

Rapport annuel de la protectrice de l'élève – 2017-2018

Présenté le 25 novembre 2018 à l'intention du Conseil des commissaires

Introduction

Nous déposons notre cinquième rapport annuel à titre de protectrice de l'élève de la Commission scolaire de Montréal (CSDM). Dans un premier temps, nous soumettrons diverses statistiques recueillies au cours de l'année scolaire 2017-2018. Dans un deuxième temps, nous présenterons une synthèse des avis déposés au Conseil des commissaires et des décisions prises par le Conseil dans ces dossiers. Nous terminerons par quelques réflexions et des recommandations faisant suite à l'analyse des données de ce rapport.

Nous voulons remercier chaleureusement la secrétaire générale, M^e Geneviève Laurin, pour ses conseils, la qualité de son écoute et son soutien. Nous devons souligner l'aide de toute l'équipe du Service du secrétariat général dans la réalisation de nos fonctions et particulièrement la contribution de Mme Karine Fournier pour les révisions linguistiques de nos rapports. L'ouverture et la collaboration du personnel de la Commission scolaire, des directions d'établissement et de service sont grandement appréciées. Les directions d'unité font un travail remarquable avec un souci de trouver des solutions à des problèmes complexes. Nous avons eu, tout au long de l'année, de nombreux échanges nous permettant de résoudre de nombreux différends. Les analystes, particulièrement M. Patrice Bonneau, sont en lien direct avec le bureau du protecteur. Leur travail permet un suivi rapide des dossiers des plaignants. Nous formons une belle équipe vouée à la résolution des différends dans le plus grand respect de nos champs de compétence.

Nous voulons souligner le travail de notre substitut, Mme Dominique Paillé, qui nous a remplacée durant notre absence cette année. Elle a aimé son passage au sein de l'organisation. Elle dit apprécier la grande ouverture des personnes travaillant à la Commission scolaire et le travail d'équipe dans la résolution des conflits.

Enfin, nous voulons remercier la Direction générale et le Conseil des commissaires de la confiance qu'ils nous témoignent. Nous sentons que la fonction de protecteur de l'élève est importante, quoique parfois incomprise, et complémentaire aux efforts soutenus de l'équipe répondant aux plaintes à la Commission scolaire. Les avis de la protectrice saisis par le Conseil des commissaires sont complexes et demandent beaucoup de courage de la part des commissaires afin de prendre leurs décisions dans le meilleur intérêt de l'élève. Nous comprenons que ce n'est pas toujours facile et entraîne son lot de questionnement et d'hésitation. Notre expérience nous montre que les divers intervenants veulent trouver des solutions aux problèmes soulevés par les élèves, par les parents et, à l'occasion, par les citoyens.

Partie I – Dossiers traités au cours de l'exercice 2017-2018

Au total, nous avons ouvert 293 dossiers, soit **18 dossiers de plus que l'exercice précédent**, au cours de cet exercice à titre de protectrice de l'élève. Le tableau 1 présente l'origine des demandes.

Tableau 1 – Origine des demandes – 2017-2018		
Parents	261	89 %
Élèves	32	11 %
Total	293	100 %

En fait, nous sommes revenus au même nombre de plaintes que l'année 2015-2016. Ce qui est particulier cette année est le nombre important de dossiers qui sont très complexes, d'autres qui prennent beaucoup de temps à se régler, d'autres où les parents sont très exigeants et ne comprennent pas les limites du milieu.

Lorsqu'un plaignant communique avec nous, nous prenons note de ses coordonnées, de l'école ou du centre concerné et du motif de sa plainte. Nous le dirigeons vers la bonne porte si le plaignant n'a pas fait les démarches préalables, à moins d'une situation qui demande notre attention immédiate. Nous avons comme principe de faire le suivi d'un appel ou d'un courriel la journée même ou au plus tard le lendemain.

Le tableau 2 nous donne la répartition des demandeurs selon l'ordre d'enseignement.

Tableau 2 – Demandeurs selon l'ordre d'enseignement – 2017-2018		
<i>Primaire</i>	<i>123</i>	<i>43 %</i>
<i>Primaire HDAA</i>	<i>44</i>	<i>15 %</i>
<i>Secondaire</i>	<i>76</i>	<i>26 %</i>
<i>Secondaire HDAA</i>	<i>17</i>	<i>5 %</i>
<i>Accueil</i>	<i>1</i>	<i>0 %</i>
<i>Adultes (FGA +FP)</i>	<i>32</i>	<i>11 %</i>
Total	293	100 %

Tableau 4 – Nature des plaintes par ordre d'enseignement

Nature des plaintes	Prim.	Sec.	FGA	FP	Acc.	P.- HDAA*	S.- HDAA*	Total
Intimidation +10	8	3		2		1		14
Violence +7	5	2					2	9
Suspensions +4	1	3	2			1		7
Expulsion ou délai d'attente +9		11	1	4		1		17
Changement ou transfert d'école	9	10				5	1	25
Changement de classe	5	2				1		8
Envers une direction +8	11	6	2	2		2	1	24
Envers un enseignant ou une enseignante -5	19	13		1		2	1	36
Envers le service de garde	4					4		8
Envers un membre du personnel				1		1		2
Demande extraterritoriale - 17	1	4					2	7
Élève en libre choix - 9	13					1		14
Transport scolaire -12	4				1	5	1	11
Révision de classement +12	4	6				6	3	19
Nature des plaintes	Prim.	Sec.	FGA	FP	Acc.	P.- HDAA	S.- HDAA	Total
Révision d'une décision administrative	2	2		2				6
Demande d'une révision de note	1	2	1	1				5
Frais facturés aux parents ou aux élèves	2	1						3
Santé et Sécurité -9	6	1						7
Situation inacceptable	5	2		2		2	2	12

Code de vie ou règlement	8	1	1	5				15
Admission ou inscription	8	6				1		15
Service à l'élève	3		2			11	4	20
Autre	4	1	3	1				9
TOTAL	123	76	11	21	1	44	17	293

* P.-HDAA – Primaire – élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

* S.-HDAA – Secondaire – élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

* Chiffres dans *Nature des plaintes* représentent les variations entre 2016-17 et 2017-18

La Politique d'admission a été mise en application pour la rentrée 2016-2017. Le Service de l'organisation scolaire et les directions d'école ont appliqué avec beaucoup de rigueur la démarche qui entoure tout le processus d'inscription et le suivi auprès des élèves inscrits en libre choix. Lors de la réinscription en janvier, la fiche avisait les parents du statut de leur enfant. En mars, le Service de l'organisation scolaire a recensé les élèves à risque d'être déplacés et les parents en ont été avisés par voie de lettre et d'un appel de la part de la direction. Il y a eu dix plaintes de moins sous la rubrique « élève en libre choix » cette année, car l'information était mieux diffusée. La démarche, quoique difficile pour les parents concernés, a permis d'éviter les surprises à la rentrée 2017-2018 et permettait aux parents de comprendre et d'accepter les déplacements subséquents.

Les problèmes liés au statut de libre choix demeurent présents. Il y en a de moins en moins, car il y a eu un nombre important de déplacements ces trois dernières années. De plus, les élèves du préscolaire ainsi que les nouveaux élèves sont dirigés, lors de l'admission, vers leur école de quartier. Les déplacements d'élèves inscrits en libre choix comptent parmi les démarches les plus éprouvantes et générant le plus d'émotions. La population scolaire de la Commission scolaire continue de croître et nous croyons qu'il y aura encore des années difficiles à cet égard. Les écoles secondaires devront également s'ajuster à cette nouvelle réalité. Déjà, certaines écoles secondaires affichent complet et ne peuvent plus accueillir des élèves qui ne sont pas du quartier.

Nous avons extrait du tableau 4 les plaintes les plus fréquentes, qui sont présentées au tableau 5.

Tableau 5 – Plaintes les plus fréquentes				
Nature des plaintes	Jeunes	Adultes	TOTAL*	%
Expulsion et délai d'attente	12	5	17	6 %
Envers la direction	20	4	24	8 %
Changement ou transfert d'école	25		25	9 %
Envers un enseignant	35	1	36	12 %
Révision de classement	19		19	6 %
Service à l'élève	18	2	20	7 %
Total	129	12	141	48%

*Sur un total de 293 plaignants

Les plaintes touchant les élèves les plus vulnérables continuent de croître. Nous avons cette année une augmentation de cinq plaintes touchant le service aux élèves. Nous demeurons vigilantes vis-à-vis de cette progression. L'annonce gouvernementale de réinvestissement pour les services aux élèves est une bonne nouvelle.

Les plaintes touchant les divers membres du personnel de la Commission scolaire se maintiennent avec une augmentation de plaintes envers les directions. Les plaintes envers les enseignants sont à la baisse. L'absence de communication est souvent au cœur des litiges. Les répondeurs téléphoniques sont souvent source de frustration, comme le refus de rencontrer le parent de la part de l'enseignant. Les parents ou les élèves cherchent à communiquer avec quelqu'un rapidement. Il y a un besoin d'améliorer les communications entre l'école et les parents tant au primaire qu'au secondaire. Des situations qui devraient se régler au niveau de la classe débordent rapidement dans le système du traitement des plaintes et se règlent à un autre niveau.

Les problèmes liés au transport se règlent assez rapidement. Dans l'ensemble, malgré l'ampleur des travaux routiers, il y a peu de plaintes et la majorité touche les élèves du primaire.

Les suspensions et les transferts d'école demeurent une grande source de préoccupation. Nous dialoguons depuis trois ans avec la direction d'unité pour qu'on développe une procédure qui éviterait ces délais beaucoup trop longs et qui ont un impact important sur la réussite éducative des élèves. Ce problème existe surtout au secondaire. Une suspension de cinq jours devrait permettre de faire le nécessaire, mais nous constatons des délais pouvant aller jusqu'à un mois avant de trouver une place à l'élève visé pour un transfert d'école. Nous savons qu'un comité travaille sur cette problématique. Espérons que des résultats tangibles seront observés lors de la prochaine année scolaire.

Enfin, la difficulté d'obtenir des services en orthophonie est un irritant important et retarde la mise en place de services pour l'élève. Les parents se tournent vers le privé, mais cela

coûte très cher et n'est pas accessible à nos parents plus démunis. Il faut trouver des solutions afin d'attirer ces professionnels vers le milieu scolaire.

Intimidation et violence

La Commission scolaire s'est dotée d'un plan de lutte pour contrer l'intimidation et la violence dans ses écoles et centres. Le plan semble être appliqué dans la plupart des cas et il est accessible sur tous les sites Web des écoles et des centres. Toutes les plaintes qui ont été portées à notre attention ont été réglées à la satisfaction des plaignants. La plupart des plaintes sont issues du primaire. Contrairement aux autres années, il y a eu un accroissement des plaintes à cet égard. Les parents veulent connaître la sanction qui est donnée à l'élève qui intimide. Il est souvent de notre devoir d'expliquer aux parents la nature confidentielle des interventions de la direction auprès d'un autre élève. Le problème en est un de communication et il faut prendre le temps de bien expliquer comment la plainte est traitée. Aucune de ces plaintes n'a généré un avis au Conseil des commissaires.

PARTIE II – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires

Le tableau 6 présente les avis déposés au Conseil des commissaires en 2017-2018. Nous indiquons dans le tableau non seulement nos recommandations, mais aussi les décisions prises par le Conseil des commissaires.

Tableau 6 – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires			
Avis	Motif de la plainte	Ordre d'enseignement	Recommandation de la protectrice
PÉ-33	Demande de révision d'une décision administrative : l'élève se retrouve une 2 ^e fois dans une classe multiprogramme, le parent demande qu'il soit transféré dans une classe ordinaire.	Primaire	Exceptionnellement, d'accéder à la demande de changement de classe pour cet élève à la lumière du fait qu'il se retrouve pour une deuxième fois en classe multiprogramme.
PÉ-34	Décision du Conseil : Il est résolu de prendre acte de la recommandation de la protectrice de l'élève; de ne pas donner suite à la recommandation de la protectrice de l'élève; de transmettre des outils pédagogiques aux parents concernant les classes combinées.		
	Demande de révision d'une décision : le parent conteste la décision de la direction de suspendre le service éducatif pour une période indéterminée suite à une désorganisation importante de la part de l'élève. Il sera réintégré lorsque le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI) aura mis en place une équipe en trouble grave	Sec. HDAA	De maintenir la décision de la commission scolaire de suspendre le service éducatif à l'élève jusqu'à ce que le CRDI forme son équipe en troubles graves de comportement et participe avec l'école à l'élaboration du plan d'intervention et du plan d'action pour la réintégration de l'élève; Que des pressions soient exercées auprès des partenaires du secteur de la santé afin que le CRDI rencontre ses engagements prévus à l'entente MEES-MSSS;

	de comportement et élaboré avec tous les intervenants un plan d'intervention et un plan d'action auxquels les parents auront adhéré. Entre-temps, une demande de scolarisation à la maison a été complétée par la direction et envoyée à la CSDM. Décision du Conseil : Il est résolu de prendre acte de la recommandation de la protectrice de l'élève et de donner suite à la recommandation de la protectrice de l'élève.		Que le plan d'intervention et le plan d'action soient soumis aux parents pour fins d'échange et de discussion. Dans l'éventualité d'une absence de collaboration de la part des parents ou refus de service, de maintenir le service de scolarisation à domicile. Si les parents acceptent l'offre de service de la part de l'école et du CRDI-TGC, qu'un protocole de retour soit élaboré par la direction qui prévoit que l'élève sera réintégré à mi-temps avec l'objectif d'une réintégration à temps plein.
PÉ-35	La direction informe la direction d'unité que la mère a retiré l'enfant de l'école à la suite d'une altercation dans l'autobus et elle refuse la recommandation de la direction d'école d'un transfert vers une école spécialisée. La mère demande plutôt une réintégration à son école de quartier. Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice de l'élève.	Prim. HDAA	De maintenir la décision de la direction d'unité et que l'élève soit admis le plus rapidement possible à l'école spécialisée.
PÉ-36-	Demande de réviser la décision administrative : l'élève a été renvoyée de son école et elle a été transférée dans une autre école pour avoir semé des fausses rumeurs à l'égard de son enseignant en éducation physique. Les rumeurs soutenaient que l'enseignant aurait fait des attouchements inappropriés ainsi que des regards inappropriés. Décision du Conseil : Il est résolu de prendre acte de la recommandation de la protectrice de l'élève et de donner suite à la recommandation de la protectrice de l'élève.	Sec.	Que la commission scolaire se dote d'un protocole d'intervention qui viendra soutenir la mise en œuvre de la <i>Politique concernant les moyens de contrer le harcèlement fondé sur le sexe ou sur l'orientation sexuelle</i>.

Avis	Motif de la plainte	Ordre d'enseignement	Recommandation de la protectrice
PÉ-37	Le parent conteste le diagnostic ainsi que le classement de son enfant pour la prochaine année scolaire. Il refuse l'intégration de son enfant dans une école spéciale pour élèves handicapés.	Prim. HDAA	De maintenir la décision de classement de la direction de l'école et de la direction d'unité pour une école spécialisée pour l'année scolaire 2018-2019.
Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice de l'élève.			

Conclusion et recommandations

Nous partagerons dans cette dernière section nos observations touchant les plaintes. Nous avons inclus des bons coups de la Commission scolaire, mais également des inquiétudes touchant l'augmentation de clientèle au secondaire qui reste en soi un beau problème. Enfin, nous glisserons un petit mot touchant les programmes particuliers en lien avec les élèves en libre choix.

La première démarche dans le processus de plainte est d'encourager les plaignants à remplir un formulaire en ligne qui permet de donner un suivi plus rapide aux plaintes puisque les informations y sont colligées. Les analystes et les directions d'unité gèrent non loin de 1 000 plaintes. On invite les directions à tenter de régler les conflits à leur niveau si possible, car, de façon générale, les solutions se trouvent à ce niveau.

Nous observons que de plus en plus d'intervenants veillent au respect du *Règlement sur le traitement des plaintes* et c'est une bonne nouvelle. Les parents ont droit soit d'avoir recours à la protectrice de l'élève ou au comité de révision lorsqu'ils sont insatisfaits de la réponse donnée par la Commission scolaire. Plusieurs parents ne comprennent pas que c'est un choix à faire. Lors d'une réponse négative de la part de la protectrice ou du comité de révision, ils tentent leur chance en faisant appel à l'autre recours. Nous avons développé la pratique d'aviser la secrétaire générale de cette possibilité et vice-versa.

Le statut d'élève inscrit en libre choix n'est pas une zone de confort. Les parents seront encouragés à inscrire leur enfant à leur école de quartier ou à déménager sur le territoire de l'école de leur choix. Le Service de l'organisation scolaire a bien rodé tout son processus d'inscription et de réinscription pour l'ensemble de ses écoles. Les nouvelles admissions sont dirigées vers leur école de quartier. La question du libre choix au primaire devrait se résorber dans le temps. La problématique se déplace maintenant vers les écoles secondaires. Il est à souhaiter que la ville de Montréal et le gouvernement du Québec agissent rapidement pour répondre aux besoins criants de nouvelles écoles sur le territoire montréalais.

La situation dans les écoles secondaires sera beaucoup plus complexe, car plusieurs écoles offrent des programmes particuliers ou des concentrations basées sur les intérêts de l'élève. Nous ne croyons pas qu'il sera possible d'utiliser la même approche pour stabiliser la population scolaire sans mettre en danger la réussite éducative des jeunes de ce secteur. Les adolescents créent des liens durables lors de leur passage à l'école secondaire et développent un sentiment d'appartenance à leur école. Leur vie sociale, les amis, les implications scolaires sont des éléments importants dans la vie d'un jeune. On

ne peut pas soudainement en cours de formation décider de les transférer vers une autre école pour des raisons de dépassement, c'est difficilement acceptable.

RECOMMANDATION 1 : surpopulation dans les écoles secondaires

Il est urgent de former un comité comprenant le Service de l'organisation scolaire et la direction d'unité du secondaire afin de regarder l'impact de la Politique d'admission sur les écoles secondaires à court et à moyen terme et de trouver des solutions pour éviter des déplacements en cours de formation.

Il y a des écoles secondaires qui offrent des programmes particuliers aux élèves des écoles primaires du quartier. Il n'y a pas de possibilité pour un élève d'un autre quartier d'être admis à ces programmes. La commission scolaire devra regarder de plus près son offre de service afin de permettre aux élèves de vivre leurs rêves. Ces programmes sont de plus en plus populaires au sein des écoles publiques et les écoles n'ont plus à démontrer que ces programmes sont source de motivation et de persévérance scolaire.

RECOMMANDATION 2 – programmes ou volets particuliers

Les écoles secondaires sont en voie de devenir des écoles de quartier, il sera nécessaire de revoir l'offre de service dans leur ensemble. Il y a des volets particuliers qui ne sont offerts que dans certaines écoles et, de plus, dans la plupart des cas, aux élèves du quartier et, s'il reste de la place, aux élèves à l'extérieur du quartier. Seul le volet international est offert dans plusieurs des écoles secondaires. Ce n'est pas le cas pour les volets artistiques, sportifs ou scientifiques. La croissance de clientèle au secondaire exige que cette réflexion ait lieu dès maintenant.

Nous terminons sur une observation touchant les élèves inscrits en libre choix dans les écoles primaires où des programmes ou des volets particuliers sont offerts (anglais intensif, volet international...) ainsi que des classes ordinaires. Sachant que ces programmes sont très populaires auprès des parents, les élèves du quartier comblent toutes les places. Les élèves en libre choix qui maintiennent leur inscription dans l'école se voient privés d'accès à ces programmes. Nous croyons qu'il se vit là une certaine iniquité. Le statut d'élève inscrit en libre choix est lié à la *Politique d'admission et de transport des élèves de la Commission scolaire de Montréal* et permet au Service de l'organisation scolaire de départager la séquence de transfert lorsqu'il y a une situation de surpopulation.

RECOMMANDATION 3

Nous croyons qu'une réflexion devrait avoir lieu touchant le statut d'inscription en libre choix d'un élève au primaire dans le processus de sélection pour des volets particuliers. L'élève inscrit en libre choix n'y a pas accès même s'il demeure un élève à part entière de l'école. Nous constatons que la Politique s'étend au-delà du besoin d'identifier quels élèves devront être déplacés selon les critères de l'adresse et de la distance.

Nous espérons que ce rapport servira de tremplin dans la recherche de solutions pour minimiser les plaintes et ultimement augmenter le sentiment de bien-être des élèves au sein de la CSDM.

Respectueusement soumis,

A handwritten signature in cursive script, reading "Louise Chenard". The ink is dark and the signature is fluid.

Louise Chenard
Protectrice de l'élève