de mes discussions avec les parents, les élèves et certains membres du personnel scolaire, je vous propose quelques pistes pour nourrir la réflexion et la recherche de solutions.

- Une des problématiques soulevées par les élèves et leurs parents concerne le comportement et l'attitude élitiste de certains entraîneurs avec tout ce que cela comporte. Il faut savoir que chacune des fédérations sportives a une Politique, de même qu'un Code de conduite énonçant les principaux devoirs associés à l'exercice du sport qu'elle régit. Malgré cela, je suis persuadé qu'il serait pertinent d'avoir une clause à l'entente contractuelle avec les mandataires, afin que les personnes affectées aux programmes de sport-études respectent le code d'éthique du CSSCDR comme pour l'ensemble de son personnel.
- Certains parents ont mentionné qu'il était difficile d'avoir des communications informatives, explicatives et transparentes. Il y a bien une rencontre formelle pour les parents et les élèves, animée par les entraîneurs en début d'année scolaire, mais par la suite cela demeure aléatoire et impromptu.

Je sais aussi qu'une rencontre organisationnelle impliquant uniquement les entraîneurs et les responsables scolaires est prévue deux ou trois fois au cours de l'année. Selon moi, il serait pertinent de rendre ces rencontres organisationnelles plus formelles. Cela signifie de convenir d'un calendrier en début d'année scolaire et d'établir un ordre du jour qui tient compte entre autres des préoccupations ou des commentaires des élèves et de leurs parents. Pour finir, un compte rendu devrait être produit et rendu public pour chacune de ces rencontres.

Il serait pertinent également de définir qui a la responsabilité d'assurer les communications avec les parents et les élèves quant à l'organisation du programme, aux conditions d'admission, aux critères pour maintenir sa place dans le programme et pour toutes les informations utiles concernant la participation des élèves.

- Lors de mes entretiens avec les parents, ceux-ci m’ont rappelé à plusieurs reprises que les programmes de sport-études visent d’abord à soutenir les élèves dans la pratique de leur sport et dans la réussite de leurs études au secondaire. Les programmes de sport-études ne visent pas nécessairement et exclusivement à former des athlètes qui feront partie de l’élite sportive. De là, je suis d’avis que les entraîneurs ont une responsabilité formative envers les étudiants.

Dans l’entente contractuelle, il m’apparaît précieux de prévoir que les entraîneurs soient tenus d’offrir à chacun des élèves participants un accompagnement individualisé (par exemple à la fin des étapes 1 et 2) tenant compte de sa participation, de sa performance et de son attitude. Dans un deuxième temps, cet accompagnement permettra aux entraîneurs de nommer explicitement les améliorations souhaitées et inviter les élèves à identifier un défi sportif ou personnel à relever.

**Tableau 5 « Traitement des demandes »**

Interventions du protecteur de l’élève	Demandes	%
Demandes traitées par la médiation	73	65,8 %
Demandes abandonnées par le plaignant	14	12,6 %
Demandes référées au secrétariat général (ressources humaines)	10	9 %
Demandes non retenues par le protecteur de l’élève	11	9,9 %
Demandes qui ont nécessité une analyse plus approfondie et la production d’un rapport détaillé et complet <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 rapport avec recommandations au CA</li> <li>• 1 rapport d’étude sans recommandations présenté au CA</li> <li>• 1 rapport d’étude sans recommandations</li> </ul>	3	2,7 %
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>100 %</b>

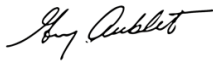
La grande partie des plaintes reçues a été réglée par **l’utilisation privilégiée de la médiation**. Seulement 3 dossiers sur l’ensemble des 111 demandes reçues ont fait l’objet d’une analyse plus approfondie et de la production d’un rapport détaillé. Il y a eu quelques requêtes particulières qui



ont été redirigées vers le Secrétariat général. Certaines demandes ont été non retenues par le protecteur de l'élève, car elles n'étaient pas sérieuses ou non fondées. D'autres ont été abandonnées par les demandeurs soit à cause d'un refus de suivre les étapes du processus de plainte ou parce qu'une solution a été trouvée.

Comme par le passé, je tiens à exprimer ma gratitude envers l'ensemble du personnel pour leur soutien et leur réceptivité à considérer certaines situations problématiques avec un point de vue différent. Les directions de services et les directions et directions adjointes d'établissement sont des collaborateurs indispensables qui facilitent mon travail de médiation et cela est très apprécié.

Enfin, je veux remercier le Conseil d'administration, le Comité de parents, l'équipe de la Direction générale et le Secrétariat général pour leur confiance. Vous pouvez compter sur moi en ce qui a trait à ma neutralité, mon autonomie et ma loyauté à assurer le respect des droits des élèves. Je suis toujours disponible et ouvert à répondre à vos questions et à collaborer pour assurer le bien-être de nos élèves et la bienveillance de nos milieux.



Protecteur de l'élève  
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy  
Mercredi 26 octobre 2022