

Émetteur : Bureau du protecteur de l'élève

Destinataire : Conseil des commissaires
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSMB)

Présenté le : 1^{er} novembre 2011

Objet : RAPPORT ANNUEL DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE
2010-2011

Auteur : Me Anne-Marie Pierrot
Protecteur de l'élève

TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction	3
II.	Rôle et approche du Protecteur de l'élève	4
	1. L'origine de la fonction.....	4
	2. Les principes directeurs.....	5
	a) L'indépendance	5
	b) La neutralité.....	6
	c) La confidentialité	6
	d) L'épuisement des recours	7
	3. Le rôle du Protecteur de l'élève	9
III.	Implantation du Bureau du protecteur de l'élève	12
	1. L'implantation matérielle et administrative.....	12
	2. Les rencontres avec les différentes instances.....	13
	3. Les activités de promotion et de connaissance du rôle	15
IV.	Dossiers traités durant l'année scolaire 2010-2011	17
	1. Les faits saillants	17
	2. Les types de demandes	19
	3. Les types de demandeurs	21
	4. Les modes de saisie.....	22
	5. Les catégories de sujets.....	23
	6. Les demandes par type d'établissement	24
	7. Les demandes par RÉTAC.....	27
	8. Les demandes par Réseau	27
	9. L'origine de la saisie	28
	10. Le niveau d'intervention.....	29
	11. Les responsables de l'examen des plaintes et les DGA.....	32
	12. Le statut de la demande	33
V.	Observations et recommandations.....	34
	1. Observations générales.....	34
	2. Analyse et recommandations	39
VI.	Remerciements	50
VII.	Activités particulières du Bureau du protecteur de l'élève.....	53
VIII.	Conclusion	55

I. INTRODUCTION

En vertu du *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*, adopté par la CSMB en juin 2010, le Protecteur de l'élève doit déposer annuellement un rapport de ses activités.

La CSMB doit par ailleurs rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

Le 2 février 2011, le Conseil des commissaires a procédé à ma nomination à titre de Protecteur de l'élève de la CSMB pour un mandat de trois (3) ans, avec entrée en fonction le 1^{er} mars 2011.

Le présent rapport annuel, qui vise l'année scolaire 2010-2011, couvre donc les quatre (4) premiers mois de mon entrée en fonction, soit du 1^{er} mars 2011 au 30 juin 2011.

II. RÔLE ET APPROCHE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

1. L'origine de la fonction

La mise en place de protecteurs de l'élève dans l'ensemble des commissions scolaires fait directement écho à de nouvelles dispositions introduites dans la *Loi sur l'instruction publique* par le biais de la Loi 88, soit le nouvel article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Cet article prévoit que chaque Commission scolaire doit, après consultation du Comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

La fonction de Protecteur de l'élève est créée par le fait même, puisque l'article 220.2 indique que la procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la Commission scolaire sous le titre de Protecteur de l'élève, après consultation du Comité de parents et sur la recommandation du Comité de gouvernance et d'éthique.

Afin de garantir son indépendance, l'article 220.2 prévoit en outre qu'un membre du Conseil des commissaires ou un membre du personnel de la Commission scolaire ne peut agir comme Protecteur de l'élève.

Enfin, l'article 220.2 précise que le Protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la Commission scolaire un rapport indiquant le nombre et la nature des plaintes reçues, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. L'article ajoute que le rapport du Protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la Commission scolaire.

La CSMB a donc adopté son *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* en juin 2010, et procédé à ma nomination à titre de Protecteur de l'élève en février 2011. Selon la CSMB, cette fonction nouvelle traduit le désir de servir les usagers de façon

toujours plus responsable, de s'assurer de tenir compte des intérêts de ces derniers et de saisir les occasions ou situations propices à susciter la réflexion au regard des pratiques. Elle s'inscrit aussi dans la foulée des principes de gestion éthique adoptés par la CSMB, guidés par les valeurs institutionnelles de respect, d'équité, de responsabilité et de courage.

2. Les principes directeurs

a) L'indépendance

Le Protecteur de l'élève doit relever du Conseil des commissaires. Il est donc situé en dehors de la hiérarchie administrative. La relation avec l'administration est fondée sur un lien fonctionnel avec le Secrétariat général, notamment pour assurer le bon fonctionnement du Bureau. Le Protecteur de l'élève n'est pas un employé de la CSMB, avec laquelle il n'a donc pas de lien de subordination, mais un rapport de collaboration. De plus, le Bureau est situé à l'extérieur du centre administratif, ce qui vient appuyer l'indépendance de la fonction.

Le *Règlement ministériel sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* précise que le Protecteur de l'élève doit être désigné par le Conseil des commissaires pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans. Il indique aussi que le mandat du Protecteur de l'élève ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux-tiers des commissaires ayant le droit de vote et qu'il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé à nouveau ou remplacé.

Le Règlement ministériel prévoit que le Conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du Protecteur de l'élève. Ainsi, la Commission scolaire doit prendre fait et cause pour le Protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

Plusieurs indications m'ont été données depuis mon entrée en fonction quant au souci de la CSMB d'assurer cette indépendance de la fonction de Protecteur de l'élève. Cette

assurance est essentielle. Par ailleurs, l'indépendance s'appuie aussi sur la crédibilité de la fonction, la qualité des services et la confiance témoignée par les différents intervenants. Ces différents aspects sont fondamentaux au succès et à l'utilité de la fonction, et les prochains mois contribueront à solidifier ces assises, sur lesquelles doivent reposer la fonction, afin qu'elle puisse remplir le rôle souhaité au moment de sa création.

b) La neutralité

Le Protecteur de l'élève est un tiers neutre. C'est-à-dire qu'il n'est ni le représentant des parents ou des élèves, ni le représentant de la CSMB. Il n'agit pas comme le ferait l'avocat ou le porte-parole d'une partie, ni ne prend fait et cause pour l'une d'entre elles. Il n'a pas d'«a priori» et examine chaque cas qui lui est soumis au mérite.

Le rôle du Protecteur de l'élève est d'abord de tenter d'aider l'élève ou le parent à régler la situation qui le préoccupe avec l'établissement ou le service concerné. Il s'agit donc au départ d'un rôle de médiateur ou de tiers facilitateur. Le but initial de mon intervention en tant que Protecteur de l'élève est que l'élève, le parent et l'établissement puissent continuer à vivre ensemble dans l'intérêt premier de l'élève, mais ultimement dans l'intérêt de tous.

c) La confidentialité

Le Protecteur de l'élève doit traiter confidentiellement les demandes qui lui sont acheminées. Les dossiers sont confidentiels à toutes les étapes du processus. Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, les renseignements personnels doivent être protégés et les dossiers conservés dans la confidentialité, c'est-à-dire d'une façon qui en préserve la confidentialité. Le Protecteur de l'élève ne peut utiliser les renseignements qui lui sont communiqués qu'aux seules fins de l'exercice de ses fonctions. De plus, le

personnel du Bureau du protecteur de l'élève doit signer un engagement de confidentialité.

Le fait que le Protecteur de l'élève dispose d'une adresse courriel et d'un numéro de téléphone individuels contribue à assurer la confidentialité. Par ailleurs, la localisation du Bureau du protecteur de l'élève à l'extérieur du centre administratif, dans un immeuble facile d'accès, séparé du bâtiment principal de l'école dans laquelle il est situé, vient renforcer non seulement la confidentialité de ses activités, mais l'indépendance et la discrétion nécessaires au bon exercice de cette fonction.

d) L'épuisement des recours

Le *Règlement ministériel sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire* prévoit que le Protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire.

Le *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* adopté par la CSMB est au même effet; il prévoit que le Protecteur de l'élève intervient à la demande du plaignant si ce dernier est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen ainsi que des moyens pour mettre en œuvre les mesures correctives envisagées. Il prévoit aussi que le Protecteur de l'élève doit s'assurer que le plaignant qui demande son intervention s'est prévalu et a épuisé les autres recours internes à sa disposition. Il indique que le Protecteur de l'élève peut refuser d'intervenir lorsque qu'à son avis le plaignant ne s'est pas prévalu et n'a pas épuisé au préalable tels recours internes.

Ainsi, le parent ou l'élève insatisfait est d'abord invité à tenter de résoudre la situation avec le service ou l'établissement concerné, en s'adressant à la personne directement impliquée puis avec le supérieur de cette dernière. S'il demeure insatisfait, le plaignant peut communiquer avec l'un des responsables de l'examen des plaintes à la CSMB. (Pour

l'année scolaire 2010-2011, il y avait trois (3) responsables de l'examen des plaintes au Secteur Jeunes et un (1) responsable de l'examen des plaintes pour l'Éducation des adultes et la Formation professionnelle). Le responsable doit prêter assistance au plaignant, l'accompagner dans ses démarches et tenter, avec les différentes instances, de trouver une solution. Il avise l'élève ou le parent des mesures correctives proposées. Le cas échéant, il informe le plaignant de son droit de faire appel au Protecteur de l'élève s'il demeure insatisfait. Le Protecteur de l'élève intervient donc par la suite, à la demande du plaignant, si l'élève ou le parent demeure insatisfait du traitement de la plainte ou de la solution proposée.

Le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB s'appuie sur ce principe de l'épuisement des recours, le but premier étant de favoriser le règlement de la situation par les instances internes les plus près de l'élève, au niveau local, soit au sein de l'établissement ou du service concerné, selon une approche de proximité.

En pratique, plusieurs parents et élèves s'adressent d'abord au Protecteur de l'élève, sans avoir épuisé préalablement les recours prévus au Règlement de la CSMB. Dans ces cas, le rôle du Protecteur de l'élève consiste d'abord à expliquer le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB et à orienter les plaignants vers les instances appropriées.

Par ailleurs, le Règlement ministériel et le Règlement interne de la CSMB prévoient que le Protecteur de l'élève peut également se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte s'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

Dans un tel cas, le rôle du Protecteur de l'élève ne consistera pas à dire quoi faire, ni à agir à la place des intervenants concernés; son rôle pourrait être simplement de s'assurer que le nécessaire est fait, d'ouvrir une porte, ou alors d'appuyer une demande s'il le juge nécessaire, dans un souci d'équité, qui fait partie à mon sens des valeurs inhérentes à la fonction.

3. Le rôle du Protecteur de l'élève

Le Protecteur de l'élève a la responsabilité d'appliquer les dispositions pertinentes du *Règlement sur la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* adopté par la CSMB.

Ultimement, sa fonction vise aussi à permettre l'amélioration des pratiques, notamment par le biais des recommandations qu'il peut être appelé à formuler dans le cadre de ses fonctions.

Dans l'exercice de ses fonctions, le Protecteur de l'élève peut consulter tout membre du personnel de la CSMB dont il juge l'expertise nécessaire. À cet égard, je dois mentionner que j'ai jusqu'ici reçu de la part des directions d'établissement et de service une excellente ouverture lors de ces demandes de consultation. J'ai eu l'occasion par ailleurs d'exprimer mon intention de travailler en collaboration avec tous afin de contribuer à ce que des solutions soient trouvées dans le meilleur intérêt des élèves.

De plus, le Protecteur de l'élève peut aussi jouer un rôle-conseil en matière de traitement des plaintes auprès des différents intervenants, à la demande de ces derniers.

Lorsque le Protecteur de l'élève reçoit une demande verbalement ou par écrit, il doit d'abord déterminer si elle est recevable. Pour être recevable, une demande doit être formulée par un élève relevant de la CSMB ou par l'un ou ses parents, et porter sur les services offerts par les établissements ou les services de la CSMB.

Par ailleurs, à toute étape du processus, le Protecteur de l'élève peut, selon le Règlement ministériel et le Règlement interne de la CSMB, rejeter une plainte qu'il juge frivole ou faite de mauvaise foi. Il peut aussi cesser d'examiner une plainte ou refuser de traiter une plainte s'il croit que son intervention ne sera pas utile ou que le délai écoulé depuis l'événement rend le traitement de la plainte illusoire.

D'autre part, le Protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la

plainte concerne une faute grave commise par un enseignant à l'occasion de l'exercice de ses fonctions, ou un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante, dont le ministre est saisi en vertu de l'article 26 de la *Loi sur l'instruction publique*. Ce type de plainte doit en effet être traité par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport.

Enfin, le Protecteur de l'élève ne traitera pas de plaintes relatives à des infractions de nature criminelle.

Dans certains cas, mon rôle en que Protecteur de l'élève sera donc de réorienter le parent ou l'élève vers les instances appropriées.

Lorsque j'interviens dans un dossier en tant que Protecteur de l'élève, je communique en premier lieu avec le responsable de l'examen des plaintes qui a traité le dossier à la CSMB, puis avec les personnes directement concernées au niveau de la direction de service ou d'établissement. J'analyse la plainte, j'obtiens les commentaires des personnes concernées, je consulte divers documents au besoin, afin de mieux comprendre et cerner la problématique.

Je peux informer ou conseiller l'élève ou ses parents sur leurs droits et sur les recours possibles, ou les orienter vers les autorités compétentes. Je peux aussi aider les parties à trouver une solution, voir avec elles les alternatives envisageables. Parfois, il s'agira simplement d'aider les parties à rétablir la communication entre elles.

Si mon intervention en tant que Protecteur de l'élève s'avère infructueuse, qu'elle ne permet pas de trouver une solution, que la nature de la plainte le justifie et que j'estime pertinent et utile de le faire, je transmets au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés mon avis écrit sur le bien-fondé de la plainte, et le cas échéant, je propose les correctifs ou transmets les recommandations que j'estime appropriés.

Le Conseil des commissaires informe par écrit l'élève ou le parent, et les intéressés à l'interne, des suites qu'il entend donner aux correctifs proposés.

Il faut comprendre que le Protecteur de l'élève a un pouvoir de recommandation auprès du Conseil des commissaires, mais il n'a pas de pouvoir décisionnel. Le Protecteur de l'élève ne peut prendre de décision en lieu et place des établissements et services de la CSMB.

Le Protecteur de l'élève ne pourrait non plus modifier une décision du Conseil des commissaires sur une demande de révision de décision déposée par un élève ou par ses parents en application des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Je pourrais par ailleurs intervenir dans le cas où l'élève ou ses parents ne sont pas satisfaits du déroulement du processus de révision lui-même ou du processus ayant mené à la demande de révision, ou me prononcer, dans un souci d'équité, conforme aux valeurs inhérentes à la fonction, sur le bien-fondé d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique à la base de la décision.

III. IMPLANTATION DU BUREAU DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

1. L'implantation matérielle et administrative

Le Bureau du protecteur de l'élève est situé à l'extérieur du centre administratif, soit au 655 avenue Outremont, à Outremont, dans l'édifice Sainte-Mary-Magdalen, séparé du bâtiment principal de l'école primaire Lajoie, ce qui vient appuyer l'indépendance de la fonction de Protecteur de l'élève. Le Bureau dispose de quatre (4) locaux, soit le bureau du Protecteur de l'élève lui-même, celui de sa secrétaire, une petite salle multifonctionnelle destinée notamment au classement, ainsi qu'une salle de conférence attenante, dans laquelle le Protecteur de l'élève peut recevoir les parents, élèves et visiteurs.

Le Bureau du protecteur de l'élève est accessible aux personnes handicapées. Il est situé à une dizaine de minutes de marche de la station de métro Outremont. Il ne possède pas d'espaces de stationnement distinctifs, mais il est possible de stationner sur l'avenue Outremont ou dans les rues avoisinantes, sous réserve des périodes variables d'interdiction en vigueur à Outremont.

Le Protecteur de l'élève a pu compter sur le soutien du secrétaire général, Me Alain Gauthier, qui a veillé à ce que les bureaux soient aménagés à temps pour l'entrée en fonction du Protecteur de l'élève le 1^{er} mars 2011, date effective à laquelle j'ai pris possession des lieux.

Par la suite, j'ai eu recours régulièrement au Service des ressources matérielles, notamment au secteur des approvisionnements, à celui des opérations et de l'entretien et au secteur des immobilisations, ainsi qu'au Service des ressources informatiques, afin que les ajustements et les travaux requis puissent être complétés pour que le Bureau du protecteur de l'élève devienne pleinement fonctionnel.

Enfin, depuis la mi-mai, le Bureau du protecteur de l'élève bénéficie des services d'une secrétaire, madame Francine Lachapelle, à raison de deux jours/semaine.

2. Les rencontres avec les différentes instances

Avant mon entrée en fonction le 1^{er} mars 2011, j'ai, en temps que Protecteur de l'élève, rencontré plusieurs instances de la Commission scolaire, afin de me familiariser avec la structure administrative et les différentes instances politiques, mais surtout afin d'établir un premier contact et présenter ma fonction et ma vision du rôle du Protecteur de l'élève.

Ces rencontres ont été coordonnées par le secrétaire général, Me Alain Gauthier.

D'abord, le 27 janvier 2011, le secrétaire général m'a présentée, en tant que candidate à la fonction de Protecteur de l'élève, aux membres du Comité central de parents. Suite à cette rencontre, le Comité, sur proposition de son président, monsieur Jean-Marc Hébert, a recommandé ma nomination au Conseil des commissaires, qui a procédé à ma nomination à titre de Protecteur de l'élève de la CSMB, à mi-temps, pour une durée de trois (3) ans, le 2 février 2011.

Le 14 février 2011, j'ai rencontré, en tant que Protecteur de l'élève, les membres de la Direction générale, soit le directeur général, les directeurs généraux adjoints ainsi que les directeurs des services administratifs de la CSMB.

Le 16 février 2011, je me suis adressée, en tant que Protecteur de l'élève, à l'ensemble des directions d'établissement, à l'occasion de la rencontre du Comité consultatif de gestion (CCG), à l'invitation du directeur général, monsieur Yves Sylvain.

Le 22 février 2011, j'ai rencontré les quatre (4) responsables de l'examen des plaintes à la CSMB, soit mesdames Emmanuelle Page, Émilie Paquette et Marie-Claude Thivierge (Secteur Jeunes) et monsieur Martin Gratton (Secteur Adultes et Formation professionnelle).

Le 23 février 2011, j'ai rencontré, à titre de Protecteur de l'élève, les membres du Comité de gouvernance et d'éthique, en présence du secrétaire général, Me Alain Gauthier, et de la directrice du Bureau des communications, madame Brigitte Gauvreau, qui a, à

cette occasion, présenté le plan de communication destiné à la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève.

Enfin, le 8 mars 2011, soit quelques jours après mon entrée en fonction à titre de Protecteur de l'élève, je rencontrais les membres du Conseil des commissaires, à l'occasion de la séance ordinaire du Conseil.

Par la suite, à la demande de la directrice du Service du transport scolaire et des mesures d'urgence, madame Suzanne Marcotte, je rencontrais le 13 avril 2011 l'équipe du Service du transport scolaire, en présence de madame Émilie Paquette, responsable de l'examen des plaintes. Lors de cette rencontre, les activités et responsabilités du Service du transport scolaire ont été présentées, et les rôles du Protecteur de l'élève et du responsable de l'examen des plaintes ont été précisés.

Le 31 mai 2011, une nouvelle rencontre avec les trois (3) responsables de l'examen des plaintes pour le Secteur Jeunes a eu lieu, en présence du secrétaire général, Me Alain Gauthier, afin d'arrimer les rôles respectifs du Protecteur de l'élève et des responsables de l'examen des plaintes, à la lumière des trois (3) premiers mois suivant la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève.

Le 1^{er} juin 2011, j'ai rencontré le directeur général, monsieur Yves Sylvain, en présence du secrétaire général, Me Alain Gauthier, en vue de préparer une rencontre ultérieure prévue avec l'ensemble des directeurs généraux adjoints, des avocats du Secrétariat général et des quatre (4) responsables de l'examen des plaintes.

Le 23 juin 2011, j'ai rencontré monsieur Michel Laplante, directeur du Service des ressources éducatives. À cette occasion, la structure du Service des ressources éducatives, les différentes responsabilités, services offerts, notamment aux élèves HDAA, et les activités du Service ont été présentés et le rôle du Protecteur de l'élève a été précisé.

Enfin, le 29 juin 2011, avait lieu la rencontre prévue avec les membres de la Direction générale, le secrétaire général, les avocates, les responsables de l'examen des plaintes et le Protecteur de l'élève. À cette occasion, les échanges ont permis de préciser les rôles et responsabilités de chacun et de répondre aux

questions soulevées par la mise en place du mécanisme de traitement des plaintes à la CSMB.

3. Les activités de promotion et de connaissance du rôle

Un plan de communication a été élaboré par le Bureau des communications à la demande du Secrétariat général à l'automne 2010, dans le but d'informer les élèves et leurs parents de la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève à la CSMB, et de favoriser une juste compréhension de cette fonction, notamment par le personnel de la CSMB, tout en assurant sa visibilité.

En février 2011, un avis de nomination institutionnel signé par le directeur général, monsieur Yves Sylvain, était publié pour affichage dans les différents établissements de la CSMB.

Un communiqué de presse émis par le Bureau des communications était aussi diffusé en février 2011, annonçant ma nomination.

Dès mon entrée en fonction le 1^{er} mars 2011, j'ai, avec la collaboration et le soutien du Bureau des communications, participé activement à la réalisation des actions prévues au plan de communication.

À cet égard, j'ai rencontré la directrice du Bureau des communications, madame Brigitte Gauvreau, dès le 20 avril 2011, afin de discuter de la mise en place des étapes à venir au plan de communication, et d'établir une collaboration à cette fin.

Dès septembre 2010, une section «Protecteur de l'élève» était incluse au dépliant «S'informer, s'impliquer», petit guide sur les instances démocratiques en place à la CSMB; j'ai participé activement à la mise à jour de cette section pour la publication de septembre 2011.

Une section «Protecteur de l'élève» a été mise en ligne sur le site internet de la CSMB (www.csmb.qc.ca) en mars 2011; par la suite j'ai collaboré activement à sa mise à jour.

Avec le soutien et l'assistance de monsieur Jean Milette, conseiller en communication, j'ai donné en avril 2011 une entrevue au journal interne Le-Fil-de-Marguerite, portant sur la fonction et le rôle du Protecteur de l'élève, entrevue publiée dans l'édition Printemps 2011 du journal.

Puis, avec le soutien et l'assistance de monsieur Jean-Michel Nahas, conseiller en communication, j'ai rencontré, le 27 mai 2011, des journalistes des hebdomadaires locaux Le Point d'Outremont et l'Express d'Outremont, ainsi que du quotidien national Le Devoir; le 7 juin 2011, l'Express d'Outremont publiait sur son site internet un article avec photo, relatant l'entrevue avec le Protecteur de l'élève, suivant un article au même effet publié dans l'édition papier du 2 juin 2011. Puis, le 6 juillet 2011, le Point d'Outremont publiait à son tour un article avec photo, relatant l'entrevue avec le Protecteur de l'élève.

La préparation d'un dépliant d'information plus détaillé sur le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB et le Protecteur de l'élève est prévue pour l'automne 2011. Le Protecteur de l'élève travaille actuellement sur son contenu, en lien avec le Secrétariat général et le Bureau des communications.

IV. DOSSIERS TRAITÉS DURANT L'ANNÉE SCOLAIRE 2010-2011

1. Les faits saillants

Au total, 58 dossiers ont été ouverts depuis mon entrée en fonction le 1er mars 2011, jusqu'au 30 juin 2011, fin de l'année scolaire 2010-2011.

Les plaintes, au nombre de 47, représentent 81% des demandes reçues, les demandes d'assistance (8 demandes) représentent 14% des demandes reçues et les demandes de renseignements (3 demandes) représentent 5% des demandes reçues.

81% des demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents (47 demandes), 5% des demandes ont été présentées par des élèves (3 demandes), et 14% des demandes reçues proviennent de tiers (8 demandes).

Près de 80% des demandes concernent les relations des parents/élèves avec les établissements de la CSMB. 15% des demandes portent sur les relations avec les services de la CSMB ou sur les politiques de la CSMB; 5% des demandes sont en lien avec le rôle du Protecteur de l'élève.

91% des demandes sont liées à un établissement de la CSMB (53 demandes) et 9% des demandes n'ont aucun lien avec les établissements de la CSMB (5 demandes). Sur les 53 demandes qui sont liées à un établissement scolaire, 49% des demandes sont identifiées à des établissements de niveau primaire (26 demandes); 34% sont identifiées à des établissements de niveau secondaire (18 demandes); un peu moins de 6% concernent des écoles spéciales (3 demandes); un peu moins de 6% sont en lien avec des Centres de formation professionnelle (3 demandes). Aucune demande ne concerne les établissements dispensant l'Éducation des adultes. Enfin, dans un peu moins de 6% des dossiers, le demandeur n'a pas identifié l'établissement lié à la demande (3 demandes).

La grande majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève (91%) visaient à obtenir une intervention de la part du

Protecteur de l'élève pour aider à régler une situation, à rétablir ou améliorer la communication, à trouver des alternatives ou des solutions, à apporter un changement à un comportement, à une situation ou à une pratique. Dans ces cas, le demandeur tenait à exprimer son désaccord, son insatisfaction ou son incompréhension à l'égard d'une situation, ou à obtenir le soutien du Protecteur de l'élève afin de faire valoir son point de vue.

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève sont généralement de nature individuelle (56 demandes, ou 97%), alors que 2 demandes (3%) concernaient des groupes de personnes, représentées par un interlocuteur.

Sur les 58 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 27 demandes (47%) relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève, et 31 demandes (53%) relevaient de l'établissement ou de la CSMB.

Ainsi, sur les 58 dossiers ouverts pendant la période du 1^{er} mars 2011 au 30 juin 2011, 31 ont été traités par les instances internes de la CSMB, conformément au *Règlement sur la procédure d'examen et de traitements des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

Sur les 27 autres dossiers, qui relevaient quant à eux de la juridiction du Protecteur de l'élève, 9 dossiers ont été réglés, 8 dossiers sont demeurés en attente de développements suite à l'intervention du Protecteur de l'élève auprès du demandeur, d'un service ou d'un établissement, 4 dossiers ont fait l'objet d'un avis écrit du Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires, incluant des recommandations, 2 dossiers ont fait l'objet d'une recommandation verbale du Protecteur de l'élève à l'établissement ou au service concerné, 1 demande a été non-retenue par le Protecteur de l'élève, 1 demande a été retirée par le demandeur; enfin, 2 dossiers ouverts en fin d'année étaient toujours en cours de traitement par le Protecteur de l'élève au début de l'année scolaire 2011-2012.

2. Les types de demandes

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2010-2011 sont classées en 4 catégories :

- La plainte
- La plainte formelle
- La demande d'assistance
- La demande de renseignements

Dans le but de faciliter la compréhension du présent rapport, les termes et les catégories utilisés sont définis comme suit :

Demande :

(demandeur)

un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier constitue une demande. La personne qui s'adresse au Protecteur de l'élève est le demandeur.

Plainte :

(plaignant)

signification du mécontentement d'un ou plusieurs élèves ou parents quant aux services dispensés, reçus ou offerts par un établissement ou un service de la CSMB, ou sur l'application d'un encadrement, d'un règlement, d'une procédure, d'un usage ou d'une pratique. La grande majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève constituent des plaintes.

Si la plainte est recevable et que le plaignant a épuisé les recours prévus au mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, la plainte fera l'objet d'une intervention du Protecteur de l'élève. Le plaignant est la personne qui adresse une plainte au Protecteur de l'élève.

Plainte

formelle :

lorsque l'intervention du Protecteur de l'élève s'avère infructueuse et ne permet pas de trouver une solution, que le plaignant souhaite maintenir sa plainte, que la nature de la plainte le justifie et que le Protecteur de l'élève estime pertinent et utile de le faire, la plainte devient formelle et fait l'objet d'un avis écrit sur son bien-fondé, transmis par le Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires. En vertu de cet avis, le Protecteur de l'élève propose, selon les cas, des correctifs ou transmet les recommandations qu'il estime appropriées.

Demande

d'assistance :

il s'agit d'une demande adressée au Protecteur de l'élève afin d'obtenir ses conseils ou son assistance relativement à une situation pour laquelle le demandeur souhaite trouver une solution. Selon le cas, le Protecteur de l'élève pourra intervenir ou référer la demande aux instances appropriées, ou conseiller le demandeur sur ses options et les alternatives envisageables. Une telle demande sous-tend une insatisfaction ou une situation problématique, mais ne résulte pas en une plainte.

Demande de

renseignements :

il s'agit d'une demande adressée au Protecteur de l'élève dans le but d'obtenir des renseignements généraux, notamment sur le rôle du Protecteur de l'élève ou le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, ou tout renseignement d'ordre général ou pratique. Le Protecteur de l'élève pourra répondre directement à une telle demande ou référer le demandeur aux instances appropriées, s'il y a lieu.

Le nombre de demandes selon chacune des catégories définies ci-dessus, reçues par le Protecteur de l'élève entre le 1^{er} mars 2011 et le 30 juin 2011, pour l'année scolaire 2010-2011, apparaît dans le tableau ci-dessous :

Tableau 1

Type de demande	Nombre de demandes reçues
Plainte	43
Plainte formelle	4
Demande d'assistance	8
Demande de renseignements	3
TOTAL :	58

Les plaintes représentent la majorité des demandes adressées au Protecteur de l'élève, soit 81% des demandes (47 plaintes). Les demandes d'assistance, au nombre de 8, représentent quant à elles 14% des demandes, et les 3 demandes de renseignements constituent 5% des demandes adressées au Protecteur de l'élève.

3. Les types de demandeurs

81% des demandes adressées au Protecteur de l'élève ont été présentées par des parents (47 demandes), 5% des demandes ont été présentées par des élèves (3 demandes), et 14% des demandes reçues proviennent de tiers (8 demandes).

Les demandes adressées au Protecteur de l'élève sont généralement de nature individuelle (56 demandes, ou 97%). Seulement 2 demandes (3%) concernaient des groupes de personnes, représentées par un interlocuteur. L'une de ces deux demandes impliquait un groupe de parents.

La répartition des demandes selon les types de demandeurs apparaît dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2

Type de demandeur	Nombre de demandes reçues
Parent	47
Élève	3
Tiers	8
TOTAL :	58

4. Les modes de saisie

La grande majorité des demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève par téléphone (48 demandes, ou 83%); 14% des demandes ont été transmises par courriel (8 demandes); 1 seule demande a été reçue par télécopieur et 1 parent s'est présenté au Bureau du Protecteur de l'élève, sans rendez-vous.

Il s'agit ici de la première communication adressée au Protecteur de l'élève par un demandeur. Par la suite, dans le cours du traitement de la demande, les échanges avec le demandeur ont pu avoir lieu par téléphone, par courriel, ou par le biais de rencontres tenues au Bureau du protecteur de l'élève. En fait, la grande majorité des échanges ont eu lieu par téléphone ou par courriel. Par ailleurs, 6 parents sont venus rencontrer le Protecteur de l'élève à son bureau au cours de la période couverte par le présent rapport.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des modes de saisie utilisés lors d'une première communication avec le Protecteur de l'élève :

Tableau 3

Modes de saisie	Nombre de demandes reçues
Téléphone	48
Courriel	8
Télécopieur	1
Visite (sans rendez-vous)	1
TOTAL :	58

5. Les catégories de sujets

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève par catégorie de sujets. Les catégories sont établies en fonction de la nature des sujets couverts par les demandes. Comme une demande porte souvent sur plus d'un sujet, le nombre de demandes reliées aux différents sujets (96) excède le nombre total de demandes adressées au Protecteur de l'élève pendant la période couverte par le rapport (58 demandes) :

Tableau 4

Catégorie de sujets	Nombre de demandes reliées à ce sujet
Établissement	
Soutien obtenu de l'établissement	19
Enseignant(e)	13
Direction d'établissement	9
Suspension, expulsion	7
Organisation de la classe, de l'école	7
Communication avec les parents	6
Intimidation	5
Classement	4
Évaluation	3
Services aux élèves HDAA	3
Service de garde	1
CSMB	
Soutien obtenu de la CSMB	6
Critères ou processus d'admission ou d'inscription	5
Transport scolaire	2
Contributions financières demandées aux parents	1
Autres demandes	
Rôle du Protecteur de l'élève	5
TOTAL :	96

Près de 80% des demandes concernent les relations des parents et des élèves avec les établissements de la CSMB; 15% des demandes portent sur les relations avec les services de la CSMB

ou sur les politiques adoptées par la CSMB; 5% des demandes sont en lien avec le rôle du Protecteur de l'élève.

6. Les demandes par type d'établissement

Le tableau suivant fait état de la répartition des demandes par type d'établissement :

Tableau 5A

Type d'établissement	Nombre de demandes
École primaire	26
École secondaire	18
École spéciale	3
Centre de formation professionnelle	3
Centre d'éducation des adultes	0
Non identifié	3
TOTAL :	53

Le tableau suivant détaille la répartition des demandes par établissement concerné:

Tableau 5B

Niveau scolaire <i>PRIMAIRE</i>	Nombre de demandes
Saint-Clément	3
Gentilly	2
Morand-Nantel-Beau-Séjour	2
Sainte-Catherine-Labouré	2
Cardinal-Léger	1
Catherine-Soumillard	1
Du Grand Héron	1
Henri-Forest	1
Jacques-Bizard	1
Joseph-Henrico	1
Katimavik-Hébert	1
Lalande	1
Laurendeau-Dunton	1
Lévis-Sauvé	1
Marguerite-Bourgeois	1
Notre-Dame-de-la-Garde	1
Perce-Neige	1
Philippe-Morin	1
Pierre-Rémy	1
Pointe-Claire	1
Saint-Rémi	1
TOTAL :	26

Niveau scolaire <i>SECONDAIRE</i>	Nombre de demandes
Paul-Gérin-Lajoie-d'Outremont	8
Collège Saint-Louis	3
Saint-Laurent	2
Cavelier-de-Lasalle	1
Dalbé-Viau	1
Des Sources	1
Félix-Leclerc	1
Saint-Georges	1
TOTAL :	18

Niveau scolaire <i>ÉCOLES SPÉCIALES</i>	Nombre de demandes
John-F.-Kennedy	3

TOTAL : 3

Niveau scolaire <i>FORMATION PROFESSIONNELLE</i>	Nombre de demandes
CFP Verdun	3

TOTAL : 3

Niveau scolaire <i>ÉDUCATION DES ADULTES</i>	Nombre de demandes
	0

TOTAL : 0

Niveau scolaire	Nombre de demandes
Non identifié	3

TOTAL : 3

TOTAL : 53

91% des demandes adressées au Protecteur de l'élève sont liées à un établissement de la CSMB (53 demandes) et 9% des demandes n'ont aucun lien avec les établissements de la CSMB (5 demandes).

Sur les 53 demandes qui sont en lien avec un établissement scolaire, 49% des demandes sont identifiées à des établissements de niveau primaire (26 demandes); 34% sont identifiées à des établissements de niveau secondaire (18 demandes); un peu moins de 6% des demandes concernent des écoles spéciales (3 demandes); un peu moins de 6% des demandes sont en lien avec des Centres de formation professionnelle (3 demandes). Aucune demande ne concerne les établissements dispensant l'Éducation des adultes. Enfin dans un peu moins de 6% des dossiers, le demandeur n'a pas identifié l'établissement lié à la demande (3 demandes).

7. Les demandes par RÉTAC

Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève selon le RÉTAC concerné :

Tableau 6

RÉTAC	Nombre de demandes reçues
Lachine	6
Lasalle	7
Mont-Royal/Outremont/C.-Saint-Luc	11
Ouest 1	4
Ouest 2	5
Ouest 3	6
Saint-Laurent	6
Verdun	2
Non identifié	3

TOTAL : 50

Sur les 53 demandes adressées au Protecteur de l'élève et qui sont en lien avec un établissement de la CSMB, 3 demandes ne concernent pas un RÉTAC, puisqu'il s'agit de demandes en lien avec des Centres de formation professionnelle.

Par ailleurs, le RÉTAC n'a pu être identifié dans le cas de 3 demandes, puisque le demandeur n'a pas identifié l'établissement concerné par la demande.

8. Les demandes par Réseau

Le tableau ci-dessous présente la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève selon le Réseau concerné :

Tableau 7

Réseau	Nombre de demandes reçues
A	10
B	13
C	13
D	11
Non identifié	3

TOTAL : 50

Sur les 53 demandes adressées au Protecteur de l'élève et qui ont un lien avec un établissement de la CSMB, 3 demandes ne concernent pas un Réseau, puisqu'il s'agit de demandes en lien avec des Centres de formation professionnelle.

Par ailleurs, le Réseau n'a pu être identifié dans le cas de 3 demandes, puisque le demandeur n'a pas identifié l'établissement concerné par la demande.

9. L'origine de la saisie

Pendant la période couverte par le présent rapport, 4 demandeurs ont été référés au Protecteur de l'élève directement par un responsable de l'examen des plaintes, la démarche auprès de l'établissement puis auprès du responsable de l'examen des plaintes n'ayant pas permis de régler la situation.

Pour sa part, le secrétaire général a référé 1 demandeur au Protecteur de l'élève, estimant que la demande de révision dont il était saisi n'était pas le recours le plus approprié pour le demandeur.

Dans ces 5 cas, les demandeurs se sont donc adressés au Protecteur de l'élève après qu'ils eurent été invités à le faire par une instance de la CSMB.

Cependant, dans la grande majorité des cas (53 demandes, ou 91%), le demandeur s'est adressé directement au Protecteur de l'élève, sans avoir été précédemment référé par la CSMB. Le tableau ci-dessous fait état de la répartition des demandes, selon l'origine de la saisie :

Tableau 8

Origine de la saisie	Nombre de demandes reçues
Première demande au PÉ	53
Référée par le resp. des plaintes	4
Référée par le secrétaire général	1
TOTAL :	58

10. Le niveau d'intervention

Comme nous l'avons vu, le Protecteur de l'élève intervient après que le demandeur a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes établie par la Commission scolaire.

En pratique, plusieurs parents et élèves s'adressent d'abord au Protecteur de l'élève, avant d'avoir d'abord tenté de régler la situation avec l'établissement, ou porté la situation à l'attention du responsable de l'examen des plaintes. Le rôle du Protecteur de l'élève a d'abord consisté, dans ces cas, à expliquer le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, le rôle du Protecteur de l'élève et celui du responsable de l'examen des plaintes, puis à orienter le demandeur vers les instances appropriées.

Le Protecteur de l'élève a pu par ailleurs conseiller le demandeur, lui transmettre des informations utiles, l'assister dans la préparation de sa démarche auprès de l'établissement et du service concerné. Dans quelques cas, cette communication avec le demandeur a été suivie d'un appel téléphonique du Protecteur de l'élève au responsable de l'examen des plaintes, ou à une direction de service ou d'établissement. Par ailleurs, tous ces dossiers ont par la suite été traités par les instances concernées.

Dans d'autres cas, le demandeur qui s'est adressé au Protecteur de l'élève avait précédemment communiqué avec l'établissement ou le responsable de l'examen des plaintes, mais l'intervention du Protecteur de l'élève a permis de constater que les démarches afin de régler la situation n'étaient pas complétées au niveau de l'établissement ou de la CSMB au moment de la demande adressée au Protecteur de l'élève. Ces demandes ont alors été retournées par le Protecteur de l'élève aux instances appropriées afin que les démarches visant à régler la situation puissent être complétées.

Le tableau suivant fait état des demandes reçues par le Protecteur de l'élève, réparties selon le niveau d'intervention concerné par ces demandes :

Tableau 9

Niveau d'intervention concerné par la demande	Nombre de demandes	Nombre de ces demandes référées par le PÉ	Nombre de ces demandes retournées au PÉ
Établissement	13	13	2
Responsable de l'examen des plaintes	25	25	5
Protecteur de l'élève	20	n/a	n/a
TOTAL :	58	38	7

Dans le cas des demandes adressées au Protecteur de l'élève alors que le demandeur n'avait pas épuisé les recours prévus au mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB, le tableau démontre que tous ces demandeurs (38) ont été référés par le Protecteur de l'élève aux instances appropriées.

D'autre part, on constate que sur les 58 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 20 demandes concernaient d'emblée le niveau d'intervention du Protecteur de l'élève. Le tableau précise par ailleurs que 7 autres demandes, qui concernaient initialement d'autres niveaux d'intervention, ont par la suite été retournées au Protecteur de l'élève par le demandeur, puisque le dossier n'avait pu être réglé au niveau de l'établissement ou de la CSMB.

Ainsi, sur les 58 demandes adressées au Protecteur de l'élève, 27 demandes (47%) relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève et 31 demandes (53%) relevaient de l'établissement ou de la CSMB.

Dans le cas des 27 demandes qui relevaient effectivement du niveau d'intervention du Protecteur de l'élève, l'intervention du Protecteur de l'élève a consisté, suite à une première communication ou à une rencontre avec le demandeur, à analyser

la demande, à obtenir les commentaires ou éclaircissements du responsable de l'examen des plaintes, de la direction de l'établissement ou du service concerné; puis, par la suite, à informer ou conseiller le parent ou l'élève, l'aider à considérer les alternatives envisageables, assister les parties dans la recherche d'une solution ou simplement les aider à rétablir la communication entre elles, en exerçant son rôle de tiers facilitateur ou de médiateur.

Dans certains cas, le Protecteur de l'élève a transmis verbalement des recommandations aux établissements ou services concernés et, dans les cas de plaintes formelles, lorsque son intervention n'a pu permettre de trouver une solution, que la nature de la plainte le justifiait et qu'il a estimé pertinent et utile de le faire, le Protecteur de l'élève a transmis au Conseil des commissaires, au plaignant et aux intéressés à l'interne son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, proposé les correctifs ou transmis les recommandations qu'il estimait appropriés.

11. Les responsables de l'examen des plaintes et les DGA

Les tableaux ci-dessous présentent la répartition des demandes adressées au Protecteur de l'élève et liées à un établissement de la CSMB, en fonction du responsable de l'examen des plaintes assigné à la demande, et du directeur général adjoint (DGA) responsable :

Tableau 10A

Responsable de l'examen des plaintes	Nombre de demandes reçues
E. Paquette	23
M.-C. Thivierge	13
E. Page	11
M. Gratton	3
Non identifié	3

TOTAL : 53

Tableau 10B

DGA	Nombre de demandes reçues
F. Lemay	13
R. Guillemette	13
L. Gaudreault	11
J.-P. Bédard	10
W. Winnicki	3
Non identifié	3

TOTAL : 53

12. Le statut de la demande au 30 juin 2011

Le tableau ci-dessous fait état du statut, au 30 juin 2011, des demandes adressées au Protecteur de l'élève pendant la période couverte par le présent rapport :

Tableau 11

Statut de la demande	Nombre de demandes
Traitée par l'établissement ou la CSMB	31
Réglée	9
En attente de développements	8
Avis écrit au CC	4
Recommandation interne	2
En cours de traitement	2
Non retenue	1
Retirée par le demandeur	1
TOTAL :	58

Sur les 58 dossiers ouverts pendant la période du 1er mars 2011 au 30 juin 2011, 31 ont été traités par les instances internes de la CSMB, conformément au *Règlement sur la procédure d'examen et de traitements des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents*.

Sur les 27 autres dossiers, qui relevaient quant à eux de la juridiction du Protecteur de l'élève, 9 dossiers ont été réglés, 8 dossiers sont demeurés en attente de développements suite à l'intervention du Protecteur de l'élève auprès du demandeur, d'un service ou d'un établissement, 4 dossiers ont fait l'objet d'un avis écrit du Protecteur de l'élève au Conseil des commissaires, incluant des recommandations, 2 dossiers ont fait l'objet d'une recommandation verbale du Protecteur de l'élève à l'établissement ou au service concerné, 1 demande a été non-retenue par le Protecteur de l'élève, 1 demande a été retirée par le demandeur; enfin, 2 dossiers ouverts en fin d'année étaient toujours en cours de traitement par le Protecteur de l'élève au début de l'année scolaire 2011-2012.

V. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

1. OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Comme le présent rapport ne couvre qu'une portion de l'année scolaire 2010-2011, il importe de considérer ce rapport comme un premier aperçu, un constat partiel de la réalité. Le prochain rapport, qui visera une année scolaire en entier, soit l'année 2011-2012, présentera un portrait plus complet du type de situations vécues par les élèves et les parents pendant l'année scolaire et portées à l'attention du Protecteur de l'élève.

Nous avons vu que près de 80% des demandes adressées au Protecteur de l'élève concernent les relations des parents et des élèves avec les établissements de la CSMB.

Ces demandes portent essentiellement sur les sujets suivants :

Établissements

Soutien obtenu de l'établissement : 19 demandes

- Soutien accordé aux demandes des parents : collaboration, écoute, ouverture, accommodements (rendez-vous médicaux, difficultés de paiement);
- Soutien lorsque désaccord ou insatisfaction à l'égard d'un enseignant, d'un classement ou d'un redoublement, de sanctions, d'évaluation, de l'approche à l'égard d'un élève, de la mise en place ou du suivi du plan d'intervention, de services ou de mesures d'aide;
- Soutien aux élèves victimes d'intimidation ou de harcèlement de la part d'autres élèves, suffisance des mesures prises, informations transmises et communication avec les parents concernés, approche adoptée par l'école pour répondre à ces situations;
- Information et communication aux parents avant décision de classement.

Enseignant(e) : 13 demandes

- Attitude envers l'élève : propos, gestes, ton, exercice de l'autorité, fréquence et bien-fondé des sanctions, approche utilisée, ouverture et respect envers l'élève, soutien et réponse aux questions;
- Évaluation et moyen d'évaluation;
- Collaboration avec les parents, suivi, transmission d'informations;
- Moyens mis en place en classe, application du plan d'intervention.

Direction d'établissement : 9 demandes

- Accueil des demandes des parents et des élèves;
- Collaboration avec les parents, soutien, communication, ouverture et écoute, transmission d'informations;
- Attitude et propos à l'égard de l'élève;
- Exercice de l'autorité;
- Approche envers l'élève;
- Sanctions (fréquence, bien-fondé);
- Relation de confiance avec les parents.

Suspension, expulsion : 7 demandes

- Suspension : fréquence, bien-fondé, sévérité, nombre, aspect répétitif; manque d'information quant à la durée de la suspension;
- Expulsion d'un programme : bien-fondé.

Organisation de la classe, de l'école : 7 demandes

- Retrait du service de garde pour élèves handicapés d'âge secondaire;
- Tâches des éducatrices du service de garde;
- Perte d'un enseignant (ancienneté), réaffectation d'un professionnel;
- Opportunité de l'assignation d'un élève en classe combinée;
- Projet pédagogique de l'école;
- Nombreux changements d'enseignants.

Communication avec les parents : 6 demandes

- Délai de réponse ou de suivi;
- Transmission partielle d'informations ou d'explications;
- Omission d'aviser le parent d'un élève expulsé du service aux dîneurs;
- Difficulté à obtenir des nouvelles, des informations;
- Bien-fondé de propos tenus lors d'une conversation téléphonique avec un parent.

Intimidation : 5 demandes

- Suffisance ou efficacité des mesures prises pour faire cesser la situation d'intimidation ou de harcèlement;
- Communication et informations transmises aux parents concernés, collaboration avec les parents;
- Reconnaissance de l'impact de la situation d'intimidation ou de harcèlement sur l'élève victime;
- Soutien à l'élève victime, suffisance des ressources, approche utilisée;
- Intervention auprès de l'élève à l'origine de la situation d'intimidation ou de harcèlement.

Classement : 4 demandes

- Désaccord avec le classement recommandé;
- Désaccord avec le redoublement;
- Communication et collaboration avec les parents, informations transmises et suivi.

Évaluation : 3 demandes

- Bien-fondé de l'évaluation et des résultats obtenus par l'élève;
- Attitude de l'enseignant envers l'élève.

Services aux élèves HDAA : 3 demandes

- Disponibilité ou suffisance des services;
- Adaptation des services aux besoins de l'élève;
- Difficulté à obtenir les services.

Service de garde : 1 demande

- Paiement des frais : entente avec l'école.

Tel que mentionné au présent rapport, 15% des demandes adressées au Protecteur de l'élève concernent les services de la CSMB ou les politiques adoptées par la CSMB. Les sujets de ces demandes sont les suivants :

CSMB

Soutien obtenu de la CSMB : 6 demandes

- Soutien accordé aux demandes des parents; demandes d'exception aux critères d'admission (élèves HDAA, élèves hors-secteur) et aux critères de diplomation;
- Demande de protocole pour l'école Vanguard, demande d'équipement particulier en classe lié à condition médicale,

demande d'accommodements (élève HDAA, paiement des frais exigibles).

Critères ou processus d'admission ou d'inscription : 5 demandes

- Refus de choix-école pour élèves hors secteur, communication tardive du refus;
- Bien fondé des critères d'admission (demande d'exception pour élèves HDAA);
- Équité du processus d'admission;
- Critères applicables pour le transfert d'élèves en cas de surplus : élève hors-secteur.

Transport scolaire : 2 demandes

- Horaire du transport scolaire;
- Demande de transport en berline pour élèves HDAA.

Contribution financière demandée aux parents : 1 demande

- Accommodements pour paiement de frais exigibles.

Enfin, 5% des demandes sont en lien avec le rôle du Protecteur de l'élève, tel que démontré ci-dessous :

Autres demandes

Rôle du Protecteur de l'élève : (5 demandes)

- Processus de traitement des plaintes et recours au Protecteur de l'élève;
- Rôle et mandat du Protecteur de l'élève.

2. ANALYSE ET RECOMMANDATIONS

Tel que précédemment mentionné, le présent rapport couvre les quatre (4) premiers mois de l'entrée en fonction du Protecteur de l'élève, de mars à juin 2011. Il s'agit donc d'un premier constat, qui sera nécessairement bonifié par le prochain rapport, puisque ce dernier couvrira une année scolaire complète, de juillet 2011 à juin 2012.

Par ailleurs, quelques thèmes ressortent de ces quatre (4) premiers mois, sur lesquels il me semblait pertinent de présenter certaines observations.

La relation parent-établissement

La communication

Dans certains cas, le Protecteur de l'élève a pu constater que l'école ne considère pas toujours le parent comme un partenaire, ayant un rôle important à jouer dans la scolarisation de son enfant. Ainsi, certaines directions semblent réticentes à communiquer de façon ouverte avec les parents, estimant qu'elles ont l'expertise requise afin d'intervenir auprès de l'élève et qu'elles n'ont pas à justifier leurs méthodes ou leur décisions.

Or, en réalité, un manque de transparence, ou la transmission d'informations incomplètes ou ambiguës, ou le délai à répondre ou à transmettre des informations aux parents, créent beaucoup d'insatisfaction et d'insécurité chez les parents et ont plutôt l'effet d'envenimer les situations ou de créer une incompréhension plus grande.

De même, certains parents mentionnent qu'ils se sentent exclus ou tenus à l'écart des décisions concernant leur enfant, qu'ils ont peu leur mot à dire. Par exemple, un classement insuffisamment préparé ou expliqué sera par conséquent mal compris, et suscitera l'opposition du parent. Il me semble donc important qu'une bonne communication soit d'abord établie entre le parent et l'école avant d'en arriver à faire part d'une décision au parent.

Une plus grande ouverture à cet égard semblerait davantage propice à susciter la collaboration du parent, son adhésion aux décisions concernant son enfant et à l'approche de l'école.

Le soutien aux demandes

Les parents et les élèves adultes qui se sont adressés au Protecteur de l'élève ont parfois la perception que l'établissement et la Commission scolaire soutiennent les membres de leur personnel « à tout prix » et en toutes circonstances, y compris lorsque ces derniers ont tort ou ont eu une attitude inappropriée. Malheureusement, le résultat est que le parent ou l'élève adulte se sent laissé à lui-même, et a le sentiment de ne pas être écouté, ce qui n'est pas de nature à favoriser la collaboration du parent ou de l'élève adulte, ni à améliorer sa perception de l'établissement. Dans certains cas, les directions d'école ou de centre semblent parfois disposer de peu de marge de manœuvre pour intervenir, ou se montrent réticentes ou parfois même impuissantes à le faire, ce qui crée chez le parent ou l'élève adulte une perception d'un manque de soutien de la part de la direction.

Lorsque le parent ou l'élève adulte consulte la direction d'établissement afin de lui faire part d'une difficulté et sollicite son aide, il me semble qu'une attitude ouverte et à l'écoute, visant la recherche de solution et le rétablissement de la confiance entre le parent ou l'élève adulte et l'établissement, plutôt qu'une réaction défensive, devrait d'abord être privilégiée. La direction d'établissement devrait dans tous les cas s'assurer que le processus de vérification des faits est équitable pour toutes les parties impliquées.

Les cas d'intimidation ou de harcèlement

Le Protecteur de l'élève a une certaine préoccupation au sujet de ces cas d'intimidation ou de harcèlement d'élèves à l'égard d'autres élèves dans le milieu scolaire.

La CSMB s'est dotée en 2003 d'une *Politique de prévention de la violence*, par laquelle elle reconnaît sa responsabilité de faire en

sorte que ses établissements représentent pour sa clientèle des milieux de vie sains et sécuritaires, favorisant l'éducation et les apprentissages. Elle y précise les rôles et responsabilités des directions d'établissement, des différentes instances de la Commission scolaire, ainsi que des membres du personnel, afin de prévenir les situations de violence et d'intervenir efficacement lorsque de telles situations se présentent, tant auprès des élèves victimes que des élèves qui adoptent de tels comportements.

Or, les parents qui ont communiqué avec le Protecteur de l'élève mentionnent souvent l'insuffisance ou l'inefficacité des mesures prises pour faire cesser la situation d'intimidation ou de harcèlement que subit leur enfant à l'école. Les parents notent aussi la difficulté qu'ils ont à être informés des mesures que l'école entend prendre et des démarches en cours. Les écoles répondent à ceci qu'elles ne peuvent informer les parents des démarches en cours, en raison de leur obligation de confidentialité à l'égard de l'autre élève, ou de leur souci de protéger aussi ce dernier.

Bien que les écoles doivent effectivement composer avec une obligation de confidentialité, le Protecteur de l'élève croit que davantage d'attention devrait être consacrée à rassurer les parents, ne serait-ce qu'en informant ces derniers que l'école a entrepris des démarches et a l'intention de prendre des moyens concrets et rapides pour améliorer la situation.

Les parents ont aussi l'impression d'un manque de reconnaissance par le milieu scolaire de la situation vécue par l'élève qui subit l'intimidation ou le harcèlement. Il leur semble que l'impact sur leur enfant est souvent mal compris, mal évalué, voire minimisé. À cet égard, ils mentionnent une insuffisance de ressources en soutien à leur enfant. Certains précisent que les ressources sont parfois présentes, mais qu'en raison du fait qu'elles desservent plusieurs élèves, elles ne sont pas en mesure de jouer un rôle proactif à l'égard des élèves qui subissent de telles situations. Or, l'élève intimidé ou harcelé aura tendance à avoir une réaction de fermeture, et ne sera donc pas porté à aller de lui-même vers les ressources, qui ne prennent pas les devants. Au bout du compte, l'élève et le parent se sentent souvent laissés à eux-mêmes dans de telles situations. La disponibilité des ressources en soutien à

l'élève qui subit le harcèlement ou l'intimidation est importante. Par ailleurs, l'intervention directe et proactive de ces ressources auprès de cet élève m'apparaîtrait susceptible de soutenir plus efficacement l'élève.

Certains parents ont mentionné la bonne volonté de l'école de prendre les mesures nécessaires pour faire cesser la situation d'intimidation ou de harcèlement, mais ont l'impression que l'approche utilisée n'est pas la bonne, qu'on ne sait pas comment s'y prendre pour faire face à de telles situations, ou que l'approche utilisée s'avère inefficace, puisque la situation perdure.

De même, l'élève à l'origine d'une situation d'intimidation ou de harcèlement présente des caractéristiques qui lui sont particulières. À cet égard, l'intervention à son endroit devrait être adaptée à son profil afin qu'elle puisse être efficace. À mon avis, si l'école n'est pas en mesure de disposer de manière suffisante des ressources adaptées à la situation qui se présente, elle devrait faire appel à la Commission scolaire et pouvoir compter sur son soutien.

Par ailleurs, il semble que les mesures mises en place par l'école pour faire cesser une situation d'intimidation ou de harcèlement seront plus efficaces lorsque l'école fait appel à la collaboration et au soutien des parents de l'élève qui harcèle ou intimide.

De même, l'implication de l'ensemble du milieu scolaire de l'élève serait à mon avis de nature à améliorer l'efficacité des mesures mises en place par l'école.

En effet, approcher l'élève qui intimide ou harcèle, en lui exprimant clairement que le désaccord face à son comportement est partagé par l'ensemble du milieu, en tant que communauté ou en tant que groupe, plutôt que de restreindre la problématique uniquement à la victime, me semblerait de nature à accentuer l'impact de l'efficacité des mesures qui pourraient être prises et à diminuer le risque de représailles envers la victime suite au fait qu'elle a dénoncé la situation.

J'estime donc que le directeur d'école confronté à une telle situation devrait s'assurer d'abord du soutien de son équipe de

professionnels, qui est en mesure d'intervenir de façon adaptée auprès des élèves concernés, mais aussi, sans délai, de l'ensemble du personnel de l'école. Ce personnel étant témoin au quotidien de la vie de l'école, est donc en mesure d'intervenir adéquatement. L'élève qui subit la situation d'intimidation ou de harcèlement sentira donc qu'il est davantage soutenu. L'élève qui harcèle ou intimide sera davantage encadré et donc plus en mesure de recevoir une aide adaptée à la situation.

En effet, les ressources devraient aussi être disponibles à l'école pour venir en aide à l'élève qui présente un comportement d'intimidation ou de harcèlement, et l'école devrait aussi pouvoir compter sur le soutien de la Commission scolaire à cet égard.

En ce qui concerne les mesures à mettre en place, certains parents notent que ces mesures ont parfois pour effet de pénaliser doublement l'élève qui subit l'intimidation ou le harcèlement. Ainsi, les mesures visant à restreindre les contacts entre les élèves impliqués ne devraient pas avoir pour effet d'empêcher l'élève intimidé ou harcelé de circuler dans l'école ou de le priver d'activités ou d'accès à certains lieux qu'il privilégiait.

Par ailleurs, certains parents mentionnent que les mesures de surveillance ou de contrôle des contacts entre les élèves concernés sont parfois difficiles à mettre en pratique, voire illusoires, puisque dans certaines écoles, il est parfois quasi-impossible de ne pas se croiser dans les corridors ou dans les lieux communs, et la surveillance ne peut être constante à tout moment et dans tous lieux.

Certaines directions considèrent plus prudent de garder l'élève à l'origine de l'intimidation ou du harcèlement dans son milieu, peu importe la gravité des gestes posés, afin de pouvoir mieux encadrer cet élève. Certaines directions semblent réticentes à considérer un changement d'école pour l'élève qui harcèle ou intimide, le considérant comme une alternative extrême en raison des impacts d'un tel changement sur l'élève en question. On explique que cet élève a droit à la scolarisation, à la protection. On estime que l'école est en mesure d'assurer la sécurité des élèves concernés.

L'on assiste ici à une difficile confrontation entre les droits de l'élève à l'origine d'une situation de harcèlement ou d'intimidation et ceux de l'élève qui subit cette situation. Les directions d'école auront parfois tendance à jouer un rôle « d'arbitre » dans ces situations, un rôle neutre à l'égard des élèves concernés, qu'elles estiment devoir traiter de façon égale, sans prendre parti pour l'un ou l'autre, puisque ces élèves ont autant l'un que l'autre droit à la scolarisation et à la protection.

Or, dans un cas de harcèlement ou d'intimidation avéré, qui s'échelonne sur plusieurs semaines ou plusieurs mois, sans que la situation ne cesse, malgré les mesures mises en place par l'école, il me semble que l'on soit en présence d'une « inégalité » assez évidente entre les élèves concernés. Particulièrement lorsque l'élève qui subit l'intimidation ou le harcèlement se trouve aussi mis à l'écart par d'autres élèves, souvent liés à l'élève à l'origine de l'intimidation ou de harcèlement, ces autres élèves qui contribueront à leur tour à l'intimidation subie.

La CSMB a mis de l'avant certaines valeurs, soit le respect, l'équité, la responsabilité et le courage.

L'équité, telle que définie par la CSMB, se distingue de l'égalité. L'égalité préconise un traitement uniforme et indifférencié pour tous, alors que l'équité se définit comme la juste appréciation de ce qui est dû à chacun. L'égalité est liée aux règles, à l'objectivité, à l'impartialité et à la neutralité. L'équité quant à elle, est liée au jugement critique. Elle implique une appréciation et une part de subjectivité.

Conformément aux valeurs mises de l'avant par la CSMB, j'estime que ces situations de harcèlement ou d'intimidation avérées devraient être appréciées et traitées en fonction de l'équité, et non de l'égalité. Il y aurait donc lieu, lorsque la situation et l'équité le commandent, de « prendre parti » pour l'élève qui subit l'intimidation ou le harcèlement, afin de le protéger efficacement et de faire cesser la situation de harcèlement. Bien sûr, les mesures à mettre en place pour ce faire appartiennent à chaque école, et doivent être adaptées à chaque situation et à chacun des milieux. Je recommande que les milieux ainsi que les instances concernées

à la CSMB fassent preuve d'ouverture dans la détermination de ces mesures.

Il va aussi de soi que le soutien aux élèves qui présentent des difficultés de comportement m'apparaît essentiel dans une optique de prévention de ces situations d'intimidation ou de harcèlement.

Le mère d'un élève qui avait tendance à s'en prendre physiquement à ses camarades en raison de ses difficultés de comportement a même communiqué avec le Protecteur de l'élève pour se plaindre du fait qu'elle demandait sans succès davantage d'aide pour son fils depuis des années, afin d'éviter qu'il ne devienne un élève agresseur! Que ces élèves puissent recevoir le soutien nécessaire m'apparaît fondamental.

Quoi qu'il en soit, je suis d'avis qu'un questionnement s'impose sur cette problématique de l'intimidation et du harcèlement à l'école, et sur l'approche à privilégier afin d'y faire face efficacement, dans l'intérêt des élèves concernés. La situation me semble suffisamment préoccupante pour que l'on en fasse une priorité.

Les suspensions

Certains parents qui se sont adressés au Protecteur de l'élève questionnent le bien-fondé des suspensions externes et internes répétées, quant à leur aspect punitif et dissuasif, et craignent leur impact négatif sur les apprentissages de leur enfant, encore davantage dans le cas des élèves en difficulté d'apprentissage.

Le Protecteur de l'élève suggère qu'un travail de réflexion soit envisagé, afin de considérer les alternatives possibles aux suspensions répétées, qui semblent d'utilisation assez courantes dans certaines écoles et suscitent beaucoup d'insatisfaction chez les parents.

Les services aux élèves HDAA

Bien qu'un petit nombre de parents se soient à ce jour adressés au Protecteur de l'élève, sur la question des services dispensés aux

élèves HDAA, j'estimais important de souligner que la question de la disponibilité ou de la suffisance des services aux élèves HDAA, la difficulté à obtenir ces services ainsi que l'adaptation des services aux besoins de l'élève sont des questions qui préoccupent beaucoup les parents de ces élèves.

Selon les informations transmises par la CSMB au Protecteur de l'élève, la CSMB dispense un niveau de ressources supérieur aux allocations ministérielles qui lui sont octroyées. Malgré cela, il semble y avoir un écart important entre ce à quoi s'attendent les parents et la réalité du milieu scolaire. Souvent, ce que l'école ou la Commission scolaire considèrent comme des services suffisants ou adéquats ne coïncide pas avec les attentes des parents, qui ne sont pas toujours conscients des contraintes avec lesquelles l'école et la Commission scolaire doivent composer, notamment en termes de ressources, et qui font déjà face à la réalité d'un diagnostic, à plusieurs obstacles et surtout à des délais au niveau du système de la santé.

Le Protecteur de l'élève a l'intention de suivre cette question attentivement au cours de la prochaine année scolaire. À ce stade-ci, je ne peux que recommander une communication ouverte avec les parents concernés, une bonne collaboration entre les écoles et la Commission scolaire sur la question de l'allocation des ressources, un accueil ouvert des écoles aux parents qui se présentent avec un enfant aux difficultés particulières.

D'autre part, il serait important que les parents dont les enfants sont en classe d'adaptation scolaire disposent de toute information nécessaire quant au type de classe fréquenté par leur enfant, au niveau scolaire de ce dernier, aux objectifs pédagogiques du classement.

De façon spécifique, une documentation écrite détaillée devrait être élaborée pour remise aux parents des élèves qui fréquentent le Service EDA (ancien service Répit), puisqu'une telle documentation détaillée destinée aux parents n'existe pas actuellement pour ce service.

Autres commentaires

Les critères d'admission

Le Protecteur de l'élève a pu constater que les plaintes à l'égard des critères d'admission proviennent surtout de parents dont la résidence est située hors-secteur (refus du choix-école, critères applicables au transfert d'école). Ce type de plaintes suscite des réactions très vives chez les parents concernés. Une meilleure connaissance de ces critères au moment de l'inscription pourrait possiblement éviter l'effet de surprise, bien que la déception demeure. De plus, il est recommandé que les décisions quant au transfert d'élèves soient transmises aux parents dans les meilleurs délais, ce qui permet à ces derniers de s'organiser en conséquence.

Par ailleurs, dans le cas de critères d'admission particuliers à une école, il est recommandé que les critères qui sont considérés dans l'analyse des candidatures soient clairs et connus de tous, dans un souci d'équité.

Le traitement des plaintes

Le responsable de l'examen des plaintes a un rôle fondamental à jouer dans le mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB.

Lorsque la démarche du parent ou de l'élève auprès de l'établissement ou du service concerné n'a pu permettre un règlement de la situation, le parent ou l'élève peut communiquer avec un responsable de l'examen des plaintes, qui lui prêtera assistance, examinera la plainte, et accompagnera l'élève ou le parent et le guidera dans les démarches requises, en favorisant une solution reposant sur la conciliation.

Le Protecteur de l'élève n'interviendra au besoin que par la suite, si la démarche auprès du responsable de l'examen des plaintes n'a pu permettre de régler la situation.

Comme la mise en place du mécanisme de traitement des plaintes en vigueur à la CSMB est assez récente, les parents ont tendance, comme nous l'avons vu, à s'adresser directement au Protecteur de l'élève avant d'avoir complété les étapes prévues au processus de traitement des plaintes. Dans de tels cas, le Protecteur de l'élève explique aux parents ou aux élèves le mécanisme en vigueur à la CSMB, et réfère les parents ou les élèves à l'établissement ou au service concerné, ou au responsable de l'examen des plaintes, le cas échéant.

Les responsables de l'examen des plaintes, tant au Secteur Jeunes qu'au Secteur Adultes et Formation professionnelle doivent jouer pleinement leur rôle auprès du parent et de l'élève, tel que prévu au Règlement de la CSMB, et conformément à l'approche de proximité mise de l'avant par la CSMB dans le traitement des plaintes.

Après ces quelques mois depuis mon entrée en fonction, la collaboration entre les responsables de l'examen des plaintes et le Protecteur de l'élève, nécessaire afin d'assurer un traitement efficace des plaintes, conformément au mécanisme mis en place, m'apparaît bien amorcée. Tout en tenant compte de l'indépendance nécessaire à sa fonction, le Protecteur de l'élève compte poursuivre et renforcer cette collaboration tout au long de la prochaine année scolaire.

Par ailleurs, en ce qui concerne le site internet de la CSMB ainsi que le dépliant informatif « S'informer, s'impliquer », mis à la disposition des parents, il y aurait lieu à mon avis d'identifier de façon plus claire avec lequel des responsables le parent doit communiquer, selon le Secteur Jeunes ou le Secteur Adultes et Formation professionnelle, puis selon la localisation de l'école, en fonction du RÉTAC concerné. Je suis d'avis que ceci pourrait favoriser l'accès direct initial aux responsables de l'examen des plaintes.

La demande de révision de décision et la coexistence des recours

Lorsque des parents ou élèves s'adressent au Protecteur de l'élève et que leur demande concerne une décision prise par un

établissement ou un service de la CSMB, par exemple un classement, le Protecteur de l'élève réfère les parents ou élèves au Secrétariat général, responsable de la procédure de demande de révision de décision prévue aux articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Par ailleurs, j'ai noté que certains parents et élèves qui ont communiqué avec le Protecteur de l'élève n'avaient pas été informés de l'existence de ce recours en révision de décision lors de leurs démarches préalables auprès de l'établissement ou des instances de la CSMB.

J'ai aussi pu constater une certaine confusion chez les parents et les élèves entre le recours en révision de décision et le recours au mécanisme de traitement des plaintes et au Protecteur de l'élève.

Il n'existe pas, notamment sur le site de la CSMB, de documentation ou de schéma explicatif, accessible aux parents et aux élèves, expliquant le recours en révision de décision et la distinction entre ce recours et le mécanisme de traitement des plaintes. L'existence d'un tel document ou schéma explicatif, accessible aux parents et aux élèves, notamment sur le site de la CSMB, pourrait à mon avis contribuer à mieux faire connaître le recours en révision de décision et à dissiper la confusion entre les recours.

Les avis écrits du Protecteur de l'élève

Quatre (4) plaintes formelles adressées au Protecteur de l'élève durant l'année scolaire 2010-2011 ont fait l'objet d'un avis écrit. Ces avis sont déposés au Conseil des commissaires en même temps que le présent rapport annuel. Les principales recommandations contenues à ces avis ont été reprises dans la section «Analyse et recommandations» du présent rapport annuel.

Par ailleurs, les suites qui auront été données à mes recommandations seront incluses au prochain rapport annuel du Protecteur de l'élève, conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

VI. REMERCIEMENTS

Je remercie particulièrement toutes les personnes qui m'ont apporté collaboration et soutien depuis mon entrée en fonction en mars 2011, et plus particulièrement :

- Madame Francine Lachapelle, qui occupe depuis mai 2011 le poste de secrétaire au Bureau du protecteur de l'élève, m'assure une collaboration efficace et un soutien appréciable;
- Me Alain Gauthier, secrétaire général, m'a apporté son soutien tant au niveau de l'implantation matérielle du Bureau du protecteur de l'élève que de la mise en place de la fonction, notamment en me mettant en contact avec les différents services internes avec lesquels je collabore régulièrement et en m'introduisant aux différentes instances politiques et administratives de la CSMB; Me Gauthier continue à m'apporter son soutien pour assurer le bon fonctionnement du Bureau;
- Madame Brigitte Gauvreau, directrice du Bureau des communications, ainsi que messieurs Jean Milette et Jean-Michel Nahas, conseillers en communication, qui s'assurent de la mise en place du plan de communication ainsi que des différents outils permettant de faire connaître le rôle du Protecteur de l'élève, tant au sein de la CSMB qu'auprès des parents et des élèves, et m'apportent leur soutien à cet égard;
- Mesdames Émilie Paquette, Emmanuelle Page, Marie-Claude Thivierge, et monsieur Martin Gratton, responsables de l'examen des plaintes à la CSMB, avec lesquels j'ai le privilège de communiquer régulièrement dans le cadre du suivi des demandes qui me sont adressées. Je tiens à souligner mon appréciation à l'égard de la collaboration dont il/elles font preuve à mon endroit;
- Madame Suzanne Marcotte, directrice du Service du transport scolaire et des mesures d'urgence, madame Geneviève Hotte, directrice du Service de la planification stratégique, vérification interne et organisation scolaire, monsieur Michel Laplante, directeur du Service des ressources éducatives, madame Carmen Lemire, coordonnatrice du secteur des services de garde et de surveillance des dîneurs au Service des ressources éducatives, qui

ont eu la gentillesse de me consacrer de leur temps afin de m'expliquer le fonctionnement et les responsabilités de leurs unités respectives;

- Les membres du personnel du Secrétariat général, mesdames Lise Tétreault et Julie Bourdelais, secrétaires de gestion, madame Viviane Laurendeau, régisseuse au secteur de la gestion des documents, qui m'ont apporté leur soutien au niveau de l'implantation matérielle et du fonctionnement du Bureau du Protecteur de l'élève, ainsi que madame Julie Lapointe, technicienne juridique, et les avocates Me Marie-Josée Villeneuve, Me Mélanie Chaussé, Me Marie-Hélène Lambert et Me Kristel Woo, qui m'apportent un éclairage apprécié quant aux différents aspects légaux relatifs au domaine scolaire;
- Monsieur Stéphane Bergeron, directeur adjoint du Service des finances, qui m'a apporté son assistance à la mise en place des activités du Bureau du protecteur de l'élève et continue à m'apporter son soutien;
- Le personnel et la direction du Service des ressources informatiques et du Service des ressources matérielles, qui ont contribué par leur soutien à l'implantation et par la suite au maintien du Bureau du protecteur de l'élève, plus particulièrement mesdames Joane Martin, Geneviève Goupil, Michel Sauvé, Benoit Piché, Bruno Gosselin, Eric Hachey, Frédéric Leduc, René Montpetit, Jacques Filion, Georges Morasse, Ileana Gavrilenco, Charles Gaudreault, Jean-Sébastien Saint-Hilaire et Philippe Bergeron ;
- Les directions et directions adjointes d'établissement qui m'ont accueillie avec ouverture et m'apportent leur collaboration de façon enrichissante et constructive;
- La directrice de l'école Lajoie, madame Carole Rouleau, ainsi que les enseignants et les éducateurs du service de garde qui travaillent dans l'édifice Sainte-Mary-Magdalen, et la directrice du CPE Les Pitchounets, madame Geneviève Tassé, ainsi que les membres de son personnel, qui nous ont accueillis dans leurs

locaux avec gentillesse et collaborent avec nous afin de partager l'espace de façon harmonieuse;

- Le directeur général, monsieur Yves Sylvain, qui me témoigne depuis mon entrée en fonction son appui et son soutien, ainsi que les directeurs généraux adjoints, mesdames Louise Gaudreault, France Lemay, et messieurs Jean-Pierre Bédard, Richard Guillemette et Wojtek Winnicki;
- Les commissaires membres du Comité de gouvernance et d'éthique, les membres du Conseil des commissaires, incluant les commissaires-parents, les membres du Comité central de parents, les membres du Comité consultatif des services aux élèves HDAA, qui m'ont accueillie chaleureusement et me témoignent de leur appui et de leur soutien depuis mon entrée en fonction.

VII. ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DU BUREAU DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le Protecteur de l'élève est membre du Barreau du Québec, médiateur accrédité du Barreau du Québec en matière civile et commerciale et aux petites créances, médiateur accrédité de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), médiateur accrédité (MédA) de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Canada et membre du Forum des Ombudsmen canadiens. Je participe aux activités de ces organismes, dont je suis régulièrement informée, notamment par le biais de leurs publications.

Par ailleurs, entre le 1^{er} mars 2011 et le 30 juin 2011, le Protecteur de l'élève a participé aux activités de formation suivantes :

- 1^{er} avril 2011 : Journée de perfectionnement destinée aux avocats œuvrant en milieu scolaire, portant sur la façon de transiger avec des personnalités difficiles (approches communicationnelle et de négociation et recours juridiques) ainsi que sur l'usage des réseaux sociaux à l'école.
- 7 avril 2011 : Formation dispensée conjointement par le Secrétariat général de la CSMB et par le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), et portant sur la présence policière dans les établissements scolaires.
- 8 avril 2011 : Colloque annuel de l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ), portant sur les recours à la médiation, l'implantation de modèles de médiation et l'effet de l'utilisation de ces modèles de médiation.
- 19 mai 2011 : Formation dispensée par le Barreau du Québec portant sur la mise en place de mécanismes de gestion de la conformité et de l'éthique, au sein des institutions, des organismes et des entreprises, dont les ombudsmen.

D'autre part, le Protecteur de l'élève a assisté, le 25 mai 2011, à l'inauguration de l'école primaire Édouard-Laurin, à Saint-Laurent, suite aux travaux de rénovation complétés à l'école.

Enfin, le Protecteur de l'élève est en lien avec quelques protecteurs de l'élève de la région de Montréal, avec lesquels il a eu l'occasion d'échanger lors de rencontres informelles tenues le 15 avril et le 3 juin 2011.

VIII. CONCLUSION

Toutes les questions soulevées par le présent rapport continueront de recevoir l'attention du Protecteur de l'élève durant l'année scolaire 2011-2012.

De même, j'ai l'intention de continuer à établir ou à développer des liens de collaboration avec les différents services et instances de la CSMB, afin de remplir mon rôle de Protecteur de l'élève de façon efficace et constructive.

J'espère que ce premier rapport, issu des quatre (4) premiers mois de la mise en place de la fonction de Protecteur de l'élève, contribuera à alimenter la réflexion, souvent déjà en cours, sur les questions qu'il soulève, au sein de la CSMB.

Anne Marie-Pierrot, avocate et médiatrice
Protecteur de l'élève
Commission scolaire Marguerite-Bourgeoys