Centre
de services scolaire
du Chemin-du-Roy
Québec

RAPPORT ANNUEL

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

Déposé le mercredi 20 septembre 2023

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE
RAPPORT ANNUEL 2022-2023

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 et des avis. 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	Présco. et prim.	Secondaire	Adultes et prof.	Fluctuation
2022-2023	111	57	47	7	0,0 %
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	

Le rapport annuel des années dernières s'échelonnait toujours du 1er juillet de l'année courante au 30 juin de l'année suivante. Dans le présent rapport, la période s'étale du 1er juillet 2022 au 28 août 2023, pour une période de 14 mois. Dans ce contexte, malgré le fait qu'il y ait peu de demandes qui parviennent au protecteur de l'élève durant la période estivale, nous pouvons conclure qu'il y a une certaine stabilité quant au total des demandes des parents et des élèves. Comme par les années passées, la teneur des demandes demeure éparse, partagée de manière semblable du préscolaire à l'éducation des adultes et la source est très souvent liée à un problème de communication.

Tableau 2 « Demandes transmises au protecteur »

Demandes	Nombre	%
Plaintes au niveau d'un service rendu • Organisation scolaire • Qualité des services rendus	64	57,7 % (2022 -- 40,5 %)
Plaintes au niveau d'une décision rendue par un service • Transport scolaire • Code de vie • Mesures sanitaires • Encadrement • Service de garde	44	39,6 % (2022 --46 %)
Demandes de renseignements • Différenciation pédagogique • Règles sanitaires	3	2,7 % (2022—13,5 %)
Total	111	**100 %**

Le nombre de plaintes au niveau d'un service rendu est en augmentation de 17,2 % par rapport à l'année dernière. Il ressort de mon analyse que les parents et les élèves ont davantage remis en question la qualité des services rendus, et ce à plusieurs égards. Il est possible de croire qu'après la pandémie que nous avons vécue, les exigences des intervenants scolaires, et des usagers ont été haussées et cela a généré un accroissement des demandes. Par contre, le nombre de plaintes reçues pour une décision rendue par un service est en diminution de 6,4 %.

Tableau 3 « Niveaux scolaires concernés »

Niveau	Demandes	%
Maternelle 4 et 5 ans	9	8,2 %
Primaire	48	43,2 %
Secondaire	47	42,3 %
Formation professionnelle et éducation des adultes	7	6,3 %
Total	**111**	**100 %**

Au fil des années, les demandes concernant le niveau préscolaire/primaire sont relativement stables, alors qu'au secondaire nous pouvons observer une certaine croissance au cours des trois dernières années scolaires. Cette augmentation peut possiblement s'expliquer par une meilleure connaissance du service du protecteur de l'élève, grâce au service des communications qui a fait un travail de promotion il y a trois ans. 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					
	Prsc	Prim	Sec	FP-Ad	Total	%
Service à l'élève et organisation scolaire • Inscription (5) • Classement des élèves (3) • Qualité de l'enseignement (4) • Évaluation (2) • Règles de passage (1) • Formation des groupes (multiâge, concentration) (2) • Choix d'école (2) • Service de garde (3) • Communication école/famille (3) • Choix des outils pédagogiques (1) • Différenciation pédagogique (3) • Scolarisation hors territoire (1)	3	13	12	2	30	27,1 %
Application du code de vie/sanction/suspension	0	6	10	4	20	18 % (2022-9,9%)
Plaintes envers…	2	9	8	1	20	18 % (2022 9,9 %) (2021 23,5 %)
• Directions	0	0	2	0	2	
• Enseignants	1	7	5	0	8	
• Professionnels	0	0	0	0	0	
• Techniciens en éducation spécialisée	1	1	1	0	3	
• Service de garde	0	0	0	0	0	
• Chauffeur d'autobus ou agent de sécurité	0	1	0	1	2	
Service de transport scolaire • Arrêt ou refus d'offrir le service • Deuxième adresse • Cul-de-sac	3	6	4	0	13	11,7 %

Services aux élèves HDAA • Réponse aux besoins particuliers • Services et classes spécialisés	0	6	3	0	9	8,1 %
Intimidation et violence • Élève/élève (5) • Adulte/élève (1) • Transport scolaire (2)	1	5	2	0	8	7,2 %
Plan d'intervention • Respect des mesures de soutien • Disponibilité des outils technologiques	0	0	6	0	6	5,4 %
Autres • Demandes administratives	0	2	1	0	3	2,7 %
Sécurité et surveillance • Utilisation de mesures contraignantes • Parcours de formation axée sur l'emploi/stage FPT — élève DI	0	1	1	0	2	1,8 %
TOTAL	9	48	47	7	111	**100 %**

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. Dans le rapport annuel d'octobre 2022, le protecteur de l'élève était heureux d'annoncer que cette vague avait été atténuée et qu'il y avait eu une baisse significative de ce type de plaintes. Dans le présent rapport, nous pouvons constater qu'il y a eu une augmentation importante des plaintes pour cette catégorie par rapport à la dernière année scolaire. Je tiens tout de même à féliciter et remercier toutes les personnes qui contribuent à la qualité de l'accueil, à la tolérance et à la bienveillance envers les élèves ou les parents lors de situations complexes et adverses. Évidemment, avec un total de 18 % des plaintes, je ne peux faire autrement que d'inviter à nouveau, avec insistance, **tous** les intervenants à agir de manière responsable, en étant maître de soi, avec éthique et professionnalisme.

Dans le tableau de la page 4, vous pourrez observer 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 total de plaintes est important, mais il n'y a pas vraiment de tendances qui se démarquent outre le fait que les parents et les élèves remettent davantage en question les services rendus et le respect de leurs droits.

Le nombre de plaintes en lien avec l'application du code de vie, des sanctions et des suspensions qui en découlent a presque doublé par rapport à l'année dernière. Au cours des dernières années, il y a eu la pandémie, les règles sanitaires et la scolarisation à distance. Est-ce possible de croire qu'un retour en présence à temps plein peut être un enjeu pour expliquer cette augmentation ? En discutant

avec les parents, j'ai compris que certains comprenaient avec peine les raisons qui motivaient les retraits, les retours à la maison ou les arrêts de scolarisation. Pour eux, les élèves ont besoin d'être présents à l'école tous les jours et que ces sanctions nuisent largement à la progression scolaire des élèves. Est-ce qu'être présent en classe et non devant l'écran d'un ordinateur, avoir à partager le même espace avec un grand nombre d'élèves par rapport à être isolé à la maison, avoir un agenda ouvert alors qu'à l'école l'horaire est dicté par les cloches : est-ce des explications plausibles pour comprendre ? Bref, je suis toujours à la recherche d'éléments qui permettront de comprendre cette situation plutôt préoccupante.

Quant aux autres catégories de plaintes, il y a une certaine corrélation d'une année à l'autre et il n'y a aucun sujet qui ressort plus qu'un autre. Dans ce contexte, je n'ai aucun avis additionnel ou recommandation.

Tableau 5 « Traitement des demandes »

Interventions du protecteur de l'élève	**Demandes**	**%**
Demandes traitées par la médiation	80	72,1 %
Demandes abandonnées par le plaignant	7	6,3 %
Demandes référées au secrétariat général (ressources humaines)	14	12,6 %
Demandes non retenues par le protecteur de l'élève	10	9 %
Demandes qui ont nécessité une analyse plus approfondie et la production d'un rapport détaillé et complet	0	0 %
Total	111	**100 %**

La grande partie des plaintes reçues a été réglée par **l'utilisation privilégiée de la médiation.** Il n'y a eu aucun dossier sur l'ensemble des 111 demandes reçues qui 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 comme convenu. 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.

Cette année, je tiens particulièrement à exprimer ma gratitude envers l'ensemble du personnel scolaire pour leur soutien et leur réceptivité à considérer certaines situations problématiques avec

un point de vue différent. Cela fait quatre années que je suis le protecteur de l'élève du Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy et je veux vous remercier de m'avoir accueilli avec ouverture et avoir collaboré positivement à la recherche de solutions à des situations parfois difficiles et complexes. J'ai eu un réel plaisir à découvrir une nouvelle région et une organisation scolaire bien établie. Merci !

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. Comme protecteur de l'élève, j'ai apprécié la diligence avec laquelle vous avez donné suite à chacune de mes recommandations. Tout au long de mon mandat, j'ai vraiment eu l'impression que mon apport était accueilli positivement et que mes avis permettaient d'améliorer la qualité des services et le respect des droits des élèves. Pour la dernière fois, je vous invite à communiquer avec moi si vous avez des questions ou des commentaires.

Merci à vous tous et au plaisir de pouvoir un jour collaborer à nouveau avec vous !

Cordialement,

Protecteur de l'élève
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy
Lundi 18 septembre 2023