

RAPPORT ANNUEL 2020-2021 - PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE
BUREAU DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES GRANDES-SEIGNEURIES

Yves Marcotte

Protecteur de l'élève

Aux administrateurs du Conseil d'administration,

Par la présente, je vous transmets le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1^{er} juillet 2020 et le 30 juin 2021.

Je vous remercie de l'attention que vous porterez à ce rapport, je vous prie d'agréer, mesdames, messieurs, l'expression de mes sentiments distingués.

Yves Marcotte

Protecteur de l'élève

1. INTRODUCTION

Le présent rapport dénombre le type de demandes reçues par le protecteur de l'élève.

2. MANDAT DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le protecteur de l'élève reçoit et traite les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'une situation injuste et ce, après que ces derniers ont épuisé les différents recours mis à leur disposition par le centre de services scolaire comme indiqué au règlement sur la procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents du Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries.

3. LE MODE DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Le protecteur de l'élève est aussi appelé à jouer un rôle préventif, notamment en informant les personnes de leurs droits et responsabilités, en les incitant à présenter leur point de vue et à échanger avec elles sur la problématique vécue. Dans cette perspective, les demandes reçues sont considérées comme étant des consultations ou demandes d'information sauf si l'utilisateur dépose une plainte formelle. Par ailleurs, le Protecteur de l'élève privilégie une approche de médiation dans le but de résoudre les litiges.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse de la situation afin de juger si la nature de la plainte nécessite une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien fondé. Le protecteur de l'élève peut conclure qu'elles sont non fondées et qu'elles n'offrent pas au protecteur de l'élève de poursuivre la démarche. Dans ce cas, il est essentiel que le protecteur de l'élève puisse fournir au plaignant les éléments de son analyse afin qu'il en comprenne les conclusions.

4. LA DÉFINITION DES TERMES

Dans le but de favoriser la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

DEMANDE

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au Protecteur de l'élève. Ce dossier comporte l'ensemble des documents pertinents au traitement de la demande.

CONSULTATION

Une demande d'information, de conseil que sollicite une personne au regard d'une situation problématique ou conflictuelle est considérée comme une consultation. Cette dernière permet au demandeur d'exprimer son insatisfaction, ses préoccupations, de connaître la réglementation applicable (*procédures, règlements, politiques, Lois*), les recours à sa disposition et appropriés à sa situation et d'évaluer les pistes de solutions possibles. Il arrive fréquemment que le demandeur ne cherche qu'une réponse à ses questions ou à sa situation. Il est important de mentionner que la consultation joue un rôle préventif en contribuant à régler rapidement des situations avant qu'elles ne dégénèrent.

PLAINTÉ RECEVABLE :

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que le Protecteur de l'élève décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la

situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de la requête est de juridiction du Protecteur de l'élève.

PLAINTÉ NON RECEVABLE

Une plainte est jugée non recevable lorsque le demandeur n'a pas épuisé les recours appropriés mis à sa disposition avant de recourir au Protecteur de l'élève ou encore lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction du Protecteur de l'élève.

PLAINTÉ FONDÉE

Une plainte est considérée fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que le contexte ou les circonstances justifient une intervention du Protecteur de l'élève.

PLAINTÉ NON FONDÉE

Une plainte est considérée non fondée lorsque, après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement et que ses droits ont été respectés.

5. NATURE DES DEMANDES REÇUES AU COURS DE L'EXERCICE 2020-2021

Tableau 1 – Nature des demandes reçues	
2020-2021	
Consultations	40
Plainte	0
Total	40

Par le présent exercice, quarante (40) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. Les consultations représentent la totalité de ces requêtes. Aucune plainte officielle n'a été déposée auprès du Protecteur de l'élève. Il est important d'ajouter que le Protecteur de l'élève privilégie constamment une approche de médiation dans le but de résoudre les litiges en cours.

6. L'OBJET DES DEMANDES TRAITÉES

Tableau 2 – L'objet des consultations	
2020-2021	
Classements élèves	5
Insatisfaction enseignant(e)	2
Intimidation/harcèlement	10
Mesures disciplinaires	1
Port du masque	6
Scolarisation domicile	1
Services aux élèves	6
Signalement DPJ	1
Transferts classe/école	3
Transport scolaire	5
Total	40

7. AUCUNE PLAINTÉ OFFICIELLE

Comme mentionné précédemment, aucune plainte officielle n'a été déposée auprès du Protecteur de l'élève. Cependant, et comme indiqué au point 3 du présent rapport, le Protecteur de l'élève privilégie une approche de médiation dans le but de résoudre les litiges. Le Protecteur tient à accompagner la personne dans ses démarches afin que celle-ci puisse obtenir les informations nécessaires au sujet de la situation vécue.

8. INTIMIDATION ET VIOLENCE

L'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* exige que le rapport du Protecteur de l'élève contienne une section spécifique pour les plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Pour le présent exercice, quatre (4) événements ont été signalés en cette matière. Ces situations ont été traitées avec les directions des écoles concernées. Ces événements ont, par la suite, été réglés à la satisfaction des personnes concernées.

9. CONCLUSION

C'est avec un grand intérêt que j'ai pris connaissance des demandes formulées par les personnes qui ont sollicité les services du Protecteur de l'élève. Je tiens d'ailleurs à les remercier pour la confiance manifestée à mon égard. En effet, la responsabilité du Protecteur de l'élève est justement d'établir un climat de confiance envers les gens qui formulent des requêtes. Je crois avoir réussi à établir ce climat de confiance par une qualité d'écoute permettant de bien saisir les préoccupations émises, et ce, afin de bien accompagner les demandeurs et bien les guider tout au long du processus.

Je tiens à remercier les membres du personnel du centre de services scolaires avec qui j'ai eu l'occasion de discuter dans le cadre de mon mandat. J'ai grandement apprécié l'importance qu'ils ont accordée à mes demandes et questions. Leur collaboration contribue à la compréhension des enjeux des différentes situations portées à l'attention du Protecteur de l'élève. Enfin, permettez-moi de remercier très sincèrement l'ensemble des membres du personnel du Service du secrétariat général et des communications du centre de services scolaire pour leur excellente collaboration.

Yves Marcotte
Protecteur de l'élève
Septembre 2021