

Centre
de services scolaire
des Portages-
de-l'Ontario

Québec



2020
2021

RAPPORT ANNUEL

MESSAGE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE ET DE LA PRÉSIDENCE DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE ET FAITS SAILLANTS

À l'instar de la fin l'année scolaire 2019-2020, l'année scolaire 2020-2021, s'est déroulée sous le signe de la gestion de la pandémie de la COVID-19, entraînant la mise en place de mesures sanitaires, de fermetures de classes et d'écoles, de tutorat pour soutenir les écarts, etc. Le personnel et les élèves ont mis les bouchées doubles afin de poursuivre leurs efforts considérables entamés en 2019-2020. Nous avons vu naître plusieurs initiatives innovantes qui ont permis la poursuite des activités d'enseignement et de formation à distance pour certains de nos élèves vulnérables qui ont bénéficié des services de l'enseignement virtuel, plus communément appelés « l'école virtuelle ». Quoiqu'il en soit, la gestion de la crise sanitaire a laissé place au développement d'un certain nombre de nouvelles pratiques pouvant avoir un effet durable sur le style de gestion et sur les apprentissages organisationnels susceptibles d'améliorer le mode de fonctionnement de nos établissements scolaires.

Malgré les contraintes imposées par la crise sanitaire, notre Centre de services scolaire a poursuivi les objectifs fixés à son Plan d'engagement vers la réussite pour sa troisième année d'implantation. Dans le cadre de ce processus et tel que prévu à la *Loi sur l'instruction publique*, un comité d'engagement pour la réussite des élèves a été mis en place.

La transition vers le nouveau modèle de gouvernance scolaire s'est soldée par l'entrée en fonction officielle du conseil d'administration le 15 octobre 2020. Celui-ci est composé d'un nombre égal de parents, de membres issus de la communauté et de membres du personnel, donnant ainsi à chacun le pouvoir de changer les choses en s'impliquant en éducation. Parmi les réalisations majeures du conseil d'administration, il est important de souligner les modifications apportées à la *Délégation de pouvoirs du CSSPO* et la révision de plusieurs politiques.

Cette année n'a pas fait exception sur le plan d'une des grandes forces de notre centre de services scolaire : le déploiement des approches collaboratives s'est poursuivi avec succès tant chez nos gestionnaires que chez nos enseignants et les autres membres du personnel. Cette pratique efficace est bénéfique également en insertion professionnelle qui est un défi collatéral de la pénurie de main-d'œuvre que l'on vit.

De plus, pour la première fois depuis un bon nombre d'années, un processus officiel de supervision et d'accompagnement des directions a été mis sur pied, fournissant ainsi aux directions des outils concrets pour les guider et les accompagner dans leur cheminement de carrière.

Au niveau financier, le CSSPO a investi un montant de 7,6 millions de dollars pour des projets de rénovation, de réfection et de verdissement. Il s'agit du plus important montant jamais investi par le CSSPO. Une grande importance est accordée aux travaux de réfection de nos établissements puisqu'ils contribuent non seulement à la sécurité mais aussi à la qualité de vie de nos élèves, de notre personnel et des communautés avoisinantes.

Sur le plan stratégique, l'amélioration de nos communications à l'interne et à l'externe et la place occupée dans les médias a grandement contribué à redonner l'image positive qu'elle mérite au Centre de services scolaire.

En terminant, il est impossible de passer sous silence le travail proactif et la mobilisation de tous les acteurs du CSSPO en matière d'inclusion et d'ouverture à la diversité dans nos milieux. Ceci en réponse à notre clientèle diversifiée qui amène une composante riche à notre centre de services scolaire.

Nous souhaitons remercier chaleureusement tous les acteurs de la communauté éducative qui travaillent de concert avec nous (intervenants, parents, employés, élèves, partenaires, ...).



Nadine Peterson
Directrice générale



Richard Bilodeau
Président du conseil d'administration

Table des matières

1. Présentation du centre de services scolaire

1.1	Le centre de services scolaire en bref	5
1.2	Services éducatifs et culturels	6

2. Gouvernance du centre de services scolaire

2.1	Conseil d'administration	8
2.2	Autres comités de gouvernance	11
2.3	Code d'éthique et de déontologie applicable au conseil d'administration	14
2.4	Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	15

3. Résultats

3.1	Plan d'engagement vers la réussite	15
3.2	Lutte contre l'intimidation et la violence	19
3.3	Développement durable	21

4. Utilisation des ressources

4.1	Répartition des revenus du centre de services scolaire	21
4.2	Ressources financières	23
4.3	Gestion et contrôle des effectifs	23
4.4	Contrats de service comportant une dépense de 25 000\$ et plus	24
4.5	Ressources matérielles et technologiques	24

5. Annexes du rapport annuel

5.1	Rapport du protecteur de l'élève	26
-----	--	----

1. Présentation du centre de services scolaire

1.1 Le centre de services scolaire en bref

Sa mission

Afin de favoriser la réussite de tous ses élèves, d'en faire des citoyens bien intégrés socialement et professionnellement, engagés et responsables, de contribuer au mieux-être et au devenir de la collectivité qu'il dessert, le Centre de services scolaire se donne comme mission :

1. d'offrir à ses élèves, jeunes et adultes, l'accessibilité à des services éducatifs de qualité, répondant à leurs besoins multiples et variés;
2. de soutenir et d'accompagner ses établissements dans la réalisation de leur mission;
3. de faire la promotion et de valoriser l'école publique;
4. de contribuer au développement de la région et de la communauté par la mise en œuvre de services et d'activités associés à son domaine de compétence.

La clientèle

Les écoles primaires et secondaires



Élèves déclarés au financement 2020-2021

École	4 ans	5 ans	Primaire	Secondaire	Total
Primaire					
001 - Euclide-Lanthier	0	61	382		443
002 - Côte-du-Nord	0	73	312		385
003 - Des Rapides Deschênes	0	88	572		660
004 - Internationale Du Mont-Bleu	0	37	404		441
005 - Jean-de-Brébeuf	20	38	229		287
006 - Internationale du Village	0	74	635		709
007 - Lac-des-Fées	0	74	383		457
008 - Du Plateau	0	101	518		619
011 - Du Vieux-Verger	0	54	305		359
012 - Du Grand-Boisé	0	57	384		441
013 - Saint-Paul	14	37	279		330
014 - Des Trois-Portages	0	38	325		363
015 - Du Parc-de-la-Montagne	14	38	284		336
016 - Saint-Jean-Bosco	0	48	365		413
017 - Notre-Dame	11	54	236		301
018 - Du Dôme	0	56	308		364
019 - Saint-Rédempteur	26	39	238		303
020 - Au Coeur-des-Collines	12	48	321		381
026 - Du Marais	0	90	412		502
027 - De la Vallée-des-Voyageurs	25	46	260		331
028 - Des Deux-Ruisseaux	0	110	614		724
029 - Des Tournesols	0	151	635		786
032 - L'Amérique-Française	0	75	768		843
033 - Des Cavaliers	0	95	536		631
034 - De la Forêt	0	87	608		695
049 - École des services spécialisés	0	0	4		4
Total général	122	1669	10317		12108

préventives et de dépistage. Un partenariat se vit avec le Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais (CISSSO). Quant au préscolaire 5 ans, celui-ci est offert dans toutes les écoles primaires du CSSPO.

Un service de garde et de surveillance des dîneurs est offert dans toutes les écoles primaires du centre de services scolaire. Dans un souci de supporter les parents, des discussions sont présentement en cours pour tenter d'offrir le même service aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) du secondaire.

Que ce soit au primaire ou au secondaire, plusieurs écoles offrent des projets ou des programmes particuliers pour répondre aux besoins et intérêts diversifiés de notre clientèle. On y retrouve, entre autres, le programme d'éducation intermédiaire (PEI), des concentrations sport et art, le programme Sport-études et diverses voies au choix de l'élève.

Les écoles du CSSPO offrent aux élèves issus de l'immigration des services de soutien à l'accueil et à la francisation par le biais de 13 classes d'accueil ou de soutien en salle de classe. À cet effet, le CSSPO vit, depuis quelques années, un projet d'intégration en offrant du soutien intensif et fréquent à l'apprentissage de la langue française au préscolaire.

L'offre de service pour les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage est grandissante au sein du Centre de services scolaire. Le CSSPO compte 68 classes spécialisées (troubles du spectre de l'autisme, adaptation, langage, défis multiples, Colibris, Panda, Kangourou, CAPS-Défi, Oasis, Le Sommet, Phénix) et services de répit au primaire et au secondaire. Ces classes offrent aux élèves HDAA un soutien personnalisé et soutenu grâce à l'expertise des intervenants enrichie par l'accompagnement de divers professionnels. Notre Centre de services scolaire est le mandataire de la région responsable d'offrir des services de scolarisation à la clientèle EHDA en partenariat avec les centres jeunesse de la région.

Des cours d'été sont offerts pour les élèves du secondaire.

Au fil du temps, au secteur jeune, le CSSPO s'est doté d'orientations pédagogiques claires et une grande mobilisation des intervenants scolaires s'articule autour d'elles. Parmi ces orientations, on compte la mise en place d'une culture collaborative, de stratégies d'intervention précoce et de mesures d'insertion professionnelle pour les personnes nouvellement en poste. Certains projets ont été mis en place en lien avec ces orientations pédagogiques et font maintenant partie de la culture de notre Centre de services scolaire, notamment le projet des pratiques éducatives préventives qui permet un meilleur dépistage et un agir tôt dès l'entrée à l'école.

La formation générale des adultes (FGA)

L'éducation des adultes offre des services aux élèves de 16 ans et plus et se caractérise par la multiplicité des programmes offerts : formation générale de niveau secondaire (1^{er} et 2^e cycles), présecondaire, alphabétisation, francisation, intégration sociale, insertion socio-professionnelle, reconnaissance des acquis et SARCA (service d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement). La formation est offerte de jour et de soir. Des cours d'été sont également offerts en FGA. Des services en orthopédagogie sont mis en place pour les élèves ayant des besoins particuliers. De plus, une équipe de techniciennes en travail social supporte les élèves dans toutes les sphères de leur vie.

Plusieurs partenaires travaillent avec la FGA dont le centre local d'emploi, le SITO, la Relance, etc.

La formation professionnelle (FP)

La formation professionnelle est offerte aux personnes désirant obtenir un diplôme d'études professionnelles (DEP) ou une attestation de spécialisation professionnelle (ASP). Notre Centre de services scolaire s'est vu attribuer une importante diversité de programmes à offrir à la population. En Outaouais, le service de la formation professionnelle est régionalisé et offert aux quatre centres de services scolaires francophones. Ce modèle est unique au Québec et favorise grandement la concertation, ce qui permet le développement harmonieux de notre offre régionale, une porte d'entrée unique pour les admissions et une image promotionnelle régionale.

Le service aux entreprises Réseautact

Le service aux entreprises est un service-conseil en formation sur mesure destiné aux entreprises et aux individus. Regroupant les services aux entreprises des quatre centres de services scolaires francophones de la région de l'Outaouais, Réseautact jouit d'un riche passé de plus de 20 ans d'expérience et d'une réputation qui repose sur son expertise, sa compétence, son professionnalisme, sa polyvalence et surtout, sa capacité d'adaptation aux besoins spécifiques de ses clients.

Pour l'ensemble du CSSPO

Depuis quelques années déjà, les gestionnaires d'établissement du CSSPO favorisent la mise en place des approches collaboratives. Toutes nos directions d'école sont engagées dans une communauté de pratiques (COP) afin d'améliorer leurs pratiques et favoriser le développement professionnel de leur personnel. Cette structure permet de développer une culture collaborative qui mène vers une vision commune et des décisions prises pour la réussite de tous les élèves. Le développement des COP chez les directions d'école a des répercussions importantes chez les enseignants qui s'engagent de plus en plus dans des communautés d'apprentissage professionnel (CAP).

Des chantiers sont présentement en cours dans le suivi du parcours scolaire de chacun de nos élèves à risque de décrochage. La FGJ, la FGA et la FP travaillent main dans la main et mettent de nombreux efforts pour cibler les élèves à risque de décrochage et les soutenir dans leur cheminement et leur persévérance scolaires.

Les services culturels

Il y a quelques années, le CSSPO a créé le comité culturel. Celui-ci est composé de trois directions du primaire et du secondaire, d'une enseignante de musique, de conseillers pédagogiques, d'une bibliothécaire ainsi que de la coordonnatrice du Service des ressources éducatives du Centre de services scolaire. Le comité culturel du CSSPO a comme mandat de promouvoir la mise en œuvre de la *Politique culturelle au sein du Centre de services scolaire*. Pour ce faire, le comité doit faire connaître les programmes ministériels qui font la promotion de l'intégration de la dimension culturelle aux apprentissages scolaires. Ainsi, il encourage et soutient la mise en place des mesures nécessaires afin que le plus grand nombre d'écoles bénéficient du programme « La culture à l'école ». En diffusant le répertoire culture-éducation de la région, il encourage des artistes et des organismes locaux.

De plus, le comité propose des événements variés dans lesquels les élèves sont amenés à démontrer et à développer leur créativité. Par exemple, les élèves pourront participer aux soirées culturelles du CSSPO où différentes formes d'art (chant, musique, art dramatique, danse et arts plastiques) sont mises en lumière. En plus des soirées culturelles, les élèves du primaire et du secondaire sont invités à participer à la création d'une œuvre collective avec un artiste de la région. Ensuite, le comité culturel organise les « Rendez-vous culturels virtuels du CSSPO ». Tout au long de l'année scolaire, nous célébrons la culture en présentant les réalisations des élèves par l'entremise de divers moyens (photos, capsules vidéo, etc.). En plus d'être partagés par courriel, les différents projets sont diffusés sur une plateforme numérique accessible à tous. Cette initiative a été mise en place dans le but de mettre en valeur les réalisations de tous les élèves dans le contexte de la pandémie.

2. Gouvernance du centre de services scolaire

2.1 Conseil d'administration

Membres du conseil d'administration

- M. Richard Bilodeau, président, membre représentant un parent d'élève (District Centre-Ouest)
- Mme Julie Boisvert, vice-présidente, membre représentant un parent d'élève (District Nord)
- M. Djama Ahmed, membre représentant un parent d'élève (District Centre-Est)
- M. Arona Bathily, membre représentant un parent d'élève (District Est)
- Mme Susanne Trachsel, membre représentant un parent d'élève (District Ouest) (Démission mai 2021)

- M. Simon Lajoie, membre représentant un parent d'élève (District Ouest) (Assermentation 14 juin 2021)
- Mme Christelle Element, membre représentant le personnel de soutien
- Mme Édith Lacasse, membre représentant le personnel enseignant
- Mme Mylène Larocque, membre représentant le personnel professionnel
- M. Simon Leclair, membre représentant le personnel cadre d'établissement
- Mme Isabelle Lemay, membre représentant le personnel cadre scolaire
- M. Jean-Charles Gendron, membre issu du milieu municipal, de la santé, des services sociaux ou des affaires
- M. Dominique Kenney, membre détenant une expertise en matière financière ou comptable ou en gestion des ressources financières ou matérielles
- M. Raimi Osseni, membre détenant une expertise en matière de gouvernance, d'éthique, de gestion des risques ou de gestion des ressources humaines
- Mme Marie Trouis, membre issu du milieu communautaire, sportif ou culturel
- Mme Yanika Whiteman, membre représentant de la communauté, âgé entre 18 et 35 ans



Calendrier des séances tenues

Les membres du conseil d'administration ont siégé du 19 octobre 2020 au 5 juillet 2021 inclusivement. Plus précisément, les dates des séances tenues sont les suivantes :

- Le 19 octobre 2020 (séance ordinaire);
- Le 7 décembre 2020 (séance ordinaire);
- Le 18 janvier 2021 (séance extraordinaire);
- Le 15 février 2021 (séance ordinaire);
- Le 19 avril 2021 (séance ordinaire);
- Le 14 juin 2021 (séance ordinaire);
- Le 5 juillet 2021 (séance ajournée).

Réalisations du conseil d'administration

Au cours de l'année 2020-2021, le conseil d'administration a procédé à :

- l'élection de la présidence et de la vice-présidence;
- la détermination de la durée des mandats;
- la nomination des membres qui siégeront au comité de gouvernance et d'éthique, au comité de vérification, au comité des ressources humaines et au comité consultatif du transport;
- l'appui de la proposition de la direction générale en lien avec les communications officielles sur l'état d'avancement des travaux de construction;
- la nomination d'un vérificateur externe;
- l'approbation du protocole d'entente relatif à l'hébergement temporaire d'urgence de sinistrés en cas de sinistre majeur entre la Ville de Gatineau et le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais;
- la recommandation de la publication pour fins de consultation de la révision du règlement *Règles de fonctionnement du conseil d'administration* (04-04-10) avec les modifications proposées;
- la réception des recommandations de la protectrice de l'élève contenues dans son rapport daté du 24 mars 2021;
- l'approbation des budgets des écoles, des centres de formation professionnelle et des centres d'éducation des adultes pour l'année scolaire 2020-2021;
- l'adoption de cinq résolutions pour la construction de la nouvelle école 037 portant sur l'adjudication de contrats et la liste de prestataires qualifiés;
- l'adjudication du contrat de services d'entretien ménager et sanitaire de l'École secondaire de l'Île;
- l'adjudication des contrats relatifs à l'agrandissement de l'École au Cœur-des-Collines, immeuble La Pêche;
- l'adjudication du contrat de reconstruction de l'École secondaire Mont-Bleu (immeuble sinistré).

Le conseil d'administration a adopté la révision de divers politiques, règlements et renseignements généraux :

- *Renseignement général Mission, vision et valeurs* (02-01-00);
- *Renseignement général Emblème corporatif* (01-04-00);
- *Renseignement général Décret d'établissement* (01-05-00);
- *Règlement Délégation de certains pouvoirs et certaines fonctions aux diverses instances du CSSPO* (03-01-10);
- *Politique Dotation en personnel* (50-20-10);
- *Politique Gestion des cadres* (50-12-20);
- *Politique visant à contrer la discrimination, la violence et le harcèlement en milieu de travail* (50-30-20);
- *Politique Comités du conseil d'administration* (04-07-20);
- *Politique maintien et fermeture d'école et modification de certains services éducatifs dispensés dans une école* (20-10-20);
- *Politique de consultation* (04-09-20);
- Révision de l'addenda à la *Politique en matière de transport scolaire* (30-20-20);
- *Politique sécurité de l'Information* (80-11-20);
- *Politique Frais de déplacement, de séjours et de représentation des membres du conseil d'administration* (60-30-20);
- *Politique Critères de répartition et d'inscription des élèves dans les écoles primaires et secondaires* (20-11-20);
- *Annexe aux règles - Service de surveillance des élèves dîneurs au préscolaire et au primaire* (30-31-50-A).

Le conseil d'administration a pris acte du dépôt des documents suivants :

- *États financiers pour l'exercice financier terminé le 30 juin 2020;*
- *Plan de travail du comité de répartition des ressources et du comité de vérification pour l'année 2020-2021;*

- *Plan d'action révisé du comité des ressources humaines;*
- *Avis juridique de la Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ) en lien avec la rémunération des membres du CA;*
- *Échéancier des consultations en vue de la définition du bassin des effectifs scolaires de l'École secondaire 041 et la modification aux bassins de l'École secondaire Mont-Bleu (046) et de l'École secondaire de l'Île (048).*

Le conseil d'administration a autorisé :

- l'instauration d'un régime d'emprunt à long terme selon les conditions du ministère;
- que le CSSPO réitère des demandes d'ajout de locaux supplémentaires pour accueillir des élèves de niveau préscolaire 4 ans auprès du ministère de l'Éducation (MEQ) et d'ajout de deux écoles primaires et d'une école secondaire;
- que l'immeuble 040 soit destiné au secteur secondaire à partir de l'année scolaire 2021-2022 et que l'immeuble 036 soit destiné au secteur préscolaire, primaire et temporairement secondaire;
- l'aliénation de l'immeuble Sainte-Thérèse;
- l'adhésion au mandat du Centre d'acquisitions gouvernementales (CAG) relatif à l'acquisition d'équipements audiovisuels et solutions numériques interactives;
- la fusion de l'École des métiers spécialisés Asticou et du Centre de formation professionnelle Vision-Avenir.

2.2 Autres comités de gouvernance

Selon l'article 193.1 de la *Loi sur l'instruction publique (LIP)*, le conseil d'administration doit instituer un comité de gouvernance et d'éthique, un comité de vérification et un comité des ressources humaines.

■ Liste des comités du conseil d'administration et de leurs membres

Nom du comité	Liste des membres
Comité de gouvernance et d'éthique	▪ M. Arona Bathily, membre représentant un parent d'élève (district Est) ▪ M. Richard Bilodeau, président du CA, membre représentant un parent d'élève (district Centre-Ouest) ▪ M. Simon Leclair, président du comité de gouvernance et d'éthique, membre représentant le personnel cadre d'établissement ▪ Mme Isabelle Lemay, membre représentant le personnel cadre scolaire ▪ M. Raïmi Osseni, membre représentant de la communauté, expertise en matière de gouvernance, d'éthique, de gestion des risques ou de gestion des ressources humaines ▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Caroline Sauvé, directrice du secrétariat général et des communications
Comité de vérification	▪ Mme Christelle Élément, membre représentant le personnel de soutien ▪ M. Jean-Charles Gendron, président du comité, membre représentant de la communauté, personne issue du milieu municipal, de la santé, des services sociaux ou des affaires ▪ M. Dominique Kenney, membre représentant de la communauté, expertise en matière financière ou comptable ou en gestion des ressources financières ou matérielles ▪ Mme Mylène Larocque, membre représentant le personnel professionnel ▪ Mme Yanika Whiteman, membre représentant de la communauté, âgé entre 18 et 35 ans ▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ M. Rémi Lupien, directeur général adjoint administratif

Nom du comité	Liste des membres
Comité des ressources humaines	▪ M. Djama Ahmed, membre représentant un parent d'élève ▪ M. Richard Bilodeau, président du CA, membre représentant un parent d'élève ▪ Mme Julie Boisvert, vice-présidente du CA, membre représentant un parent d'élève ▪ Mme Susanne Trachsel, membre représentant un parent d'élève (District Ouest) ▪ M. Raïmi Ossen, membre représentant de la communauté, expertise en matière de gouvernance, d'éthique, de gestion des risques ou de gestion des ressources humaines et président du comité de ressources humaines ▪ Mme Marie Trouis, membre représentant de la communauté, personne issue du milieu communautaire, sportif ou culturel ▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Lucie Plouffe, directrice du Service des ressources humaines

▪ **Liste des comités du centre de services scolaire et de leurs membres**

Nom du comité	Liste des membres
Comité consultatif du transport (article 188 de la <i>Loi sur l'instruction publique</i>)	▪ M. Simon Leclair, membre représentant le personnel cadre d'établissement ▪ Mme Édith Lacasse, membre représentant le personnel enseignant ▪ M. Simon Lajoie, membre représentant du comité de parent ▪ M. François Bélanger, directeur, École des Rapides-Deschênes ▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ M. Stéphane Lacasse, directeur général adjoint ▪ M. Benoît Prud'homme, directeur du Service de l'organisation scolaire et du transport ▪ M. Mario Vachon, directeur du Collège Saint-Alexandre ▪ Mme Kathleen Barrette, représentante de la Société de transport de l'Outaouais (STO)
Comité consultatif de gestion (article 183 de la <i>Loi sur l'instruction publique</i>)	▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Nathalie Bédard, directrice générale adjointe ▪ M. Stéphane Lacasse, directeur général adjoint ▪ M. Rémi Lupien, directeur général adjoint et directeur du Service des ressources financières ▪ Directions des écoles primaires ▪ Directions des écoles secondaires ▪ Direction du centre d'éducation des adultes ▪ Direction des centres de formation professionnelle ▪ Directions des services
Comité d'engagement pour la réussite des élèves (article 193.6 de la <i>Loi sur l'instruction publique</i>)	▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Nathalie Bédard, directrice générale adjointe ▪ Mme Isabelle Lemay, directrice du Service des ressources éducatives ▪ Mme Lise Cyr, directrice (école primaire) ▪ M. Pierre Ménard, directeur (école secondaire) ▪ M. Marc Gauvreau, directeur adjoint (centre d'éducation des adultes) ▪ M. Sylvain Rivest, directeur (centres de formation professionnelle) ▪ Mme Camille Vallée, enseignante au primaire ▪ Mme Isabelle Legault, enseignante au secondaire ▪ Mme Nissreen Alsheik-Ahmad, enseignante en formation générale aux adultes ▪ M. Victor Faria, enseignant en formation professionnelle ▪ Mme Valérie Tremblay, conseillère pédagogique ▪ Mme Rachel Hébert, technicienne en service de garde ▪ Mme Andréanne Gélinas-Proulx, professeure-chercheuse en administration scolaire à l'Université du Québec en Outaouais

Nom du comité	Liste des membres
Comité de répartition des ressources (article 193.2 de la Loi sur l'instruction publique)	▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Isabelle Lemay, directrice du Service des ressources éducatives ▪ Mme Caroline Sauvé, directrice du Services du secrétariat général et des communications ▪ Mme Lucie Plouffe, directrice du Service des ressources humaines ▪ M. François Bélanger, directeur (école primaire) ▪ M. Jocelyn Bourdon, directeur (école primaire) ▪ M. Adam Gagnon, directeur (école primaire) ▪ M. Simon Leclair, directeur (école primaire)
Comité de répartition des ressources (suite) (article 193.2 de la Loi sur l'instruction publique)	▪ Mme Isabelle Lowe, directrice (école primaire) ▪ Mme Lison Montambeault, directrice (école primaire) ▪ M. Jean-Sébastien Roy, directeur (école primaire) (membre substitut) ▪ M. Serge Guitard, directeur (école secondaire) ▪ M. Michel Letang, directeur (école secondaire) ▪ M. Pierre Ménard, directeur (école secondaire) ▪ Mme Nadia Corneau, directrice (centre d'éducation des adultes) ▪ M. Sylvain Rivest, directeur (centres de formation professionnelle) ▪ Mme Nathalie Bédard, directrice générale adjointe (membre invité) ▪ M. Stéphane Lacasse, directeur général adjoint (membre invité) ▪ M. Rémi Lupien, directeur général adjoint et directeur du Service des ressources financières (membre invité)
Comité d'immobilisation	▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ M. Stéphane Lacasse, directeur général adjoint ▪ M. Rémi Lupien, directeur général adjoint et directeur du Service des ressources financières ▪ Mme Caroline Sauvé, directrice du Service du secrétariat général et des communications ▪ Mme Louise Beauchamp, directrice (école primaire) ▪ Mme Lynne Duval, directrice (école primaire) ▪ M. Adam Gagnon, directeur (école primaire et école secondaire) ▪ M. Simon Leclair, directeur (école primaire) ▪ M. Michel Letang, directeur (école secondaire) ▪ M. Pierre Ménard, (école secondaire) ▪ M. Sylvain Rivest, directeur (centres FP)
Comité de parents (article 189 de la Loi sur l'instruction publique)	▪ Mme Nadine Peterson, directrice générale ▪ Mme Nathalie Bédard, directrice générale adjointe <u>Membres parents :</u> ▪ Mme Kim Jessome (présidente du comité) – École du Plateau ▪ Mme Marie-Pierre Perreault – École Euclide-Lanthier ▪ Mme Isabelle Crevier – École Côte-du-Nord ▪ M. Olivier Choinière – École des Rapides-Deschênes ▪ Mme Julie Boisvert – École internationale du Mont-Bleu ▪ Mme Émilie Guilbaut – École Jean-de-Brébeuf ▪ Mme Susanne Trachsel – École internationale du Village ▪ M. Aubin Tossavi – École du Lac-des-Fées ▪ M. Simon Lajoie – École du Vieux-Verger ▪ M. Etse Dogbey – École du Grand-Boisé ▪ Mme Sutheary Som – École Saint-Paul ▪ Mme Émilie Caron – École des Trois-Portages

Nom du comité	Liste des membres
Comité de parents (suite)	▪ M. Sébastien Froment – École du Parc-de-la-Montagne ▪ M. Djama Ahmed – École Saint-Jean-Bosco ▪ Mme Judith Hamel – École Notre-Dame ▪ M. Arona Bathily – École Saint-Rédempteur ▪ M. Jean-Sébastien Daoust – École du Dôme ▪ Mme Nancy Gagné – École au Coeur-des-Collines ▪ Mme Jacinthe Leblanc – École du Marais ▪ Mme Marinka Ménard – École de la Vallée-des-Voyageurs ▪ M. Jonathan Brulotte – École des Deux-Ruisseaux ▪ Mme Geneviève Martineau – École des Tournesols et immeuble de la Petite-Ourse ▪ M. Jacques Toure – École de l'Amérique-Française ▪ M. Richard Bilodeau – École des Cavaliers ▪ M. Mathieu Larocque – École de la Forêt ▪ Mme Nadia Labonté – École secondaire des Lacs ▪ Mme Marie-Pierre Dionne – École secondaire Grande-Rivière ▪ M. Alain Gauthier – École secondaire Mont-Bleu ▪ Mme Caroline Desrochers – École secondaire de l'Île ▪ Mme Sarah Mitchell-Atkinson – représentante du comité consultatif des services aux élèves HDAA
Comité consultatif des services aux EHDA (article 185 de la <i>Loi sur l'instruction publique</i>)	▪ M. Stéphane Lacasse, directeur général adjoint ▪ Mme Catherine Desrochers, coordonnatrice des services complémentaires SRÉ ▪ M Jocelyn Bourdon, directeur d'une école primaire ▪ Mme Sandy Raposo, directrice adjointe d'une école secondaire ▪ Mme Caroline Saumure, directrice adjointe d'une école secondaire ▪ Mme Virginie Léveillé, orthopédagogue <u>Membres parents :</u> ▪ M. Jacques Pilote (président du comité) – École Euclide-Lanthier ▪ Mme Sarah Mitchell-Atkinson – École des Rapides-Deschênes ▪ Mme Hélène Tessier – École internationale du Mont-Bleu ▪ Mme Annie Granger – École Jean-de-Brébeuf ▪ Mme Nathalie Riendeau – École internationale du Village ▪ Mme Kelly Bestland – École du Lac-des-Fées ▪ Mme Nadine Coulombe – École du Vieux-Verger ▪ Mme Catherine Dufour – École du Grand-Boisé ▪ M. Mohamed Bouhali – École du Parc-de-la-Montagne ▪ Mme Zuwena Walters – École Saint-Jean-Bosco ▪ Mme Nancy Gagné – École au Cœur-des-Collines ▪ Mme Cynthia Bernier – École du Marais ▪ Mme Nathalie Thiffault – École des Deux-Ruisseaux ▪ M. Gérard Biziyaremye – École des Tournesols ▪ Mme Mélissa Labelle – École secondaire Grande-Rivière ▪ Mme Marie-Hélène Arès – École secondaire Mont-Bleu ▪ Mme Vicki Laframboise – École secondaire de l'Île

2.3 Code d'éthique et de déontologie applicable au conseil d'administration

En 2020-2021, conformément à l'article 175.1 de la *Loi sur l'instruction publique*, le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais ne déclare aucun manquement aux règles d'éthique et de déontologie des membres du conseil d'administration.

2.4 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Depuis le 1^{er} mai 2017, les organismes publics sont tenus d'établir et de diffuser une procédure pour faciliter la divulgation, dans l'intérêt public, d'actes répréhensibles par les employés. Conséquemment, en 2020-2021, le Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais ne déclare aucune divulgation d'actes répréhensibles.

Reddition de comptes 2020-2021 <i>Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics</i>		Nombre de divulgations ou de communications de renseignements
1. Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations		Aucune
2. Divulgations auxquelles il a été mis fin, en application avec le paragraphe 3° de l'article 22		Aucune
3. Divulgations fondées		Aucune
4. Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4		Aucune
5. Communications de renseignements, effectuées en application du premier alinéa de l'article 23		Aucune

3. Résultats

3.1 Plan d'engagement vers la réussite

3.1.1 Résultats du plan d'engagement vers la réussite (PEVR)

ORIENTATION 1 : AMÉLIORER LA DIPLOMATION ET LA QUALIFICATION

Objectif 1 : Contribuer à rehausser le niveau de compétence en littératie et en numératie des jeunes et des adultes*

Taux de réussite aux épreuves ministérielles et CSSPO							
	Juin 2017	Juin 2018	Juin 2019 ¹	Juin 2020	Juin 2021	Cible CSSPO juin 2022	Cible MEES 2030
				Années de pandémie – Taux RSM* écoles (bulletin cumulatif avec résultats écoles seulement)			
Français lecture 4 ^e année (MEQ)	84%	81%	79%	92%	91,1%	87%	N/A
Français écriture 4 ^e année (MEQ)	87%	88%	88%	93,8%	92,4%	89%	90%
Français lecture 2 ^e secondaire (CSSPO)	53%	63%	68%	81,7%	84,6%	72%	N/A
Français écriture 2 ^e secondaire (MEQ)	83%	89%	88%	85,5%	88,3%	89%	
Mathématique résoudre 4 ^e année (CSSPO)	88%	86%	87%	91,5%	90,6%	90%	
Mathématique raisonner 4 ^e année (CSSPO)	89%	87%	90%	94,8%	93,6%	93%	
Mathématique résoudre 2 ^e secondaire (CSSPO)	68%	83%	N/A	82,9%	84,3%	78%	
Mathématique raisonner 2 ^e secondaire (CSSPO)	44%	70%	68%	76,4%	79,5%	65%	

* Résultats au sommaire à la fin de l'année scolaire

Objectif 2 : Soutenir l'engagement et la réussite des élèves tout au long de leur parcours scolaire*

Taux d'élèves qui obtiennent un 1 ^{er} diplôme ou une 1 ^{re} qualification avant l'âge de 20 ans						
	2016-2017 Cohorte 2010	2017-2018 Cohorte 2011	2018-2019 ¹ Cohorte 2012	2019-2020 ² Cohorte 2013	Cible CSSPO 2022	Cible MEES 2030
Taux de diplomation et qualification CSSPO	78,4%	77,7%	75,6%	78,3%	85,6%	90%
Formation générale des jeunes	78,4%	69%	66,3%	72,4%	73,6%	N/A
Formation générale des adultes	10%	8,1%	8,5%	5,4%	10%	
Formation professionnelle	1 %	0,6%	0,8%	0,5%	2%	
Taux de diplomation (DES et DEP)	76,3%	72,1%	71,1%	73,5%	79,5%	85% *
Taux de qualification	5,1%	5,5%	4,4%	4,8%	6,1%	N/A

Taux de persévérance et de réussite en FGA, au 2 ^e cycle du secondaire, pour tous les âges et toutes les clientèles			
	2015-2016	2020 ²	Cible MÉES 2022
Taux de persévérance et de réussite en FGA des élèves inscrits au 2 ^e cycle du secondaire	77,6%	77,8%	82%

ORIENTATION 2 : AMÉLIORER L'ÉQUITÉ ENTRE LES DIFFÉRENTS GROUPES D'ÉLÈVES

Objectif 1 : Soutenir l'atteinte du plein potentiel de tous les élèves dans le respect de leurs besoins, de leurs champs d'intérêt et de leurs capacités

Taux de diplomation et de qualification après 7 ans							
	2016	2017	2018 ¹	2019 ²	2020 ²	Cible CSSPO 2022	Cible MÉES 2030 *
Taux de diplomation et qualification CSSPO	81,4%	78,4%	77,7%	75,6%	78,3%	85,6%	90%
Filles	85,1%	82,5%	82,4%	82,6%	83,8%	88,6%	91,9%
Garçons	77,5%	74,4%	73,5%	69,6%	73,1%	82,7%	88,1%
Écart	7,6%	7,6%	8,9%	13%	10,7%	5,9%	3,8 %
Élèves ordinaires	88,3%	90,3%	88,3%	86,1%	88,4%	91,1%	93,6%
Élèves HDAA	59,4%	54,6%	53,5%	50,7%	56,2%	68,2%	79,1%
Écart	28,9%	35,7%	34,8%	35,4%	32,2%	22,9%	14,5%
Élèves immigrants de 1 ^{ère} génération	86,7%	78,5%	80,8%	77,2%	71,9%	85,6%	90%
Autres	80,6%	78,2%	76,9%	75,6%	79,5%	85,6%	90%
Écart 1	6,1%	0,3 %	3,%	1,6%	7,6%	0%	0%
Élèves milieux défavorisés 2	N/A	N/A	N/A	N/A	100%		
Autres	81,4%	78,4%	78,4%	75,6%	78,3%		
Écart	N/A	N/A	N/A	N/A	21,7		

Source : Taux de diplomation et de qualification par cohorte de nouveaux inscrits au secondaire selon la durée des études (5ans, 6 ans et 7ans), cohortes de 2012 et 2013.

Objectif 2 : Réduire de moitié les écarts d réussite entre différents groupes d'élèves, MEES, Charlemagne, 772000_Taux diplomation_qualification_ed2021_DIS-Excel

Objectif 2 : Former des élèves ouverts, accueillants, intégrés et conscients de l'apport de la diversité à l'essor de la société québécoise

Pourcentage des écoles qui organisent au moins trois activités favorisant le vivre-ensemble			
2019 ²	2020 ²	2021 ²	Cible CSSPO 2022
87%	87%	N/A*	100%

* Les bulles-classes et service de garde permettaient peu d'activités.

ORIENTATION 3 : INTERVENIR DE MANIÈRE PRÉVENTIVE ET OFFRIR UN CHEMINEMENT SCOLAIRE FLEXIBLE ET ADAPTÉ

Objectif 1 : Intervenir tôt, rapidement et de façon concertée auprès des élèves*

Taux de déploiement des pratiques éducatives préventives				
	Juin 2019 ²	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible CSSPO juin 2022
Préscolaire 4 ans	88%	70%	73%	50%
Préscolaire 5 ans	89%	89%	91%	100%
1 ^{re} année du 1 ^{er} cycle	88%	95%	90%	100%
2 ^e année du 1 ^{er} cycle	100%	100%	91%	100%
Nombre groupes préscolaire 4 ans	4 TPMD + 4 EHDA	4 TPMD + 4 EHDA	11 groupes	Maintien des 8 groupes

Objectif 2 : Encourager l'adoption de comportements orientés vers l'effort, la réussite et l'excellence*

Proportion d'élèves entrant au secondaire à 13 ans ou plus					
	2018 ¹	2019 ²	2020 ²	Cible CSSPO 2022	Cible MÉES 2030
Proportion d'élèves entrant au secondaire à 13 ans ou plus	23,4%	20,2%	20,3%	16 %	10 %
Filles	19,8%	16%	18,1%	13 %	N/A
Garçons	26,5%	24,1%	22,3%	19 %	

Source : Indicateurs nationaux – FGJ – enseignement secondaire, édition 2021 : l'âge des élèves à l'entrée au secondaire (8 nov. 2021)

Taux annuel de sortie sans diplôme ni qualification parmi les sortants du secteur jeune				
(en juin)	2018 ¹ Cohorte 2011	2019 ² Cohorte 2012	2020 ² Cohorte 2013	Cible CSSPO 2022
Taux annuel de sortie sans diplôme ni qualification (FGJ)	22,3%	24,2%	21,7%	16 %
Filles	17,6%	17,4%	16,2%	11 %
Garçons	26,5%	30,4%	26,9%	21 %

Source : Données CSS dans AGIR

Objectif 3 : Axer le développement de la formation professionnelle sur les besoins du marché du travail, sur les priorités de développement du Québec et sur l'intérêt des élèves

Nombre d'inscriptions en formation professionnelle (élèves de moins de 20 ans)						
	2016-2017	2017-2018	2018-2019 ¹	2019-2020 ²	2020-2021 ²	Cible CSSPO 2022
Nombre total d'élèves inscrits	179	239	245	227	203	210
Aucun diplôme ni qualification	80	24	34	42	90	100
Déjà diplômé ou qualifié	99	214	210	181	114	110

* Données en date du 30 septembre de chaque année scolaire

Objectif 4 : Promouvoir l'accessibilité aux services de reconnaissance des acquis et des compétences en formation professionnelle

Nombre de DEP reconnus par la RAC (reconnaissance des acquis et des compétences)		
2017	2018 ¹	2019 ²
50	72	37

ORIENTATION 4 : OFFRIR UN ENVIRONNEMENT ÉDUCATIF ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

Objectif 1 : Faciliter la pratique d'activités physiques, de sports et de loisirs à tous nos élèves*

	Juin 2019 ¹	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible juin 2022
Nombre d'écoles qui adhèrent à la mesure <i>À l'école, on bouge au cube</i> *	8	10	13	15
Nombre d'écoles qui atteignent l'objectif de 60 minutes d'activité physique par jour *	19	Toutes	Toutes	Toutes les écoles
Nombre d'écoles ayant un programme de récréations et de midis actifs *	21	17	11	Toutes les écoles
Pourcentage d'écoles ayant un projet de déplacement actif (printemps et automne)	36%	32%	5%	50%
Nombre de centres FGA-FP ayant développé une offre d'activités pour leurs élèves	2	2	2	2
Nombre d'écoles qui offrent annuellement au moins une activité de plein-air à chaque élève *	22	22	16	Toutes les écoles

* au primaire

Objectif 2 : Maintenir des milieux de vie sains, sécuritaires et proactifs dans la lutte contre la violence, l'intimidation, la discrimination et la radicalisation (VIR)

Voir la section 3.2 – Lutte contre la violence et l'intimidation du présent rapport.

Objectif 3 : Accroître les compétences numériques et renforcer l'acquisition des autres compétences du 21^e siècle des élèves

Pourcentage des écoles qui offrent au moins 3 activités pédagogiques ou autres développant les compétences numériques et les autres compétences du 21 ^e siècle				
Juin 2018 ¹	Juin 2019 ²	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible CSSPO 2022
80%	100%	100%	100%	100%

Objectif 4 : Accompagner et former le personnel aux nouvelles réalités pédagogiques, éducatives, technologiques, culturelles et sociales afin qu'il s'adapte aux différents besoins de la clientèle diversifiée

Taux de participation et de satisfaction du personnel face aux accompagnements et aux formations				
	Juin 2019 ¹	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible CSSPO 2022
Taux de participation du personnel aux accompagnements et aux formations	N/D*	N/D*	N/D*	À venir
Taux de satisfaction des enseignants quant au plan d'accompagnement offert	N/D*	N/D*	N/D*	85%

* Ces données sont non disponibles puisque nous n'avons pas sondé le personnel sur ces sujets.

Objectif 5 : Accélérer la rénovation, la construction et l'amélioration des infrastructures immobilières, technologiques ainsi que des équipements scolaires, sportifs et récréatifs dans un cadre de développement durable*

Voir la section 3.3 – Développement durable et 4.5 – Ressources matérielles et technologiques du présent rapport.

Objectif 6 : Valoriser l'éducation publique ainsi que l'engagement des parents et des intervenants scolaires dans la réussite des élèves en accroissant la confiance du public

	Juin 2019 ¹	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible juin 2022
Pourcentage des écoles qui organisent au moins 3 activités impliquant les parents	90%	90%	N/A**	100%
Taux de participation des parents aux conférences offertes par le CSSPO (café rencontre passage au secondaire et session d'information pour les parents d'élèves de 2 ^e sec.)	*	*	N/A**	40%
Nombre d'écoles ayant un représentant au comité de parents	100%	100%	100%	100%
Nombre d'écoles ayant un représentant au CCEHDAA	87%	45%	47%	100%

* Il n'existe pas de statistique chiffrée pour l'année scolaire 2018-2019, mais la réponse à ce type d'activité est très élevée. Il arrive fréquemment que nous devions ajouter des dates de rencontre, dû à un taux de participation très élevé et des salles remplies.

** Ce type d'activité n'a pas été organisé l'an dernier en raison de la COVID et les mesures sanitaires strictes.

Objectif 7 : Développer une gestion flexible, collaborative et éthique axée sur les résultats et appuyée sur les données probantes issues de la recherche

	Juin 2018 ¹	Juin 2020 ²	Juin 2021 ²	Cible juin 2022
Taux des établissements qui pratiquent une approche par analyse des résultats à chaque étape	78%	78%	78%	100%
Pourcentage des écoles ayant au moins 2 CAP	44%	75%	75%	85%
Taux des services qui participent à une COP sur les pratiques de gestion efficaces	16%	16%	16%	100%

¹ Résultats de la première année de reddition de comptes du PEVR.

² Résultats des années subséquentes du déploiement du PEVR.

3.1.2 Objectifs établis par le ministre de l'Éducation

Les objectifs établis par le ministère sont identifiés par un astérisque bleu* dans la section 3.1.1 – Résultats du Plan d'engagement vers la réussite (PEVR).

3.2 Lutte contre l'intimidation et la violence

3.2.1 Synthèse des événements relatifs à l'intimidation et à la violence déclarés au centre de services scolaire

La synthèse des événements relatifs à l'intimidation et à la violence déclarés au Centre de services scolaire doit prendre en considération les éléments de la dernière année. Notamment, les mesures prises pendant la pandémie ont pu amener une gestion différente des comportements. La bulle-classe a pu avoir un effet bénéfique pour certains élèves ayant besoin d'un plus grand encadrement. De plus, l'harmonisation de la déclaration des événements demeure un enjeu au sein du Centre de services scolaire et le comité Violence-Intimidation-Radicalisation (VIR) met en place des stratégies pour améliorer cette situation.

■ Échelle de la fréquence des événements d'intimidation ou de violence

Échelle
Aucun événement
Moins de 10 événements déclarés
De 10 à 19 événements déclarés
De 20 à 39 événements déclarés
40 et plus événements déclarés

Établissement scolaire	INTIMIDATION (fréquence des événements)	VIOLENCE (fréquence des événements)	Proportion d'interventions qui ont fait l'objet d'une plainte auprès du protecteur de l'élève
École Euclide-Lanthier	Moins de 10 événements déclarés	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École Côte-du-Nord	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École des Rapides-Deschênes	40 et plus événements déclarés	40 et plus événements déclarés	0%
École internationale du Mont-Bleu	Aucun événement	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École Jean-de-Brébeuf	Aucun événement	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École internationale du Village	Moins de 10 événements déclarés	40 et plus événements déclarés	0%
École du Lac-des-Fées	Aucun événement	De 20 à 39 événements déclarés	0%
École du Plateau	Moins de 10 événements déclarés	De 20 à 39 événements déclarés	0%
École du Vieux-Verger	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École du Grand-Boisé	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École Saint-Paul	Aucun événement	De 20 à 39 événements déclarés	0%
École des Trois-Portages	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École du Parc-de-la-Montagne	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École Saint-Jean-Bosco	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École Notre-Dame	Moins de 10 événements déclarés	De 20 à 39 événements déclarés	0%
École du Dôme	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École Saint-Rédempteur	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École au Cœur-des-Collines	Moins de 10 événements déclarés	De 20 à 39 événements déclarés	0%
École du Marais	Moins de 10 événements déclarés	De 20 à 39 événements déclarés	0%

Établissement scolaire	INTIMIDATION (fréquence des événements)	VIOLENCE (fréquence des événements)	Proportion d'interventions qui ont fait l'objet d'une plainte auprès du protecteur de l'élève
École de la Vallée-des-Voyageurs	Moins de 10 événements déclarés	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École des Deux-Ruisseaux	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École des Tournesols	De 10 à 19 événements déclarés	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École de l'Amérique-Française	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École des Cavaliers	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École de la Forêt	Aucun événement	Moins de 10 événements déclarés	0%
École secondaire des Lacs	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%
École secondaire Grande-Rivière	De 20 à 39 événements déclarés	40 et plus événements déclarés	0%
École secondaire Mont-Bleu	Moins de 10 événements déclarés	De 10 à 19 événements déclarés	0%
École secondaire de l'Île	Moins de 10 événements déclarés	Moins de 10 événements déclarés	0%

3.2.1 Interventions dans les écoles du centre de services scolaire

Le Centre de services scolaire organise des activités pour prévenir la violence et l'intimidation et les écoles en font tout autant. Le CSSPO a mis en place un comité représentatif (comité VIR) ayant pour mandat de soutenir les écoles en regard de la lutte contre l'intimidation et la violence afin d'offrir un milieu de vie sain et sécuritaire à tous. Pour ce faire, un plan d'action a été élaboré afin de définir des stratégies et des moyens à mettre en place par le Centre de services scolaire pour répondre aux obligations de la loi. Voici des moyens préventifs réalisés lors de l'année scolaire 2020-2021 :

- Révision des moyens de collectes de données en participant à des projets pilotes pour le groupe de recherche *Sécurité et violence dans les écoles québécoises* (SÉVÉQ);
- Formation *Agir avec solidarité* pour bâtir des écoles inclusives et pour contrer le racisme offerte aux membres du comité se rapportant au plan de lutte;
- Conférence destinée aux parents par rapport à la cyberintimidation et à la cybersécurité offerte à tous les parents de la région de l'Outaouais;
- Formations sur la cyberintimidation pour les techniciens en éducation spécialisée (TES) des écoles;
- Formation offerte au personnel sur le 2^e intervenant, CPI et autres;
- Formations destinées aux surveillants quant à la surveillance active, la gestion de comportements inappropriés et la violence;
- Accompagnement des psychoéducatrices par rapport à l'implantation du VCP et du code de vie dans les écoles en ayant manifesté le besoin;
- Semaine thématique *Je prends soin des autres* mettant de l'avant la bienveillance au CSSPO.

En plus des moyens préventifs réalisés par le CSSPO, les écoles ont organisé plusieurs activités préventives telles que :

- L'accompagnement des animateur(trice)s à la vie spirituelle et communautaire (AVSEC) dans les écoles où des ateliers variés sont offerts (violence, communication non violente, les écrans sainement et bien d'autres);
- La prévention par les TES avec des activités thématiques universelles et 2^e palier;

- L'animation par les TES de programmes tels que *Partenaires VIP*, *AVISE*, *Garde ça pour toi* en partenariat avec le Service de police de la Ville de Gatineau;
- L'enseignement explicite des comportements attendus dans les différentes aires de vie avec le VCP;
- La valorisation des comportements positifs;
- L'animation de *Vers le Pacifique* dans certaines écoles;
- L'établissement de deux horaires de récréations et de deux horaires de dîners pour limiter le nombre de d'élèves sur la cour de récréation;
- L'élaboration d'un plan de surveillance active lors des pauses;
- La formation sur la résolution de conflits pacifiques auprès du personnel et enseignement explicite de la résolution de conflits envers les élèves;
- La sensibilisation des élèves quant à leur rôle de témoin lors de situation d'intimidation;
- L'organisation de jeux lors des dîners et aux récréations;
- L'achat de matériel permettant le jeu lors des récréations.

3.3 Développement durable

■ Répertoire des initiatives en développement durable dans les écoles et les centres

Étant une priorité, le développement durable est intégré autant dans les projets de construction que dans le quotidien du Centre de services scolaire. Les actions concrètes lors de projets de construction se traduisent par la diminution des impacts écologiques et environnementaux pour un bâtiment ayant une durée de vie utile de 75 ans. Entre autres, l'utilisation de matériaux plus durable est mise de l'avant afin de faciliter l'entretien maximisant ainsi sa durée de vie. L'implantation des bâtiments est soigneusement choisie afin d'assurer une pérennité des écosystèmes existants. Enfin, l'utilisation d'énergie renouvelable est privilégiée lors de l'opération du bâtiment afin de restreindre l'empreinte écologique et les gaz à effet de serre à long terme.

Au quotidien, les initiatives en développement durable se reflètent en actions parfois simples, efficaces, mais également en continu pour la durée totale des opérations. D'ailleurs, la mise en place de plusieurs comités permet d'assurer l'évolution et le maintien des pratiques gagnantes. Il y a entre autres des comités axés sur l'écologie effectuant de la sensibilisation dans les milieux envers la protection de l'environnement ainsi que la consommation responsable. Il y a des comités environnementaux qui veillent au bon fonctionnement d'initiatives liées au tri des déchets (recyclage, compostage et ordures). La préservation de la biodiversité et le respect de la capacité de support des écosystèmes sont également proposés en effectuant des activités comme l'entaille d'érables et la récolte d'eau d'érable. Enfin, la restauration de milieux naturels par la plantation d'arbres indigènes est également entreprise afin de minimiser notre empreinte écologique. Ces comités sont menés par les écoles avec l'engagement important des élèves afin favoriser un apprentissage écoresponsable qui perdurera dans le temps.

4. Utilisation des ressources

4.1 Répartition des revenus du centre de services scolaire

Les objectifs de la répartition annuelle des revenus

Offrir à nos élèves, jeunes et adultes, l'accessibilité à des services éducatifs de qualité, répondant à leurs besoins multiples et variés, soutenir et accompagner nos établissements dans la réalisation de leur mission. Contribuer au développement de la région et de la communauté par la mise en œuvre de services et d'activités associés à notre domaine de compétence.

Les services aux élèves sont au centre de nos choix budgétaires et de nos préoccupations. Le bien commun a priorité sur l'intérêt particulier.

Orientations budgétaires :

- Assurer une enveloppe budgétaire qui prend en compte la planification stratégique du Centre de services scolaire;

- Poursuivre les travaux dans le cadre de la réalisation du plan d'engagement vers la réussite (PEVR) du Centre de services scolaire et des projets éducatifs de ses établissements;
- Assurer la part « commune » dans les programmes en lien avec les plans d'actions du ministère;
- Assurer la réalisation des projets d'investissement;
- Assurer la mise en place d'une organisation qui réponde aux exigences des régimes pédagogiques et des normes et paramètres prescrits par le MEQ;
- Poursuivre la participation aux travaux du Service régional de la formation professionnelle en l'Outaouais (SRFPO).

Les principes de répartition annuelle des revenus

Privilégier une stabilité des orientations budgétaires des unités administratives, d'une catégorie budgétaire à l'autre et d'une année à l'autre. Le tout afin de s'assurer d'une meilleure prévisibilité des budgets pour mieux planifier les services disponibles aux élèves.

Les budgets à répartir sont basés sur une enveloppe calculée à partir des règles budgétaires annuelles du ministère. Ces budgets sont identifiés dès le départ comme transférables ou non et sont incompressibles en cours d'année, une fois le budget adopté.

Les allocations de fonctionnement des mesures particulières de financement et des investissements sont réparties dans des catégories différentes afin d'en faciliter la gestion, le suivi, la reddition de comptes et la conformité aux règles du ministère.

Le comité de répartition des ressources a pris beaucoup de leadership au cours des deux dernières années. De nombreuses rencontres ont permis des discussions et des débats enrichissants afin de permettre une répartition équitable des différentes allocations allouées aux écoles et aux centres.

Le processus budgétaire peut prévoir un fonds de réserve annuel ou des montants retenus à même les allocations dédiées des mesures ministérielles en lien avec la planification stratégique, pour la mise en place de projets régionaux, corporatifs ou particuliers.

L'exercice budgétaire s'appuiera d'abord sur les revenus générés par l'application des règles budgétaires. Les différentes unités administratives du Centre de services scolaire sont financées par leurs justes parts des subventions du ministère, de la taxation et de la péréquation, des revenus et des surplus spécifiques et d'autres subventions, s'il y a lieu.

Les effectifs alloués par le Centre de services scolaire sont distribués tels que présentés au point 4.3 – *Gestion et contrôle des effectifs* de ce document. La distribution prend en compte les règles et ratios prescrits par le MEQ ainsi que la diversité de la clientèle et des milieux.

Les budgets attribués au comité de parents ainsi qu'au comité consultatif des services aux élèves HDAA sont établis annuellement en prenant en compte du nombre de représentants d'école y participant.

Critères servant à déterminer les montants alloués

Dépendamment des budgets à répartir entre les établissements et services, le CSSPO tient compte des besoins de la clientèle à desservir en utilisant différents critères parmi les suivants, selon la situation :

Caractéristiques du milieu

- Nombre de bâtiments desservis
- L'éloignement en milieu rural
- La taille (en nombre d'élèves) de l'établissement
- Le nombre de groupes
- La superficie des bâtiments

Caractéristiques de la clientèle

- Le nombre d'élèves réguliers, à risque, HDAA
- Les différents indices de défavorisation

Autres éléments

- Critères de répartition du ministère pour certaines allocations budgétaires
- Exigences ministérielles et des conventions collectives
- Éléments répondant aux besoins des budgets communs et de la structure administrative

4.2 Ressources financières

ÉTAT DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 30 JUIN 2021		RÉSULTATS DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 30 JUIN 2021	
Actifs financiers		Revenus	
Encaisse	- \$	Subventions de fonctionnement	195 443 667 \$
Subvention de fonctionnement à recevoir	28 146 267 \$	Subvention d'investissement	9 112 966 \$
Subvention d'investissement à recevoir	312 917 192 \$	Taxes scolaires	15 799 982 \$
Taxes scolaires à recevoir	245 170 \$	Autres	23 031 448 \$
Débiteurs	5 725 438 \$	Total des revenus	243 388 063 \$
Autres actifs	1 000 \$		
Total des actifs financiers	347 035 067 \$	Charges	
Passifs		Activités d'enseignement et formation	111 961 600 \$
Emprunts temporaires et découvert	97 655 034 \$	Activités de soutien à l'enseignement et à la formation	47 244 658 \$
Créditeurs et frais courus	47 842 464 \$	Services d'appoint	21 864 407 \$
Subvention d'investissement reportée	293 692 877 \$	Activités administratives	10 021 469 \$
Revenus reportés et perçus d'avance	2 984 562 \$	Activités relatives aux biens meubles et immeubles	33 975 901 \$
Provisions pour avantages sociaux	8 521 806 \$	Activités connexes et autres éléments	19 804 614 \$
Dettes à long terme faisant l'objet d'une promesse de subvention	185 949 339 \$	Total des charges	244 872 649 \$
Autres passifs	12 411 104 \$		
Total des passifs	649 057 186 \$	Surplus (déficit) de l'exercice	(1 484 586) \$
Dette nette	(302 022 119) \$		
Actifs non financiers		SURPLUS ACCUMULÉ AU 30 JUIN 2021	
Immobilisations corporelles	318 314 488 \$	Surplus redressé au début de l'exercice	19 309 975 \$
Stock de fournitures	427 021 \$	Surplus (déficit) de l'exercice	(1 484 586) \$
Charges payées d'avance	1 105 999 \$	Surplus accumulé à la fin de l'exercice	17 825 389 \$
Total des actifs non financiers	319 847 508 \$		
Surplus accumulé	17 825 389 \$		

CALCUL DU SURPLUS (DÉFICIT) ACCUMULÉ DISPONIBLE EXERCICE TERMINÉ LE 30 JUIN 2021	
Surplus accumulé au 30 juin 2021	17 825 389 \$
Moins :	
Valeur comptable nette des terrains	19 159 934 \$
Surplus libre (déficit) accumulé au 30 juin 2021	(1 334 545) \$

4.3 Gestion et contrôle des effectifs

- Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021

Catégorie d'emploi	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total d'heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Nombre d'employés pour la période visée
1. Personnel d'encadrement	191 198,77	0,00	191 198,77	124
2. Personnel professionnel	194 517,41	0,00	194 517,41	137
3. Personnel enseignant	1 997 536,34	1 931,53	1 999 467,87	2 625
4. Personnel de bureau, technicien et assimilé	1 248 064,28	1 993,68	1 250 057,96	1 965
5. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	57 093,74	942,48	58 036,22	48
Total en heures	3 688 410,54	4 867,69	3 693 278,22	4 899

■ **Résumé du niveau de l'effectif du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021**

Cible établie par le ministère de l'Éducation (A) Source : Information transmise par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) via CollecteInfo	3 610 201,75
Total des heures rémunérées effectuées (B) Source : Information transmise par le MEQ via CollecteInfo	3 693 278,22
Ampleur du dépassement, s'il y a lieu Calcul : (C) = (B) – (A)	83 076,47
Respect du niveau de l'effectif Choix de réponse : Oui/Non	Non Raison : COVID

4.4 Contrats de service comportant une dépense de 25 000\$ et plus

■ **Contrats de service comportant une dépense de 25 000\$ et plus, conclus entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021**

	Nombre de contrats	Montant du contrat (avant taxes)
Contrats de service avec une personne physique	0	-
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	52	5 516 774,67 \$
Total	52	5 516 774,67 \$

4.5 Ressources matérielles et technologiques

4.5.1 Ressources matérielles

■ **Maintien de l'actif immobilier du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021**

2019-2020 (Année précédente)	2020-2021 (Année de reddition de comptes)		
Solde non investi, ni engagé (au 1 ^{er} avril 2020)	Investissements réalisés (1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021)	Sommes engagées (au 31 mars 2021)	Sommes non investies, ni engagées (au 31 mars 2021)
20 675 154,14	5 025 634,38	3 925 184,72	29 790 801,01

4.5.2 Ressources technologiques

Le Service des technologies de l'information (STI) assure l'implantation, la gestion, l'acquisition, la mise à jour et l'entretien des systèmes informatiques.

La vision stratégique du CSSPO, la réussite éducative et le développement des compétences chez les élèves rendent nécessaire l'intégration de la technologie dans les classes et dans les espaces de vie de l'organisation et ce, dans un contexte d'évolution rapide des technologies de l'information.

Le STI a un souci constant de soutenir les utilisateurs et poursuit ses efforts en vue de l'obtention d'un parc informatique optimal et la mise en œuvre de la stratégie numérique du ministère de l'Éducation.

L'équipe vise à offrir un service de première qualité aux utilisateurs, en faisant preuve d'intégrité, de confidentialité, de rigueur et de précision, tout en adoptant les meilleures pratiques de l'industrie en matière d'exploitation et de sécurité.

En plus d'agir à titre de ressource dans l'acquisition et la mise à niveau des équipements, le STI assure le maintien d'un réseau complexe et sécuritaire reliant l'ensemble des établissements du CSSPO.

Le parc informatique est composé de plusieurs technologies au service du personnel et des élèves.

En plus du réseau de fibres optiques, des serveurs, des équipements de télécommunication, du réseau sans-fil et

de la téléphonie IP, le parc informatique est composé de :

- 4 349 PC, 8 046 portables et 3 572 tablettes à la disposition des employés et des élèves dans le cadre de leurs fonctions et de leurs apprentissages. Le personnel cadre, administratif et enseignant ainsi que les élèves ayant des besoins particuliers pour leurs apprentissages ont un appareil dédié. De ce nombre, 2 000 portables et 600 tablettes ont été acquis en 2020-2021 spécifiquement pour les besoins de l'enseignement à distance lors des périodes de confinement, dû à la pandémie. Les autres appareils sont à la disposition des élèves pour la réalisation de projets ou d'activités pédagogiques;
- 970 imprimantes et photocopieurs utilisés par le personnel scolaire pour tous les supports papier nécessaires aux activités ou évaluations à donner aux élèves;
- 994 télévisions et tableaux interactifs utilisés dans les classes et dans certains locaux afin de projeter et de manipuler des documents numériques et de participer à des activités interactives dans les pratiques d'enseignement et d'apprentissage;
- 204 équipements audiovisuels polyvalents permettant une interconnexion à distance entre des individus ou des groupes d'individus;
- Divers appareils technopédagogiques tels que des robots, des imprimantes 3D, des microcontrôleurs, etc. permettant l'exploitation de la technologie dans les pratiques d'enseignement et d'apprentissage.

5. Annexes du rapport annuel

5.1 Rapport du protecteur de l'élève

**Centre de services scolaire
des Portages-de-l'Outaouais**

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2020-2021**

Présenté à la Directrice générale et au Conseil d'administration

**Par
Me Janik Sunstrum, L.L.B., L.L.L.
Protectrice de l'élève**

24 novembre 2021



Lettre à la Directrice générale

Gatineau, Qc
Le 29 octobre 2021

Madame Nadine Peterson
Directrice générale
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais
225, rue Saint-Rédempteur,
Gatineau, Qc
J8X 2T3

Madame la Directrice générale,

En conformité avec l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après, la « Loi ») en tant que Protectrice de l'élève pour votre centre de services scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2020-2021. Pendant cette année, la Protectrice de l'élève et le Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en étroite collaboration pour traiter les demandes et les dossiers.

Le présent rapport est rédigé au meilleur de notre connaissance, selon le libellé de l'article de la Loi, cité plus loin dans ce rapport.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

Chantal Leblanc-Bélanger,
Substitut au Protecteur de l'élève



PRÉSENTATION

Le mandat

Pour l'année scolaire en question, soit l'année 2020-2021, le Protecteur de l'élève et le Protecteur de l'élève Substitut ont rempli le mandat qui leur avait été confié par le conseil des commissaires initialement, ceux-ci se référant par la suite à la Direction générale lorsque le conseil des commissaires a été aboli.

Le contenu du rapport

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique (LIP) en précise le contenu :

« Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire. » (nos soulignés)

Le contenu de ce rapport est conforme aux exigences de cet article de la Loi.

Quelques recommandations d'ordre général sont formulées dans la dernière partie de ce rapport.

Introduction

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, un total de quatre (4) plaintes *recevables* ont été reçues, dont une (1) qui a été traitée par le Substitut. Deux des plaintes qui ne contiennent pas de recommandations, les deux autres ont fait l'objet d'un rapport avec des recommandations à la Direction générale et au conseil d'administration. Pour les autres dossiers jugés non recevables, un rapport des interventions a été présenté à la Direction générale.

Il est aussi à noter que, parmi les plaintes précitées, aucune plainte formelle relativement à de l'intimidation, au sens de la *Loi sur l'instruction publique*, ne nous a été adressée.

Nous avons aussi répondu à des demandes d'informations de la part de parents ou d'élèves. Ces demandes nous ont été communiquées soit par téléphone ou par courriel.

Le présent rapport fait état de ces différents dossiers et des démarches effectuées.

1 La nature et le traitement des plaintes jugées recevables

Cette section comporte trois parties. Dans la première, les plaintes pour lesquelles un rapport a été produit à la Direction générale et au Conseil d'administration. Dans la seconde, il sera fait état des plaintes pour lesquelles un compte-rendu des interventions a été fait ou un rapport déclinant juridiction. Dans la troisième, les plaintes reçues et traitées par le Substitut protecteur de l'élève.

1.1 Les plaintes qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration par la Protectrice de l'élève

1.1.1 Première plainte traitée

1.1.1.1 La nature de la plainte

Les parents portent plainte après des incidents qui ont mené à la non-scolarisation de leur fils qui est un autiste non-verbal, ils demandent la réintégration scolaire de l'élève, on estime les périodes durant lesquels il n'est pas scolarisé comme étant à son détriment et font état de délais importants.

Le CSSPO offrait aux parents de le scolariser à distance, en mode virtuel, alors que les parents estiment que leur enfant n'est pas apte pour suivre des cours à domicile, particulièrement en mode virtuel et que cette mesure ne répond pas aux besoins ou intérêts de leur fils.

Les parents et les personnes rencontrés du réseau de la santé considèrent que les habiletés à travailler et les objectifs de scolarisation ne cadrent pas avec un enseignement à distance, que leur enfant aurait besoin d'interventions intensives pour reprendre le retard dans sa scolarisation et que sa présence

dans un cadre scolaire à temps plein est nécessaire pour développer ses habiletés sociales et maintenir une bonne santé mentale, le tout selon les recommandations des intervenants du milieu de la santé. Ils considèrent aussi que les renvois, les suspensions d'école et changements de routine n'ont pas donné la chance à l'élève de bénéficier d'interventions planifiées. Les parents rappellent que les autistes ont besoin de répétition et de constance;

1.1.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par les plaignants et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec les plaignants, le Secrétariat général, les Ressources éducatives, le personnel de l'école concernée, les personnes-ressources du réseau de la santé travaillant auprès d et le ministère de l'Éducation ainsi qu'un organisme soutenant les parents dans leurs démarches.

1.1.1.3 L'analyse de la plainte

La situation est très complexe. L'élève a besoin d'être scolarisé, mais il appert que l'environnement dans lequel il est scolarisé n'est pas adapté pour lui. Il y aurait eu des incidents qui ont mené aux retraits scolaires que les parents considèrent comme des expulsions ou suspensions. Un incident en particulier, durant lequel un membre du personnel a été blessé par l'élève alors qu'il tentait de protéger un autre élève lourdement handicapé a mené au retrait scolaire et une rupture de la communication entre les parents, l'équipe-école et le CSSPO qui estimait que le recours au mécanisme des cas complexe était nécessaire afin de pouvoir cerner les besoins de l'enfant pour offrir une scolarisation en fonction de ce mécanisme.

Nous comprenons la position de la direction de l'école et du Centre de services scolaire au niveau de l'importance de maintenir la santé et sécurité dans ses établissements, non seulement à l'égard de son personnel, mais surtout à l'égard des autres élèves en contact avec l'élève en question qui sont lourdement handicapés. Le Protecteur de l'élève doit veiller au meilleur intérêt de l'élève concerné par la plainte, mais ne peut faire abstraction du meilleur intérêt des autres élèves concernés par la situation ou de la santé et sécurité du personnel impliqué aussi. Nous comprenons que le CSSPO a un devoir envers ses élèves et personnel en ce sens.

Nous avons fait part au CSSPO et au plaignant du fait que nous estimions que le mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes se ferait dans le meilleur intérêt de l'élève concerné afin de trouver un milieu et des modalités adaptés à ses capacités et besoins.

L'intervention de la personne-ressource du MEQ s'est avérée très utile dans le traitement de ce dossier. Elle a été en mesure de formuler plusieurs recommandations lesquelles ont été accueillies avec beaucoup d'ouverture de la part du CSSPO, lequel s'est manifesté ouvert à l'intervention de toute

instance pouvant contribuer à trouver des solutions pour l'élève. Le but souhaité étant que les recommandations de cette dernière et que résultats de mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes ont pu être mises en place afin de permettre à l'élève de réintégrer un milieu scolaire adapté à ses capacités et besoins.

1.1.1.4 Les recommandations

Nous avons donc appuyé les recommandations de cette personne-ressource, lesquelles sont résumées ci-bas :

- Effectuer la mise à jour des besoins et capacités de l'élève, de manière que tous les intervenants aient une vision commune du niveau de compréhension de l'élève (cognitif et langagier);
- Élaborer un plan de réintégration en collaboration avec les partenaires de la santé;
- Veiller à ce que le plan d'intervention soit au cœur des actions entreprises pour répondre aux besoins de l'élève;
- Revoir le PAM (cette recommandation ne repose pas sur le milieu scolaire, mais nécessite la collaboration étroite du CISSO). Or, bien que nous fassions cette recommandation, il est important de comprendre qu'elle est tributaire du partenariat avec le milieu de la santé et des services sociaux);
- Établir un calendrier global des rencontres de révision du plan d'intégration;
- S'adjoindre la collaboration de l'agent de service régional de soutien et d'expertise;
- Convenir d'un moment de suivi avec le MEQ.

Nous avons également formulé plusieurs suggestions que nous estimions utiles, celles-ci pouvant amener le CSSPO ou l'école concernée de tenir compte de certaines considérations.

1.1.2 Seconde plainte traitée

1.1.2.1 La nature de la plainte

Il s'agit d'une plainte de gestion de surplus des élèves. Le père se plaint du fait que son fils soit muté de l'école A vers l'école B en raison du nombre trop élevé d'inscriptions à l'école A en 6^e année du primaire (gestion de surplus, *Politique 20-11-20*). Le père invoque que son fils est domicilié dans le bassin de l'école A et qu'il devrait donc automatiquement être accepté à l'école A. Il est à noter que l'élève en question fréquente l'école A seulement depuis novembre 2020 et qu'il a moins d'ancienneté, à cette école, que plusieurs élèves de son niveau, il est donc visé par la vague 4 de la gestion des surplus à l'école A.

1.1.2.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Afin de traiter la présente plainte, nous avons communiqué avec la responsable du traitement des plaintes du service du Secrétariat général afin de comprendre le raisonnement de sa décision ainsi qu'avec le plaignant.

1.1.2.3 L'analyse de la plainte

Il est à noter que le père n'invoque aucun élément particulier qui ferait en sorte que la plainte devrait être examinée sous un autre angle, par exemple, une situation particulière au niveau de son enfant.

L'élève en question a fréquenté plusieurs écoles, ses parents ayant fait des « choix d'école » ou des demandes volontaires, ce qui a eu un impact sur la stabilité de l'élève et le transfert administratif devant lequel le plaignant se trouve.

À la lumière de l'analyse de la plainte, nous estimons que la décision du centre de services scolaire a été rendue en conformité avec ses politiques et règlements, notamment quant à la gestion des surplus et transfert administratifs.

1.1.2.4 Les recommandations

Nous n'avons donc pas de recommandations à faire compte tenu de l'analyse ci-haut.

1.1.3 Troisième plainte traitée

1.1.3.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne surtout le traitement de l'élève d'école primaire concerné par deux membres du personnel, soit son enseignante et la direction de l'école. Selon les parents de l'élève, l'enseignante aurait utilisé un vocabulaire inapproprié qu'ils considèrent raciste pour s'adresser aux élèves et qu'elle aurait eu un comportement inapproprié envers leur fils qui dénoterait qu'elle serait raciste. Les parents se plaignent également du comportement de la direction qui a dû intervenir pour gérer un incident impliquant l'élève en question. Les plaignants allèguent qu'il aurait été question d'appeler la police et de casier judiciaire et ce, en l'absence des parents de l'élève, ce qui aurait terrifié l'élève qui aurait continué de subir les impacts psychologiques suite à cet incident.

1.1.3.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le plaignant et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec le plaignant, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.1.3.3 Analyse de la plainte

Lors de nos discussions avec le CSSPO, il était clair que des rappels avaient déjà été effectués auprès de la direction en question qui avait, elle aussi, fait des rappels à son personnel au niveau du langage approprié à employer dans une salle de classe. Quant à la direction, il fut question de l'intervention menée auprès de l'élève en l'absence de ses parents. Nous sommes d'avis qu'il a été malhabile d'intervenir ainsi avec un élève du primaire, soit de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police, même en faisant référence à un policier-éducateur puisque les élèves du primaire ne connaissent pas nécessairement l'existence de policier dans le cadre d'une intervention scolaire. La direction nous a présenté ses explications à savoir pourquoi elle avait agi ainsi et s'est montrée très consciente que l'intervention n'avait pas été telle qu'elle l'aurait souhaitée en rétrospective.

Au niveau de l'élément de racisme invoqué par les parents, il nous fut impossible de déterminer s'il y avait eu du racisme à proprement dire envers l'élève en question. La direction, issue des communautés culturelles, a simplement pu nous informer qu'elle estimait que le racisme n'était aucunement entré en ligne de compte pour elle et qu'elle n'estimait pas que c'était le cas pour l'enseignante non plus. Ce type de situation interpersonnelle étant très difficile à analyser après les faits, nous n'avons pas été en mesure de conclure que l'élève en question avait été victime de racisme, le membre du personnel en question ne reconnaissant pas avoir tenu de propos raciste et la direction n'estimant pas que de tels propos aient été de nature raciste.

Il est très difficile de déterminer si le racisme ou la discrimination a influencé la façon d'intervenir dans ce dossier. Nous estimons qu'il est important pour le CSSPO de mettre en place ou de continuer de mettre en place des mesures qui amélioreront le lien avec les communautés culturelles et la représentativité des membres du personnel comme reflet de notre société de plus en plus multiculturelle, ce qui aura sans doute l'effet de diminuer le racisme ou l'impression de racisme vécue par les élèves et leurs parents.

1.1.3.4 Recommandations

Il est à noter que les deux premières recommandations ont déjà été discutées avec le Secrétariat général et faisait l'objet d'un consensus vu qu'elles ont déjà été mises en place :

- Que le CSSPO fasse un rappel à son personnel de toujours employer un langage approprié et adéquat envers ses élèves;
- Que le CSSPO fasse un rappel à la direction invite les parents à participer à toute rencontre portant sur un incident considéré sérieux et évite complètement de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police en l'absence de ceux-ci.

Les mesures suivantes sont émises de façon préventive et dans l'optique de travailler de façon continue à améliorer les relations avec les communautés culturelles:

- Que le CSSPO bâtit des ponts avec les communautés culturelles et les maintiennent par toutes les mesures estimées utiles telles que des mesures qui visent le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel et même de se pencher sur la possibilité d'augmenter la représentativité des membres des communautés culturelles dans ses établissements;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit formé en gestion et résolution de conflits avec la clientèle;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit sensibilisé à l'importance de dispenser un service de qualité à toute sa clientèle, soit tant aux parents et élèves issus des communautés culturelles qu'aux parents et élèves québécois de souche. Cette sensibilisation pouvant prendre la forme d'un ou des communiqués au personnel, de formations spécifiques à cet effet.

1.2 Les plaintes pour lesquelles un compte rendu des interventions ou rapport déclinant juridiction ont été présentés à la Direction générale

Le Protecteur de l'élève a transmis trois comptes rendus ou rapport déclinant juridiction au courant de l'année 2020-2021, ces plaintes n'ont pas été jugées recevables et n'ont donc pas fait l'objet d'étude de la part du Protecteur de l'élève.

1.3 Les plaintes reçues et traitées par le Substitut du Protecteur de l'élève qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration

1.3.1 Quatrième plainte traitée

1.3.1.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne un incident intervenu entre un élève du secondaire et son enseignante-spécialiste. L'élève aurait négligé de se conformer au code de vie de l'école, soit de porter son costume aux couleurs de l'école et de s'asseoir à sa place désignée. L'enseignante a fait parvenir un courriel aux parents afin des informer de la situation. Il y aurait également eu une rencontre entre l'élève concerné et la direction adjointe afin de revenir sur l'incident et imposer une période de réflexion. L'élève ne se serait jamais rendu à la période de réflexion, préférant plutôt de se rendre à son cours habituel. La situation aurait dégénéré, le ton aurait monté et des menaces auraient été proférées. Il y aurait eu deux rencontres avec la mère de l'élève, l'élève et en premier lieu, la direction

adjointe pour terminer avec la direction. Le ton aurait encore monté et l'élève aurait tenté de sortir de la rencontre pour aller chercher l'enseignante concernée et régler la question sur-le-champ.

1.3.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Il eut une transition initiale du dossier de la Protectrice de l'élève vers le Substitut au Protecteur de l'élève. En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le CSSPO, le Protecteur de l'élève Substitut a communiqué avec la plaignante, l'élève concerné, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.3.1.3 Analyse de la plainte

Il s'avère, comme bien souvent, que l'élève concerné et l'école ont des versions bien différentes des faits. Sans déterminer « qui dit vrai », le Substitut au Protecteur de l'élève détermine qu'il y a eu manquement au code de vie de l'école, notamment quant au code vestimentaire et aux responsabilités scolaires.

Il y a confusion à savoir si la direction adjointe a bel et bien mentionné que l'élève concerné aurait une période de réflexion à son prochain cours de spécialiste, cette conséquence n'était pas mentionnée au courriel envoyé aux parents et l'élève niant que la conséquence a été mentionnée durant sa rencontre avec la direction adjointe. Le Protecteur de l'élève substitut reconnaît que cette situation ait pu causer de la frustration pour l'élève concerné s'il s'avérait que la conséquence n'avait pas été nommée et l'élève donc averti. La mère reproche à la direction d'avoir proféré des menaces envers son fils. Le Protecteur de l'élève Substitut arrive à la conclusion qu'il était nécessaire à la direction de maintenir l'ordre, le calme et assurer le respect des règles de fonctionnement de son école.

1.3.1.4 Conclusion

Le Protecteur de l'élève et son Substitut peuvent faire des recommandations au conseil d'administration du Centre de services scolaire lorsque les droits de l'élève ont été brimés ou qu'il y a eu un préjudice pour l'élève. Dans le présent cas, avec les informations et les témoignages recueillis, il n'a pu conclure ni à l'un, ni à l'autre.

1.3.2 Conclusion

Hormis ce dossier, soit la quatrième plainte traitée, le Substitut du Protecteur de l'élève s'est rendu disponible pour des appels téléphoniques et des courriels de parents qui désiraient recevoir de l'information, être rassurés, ou encore guidés dans la façon de procéder pour le règlement d'une situation conflictuelle.

2. Les suivis aux plaintes et aux recommandations

L'article 220.2 de la *LIP* stipule que le rapport annuel du Protecteur de l'élève doit faire état des suites qui ont été données à ses recommandations. Le CSSPO donne suite au Protecteur de l'élève dans une lettre qui lui est transmise à la suite de la réception de son rapport.

Dans un premier temps, les rapports ou les comptes rendus des interventions avec leurs recommandations respectives sont acheminés à la Directrice générale du CSSPO ainsi qu'au Secrétariat général, lesquels se chargent de les transmettre au Conseil d'administration. Le Secrétariat général ou la Direction générale nous fait ensuite suivi de nos rapports ou comptes rendus.

3. Les demandes d'information

3.1 La nature des demandes

Le tableau ci-après présente un approximatif des demandes reçues périodiquement par courriel ou par téléphone ainsi les principaux motifs qui les ont suscitées :

Motifs	Nb.
Questionnements reliés aux changements ou impacts dus à la pandémie COVID 19	15
Demandes d'information d'ordre général	10
Transport scolaire	2
Relations et communication avec le personnel de l'école	10
Services EHDA	4
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	3
Frais exigés des parents ou remboursement de frais	2
Questions relativement à des résultats d'évaluation ou à l'admission dans un programme particulier (ex : examen d'admission au PEI ou classe accélérée)	3
Scolarisation à domicile	1
Programmes pour adultes, question d'expulsion, de stages et de contenu des examens	1
Gestion des surplus	5
Total	56

À la réception des différentes demandes d'information, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation est une « d'écoute ». Nous demandons alors à la personne d'exposer le plus clairement possible la situation pour laquelle elle manifeste de l'insatisfaction.

Le temps nécessaire pour saisir la nature de telles demandes varie de quelques minutes à plus d'une heure. Dans certains cas, des suivis téléphoniques ou rendez-vous téléphoniques d'une durée variable peuvent être nécessaires afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants et d'explorer des pistes de solutions. La rentrée scolaire 2020-2021, comme toujours, a été particulièrement chargée pour le Protecteur de l'élève qui recevait de nombreux appels, demandes d'information, courriels et plaintes.

Dans la grande majorité des cas, nous constatons que les parents, tuteurs ou élèves n'ont pas respecté toutes les étapes prévues pour le traitement d'une plainte. Souvent, la plainte n'a pas été formulée à la direction de l'établissement. Il est rare que l'étape du dépôt d'une plainte formelle au responsable des plaintes du centre de services scolaire ait été faite. Il s'avère que les parents semblent communiquer avec le Protecteur de l'élève dès qu'un conflit survient. Lorsque le temps le permet et que la nature du dossier l'impose, le Protecteur de l'élève fait un suivi avec le plaignant afin de vérifier si la situation s'est résorbée, c'est très souvent le cas, le parent n'ayant pas encore porté plainte au Centre de services scolaire ou parfois même à la direction de l'établissement en question.

Notre rôle est alors de fournir toute l'information nécessaire pour que les plaignants puissent suivre le processus établi. À chaque fois, nous leur précisons qu'il est possible de nous contacter à nouveau si la dernière étape du dépôt de la plainte auprès du ou de la responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire ne permet pas de dénouer l'impasse ou ne leur donne pas satisfaction.

3.2 Les suivis par rapport aux demandes d'information

Quand nous n'avons pas de retour à la suite des renseignements que nous avons pu fournir, nous en déduisons que la situation problématique vécue par les personnes qui manifestaient une insatisfaction a reçu les suivis nécessaires et que des solutions appropriées ont été apportées à chacune des situations.

Selon le rapport annuel du Protecteur de l'élève de 2019-2020 et selon nos constatations, il semble avoir une légère augmentation des demandes d'information ou de demandes prématurées auprès du Protecteur de l'élève rapport à l'année 2019-2020 (vu la baisse des communications durant la pandémie à l'hiver 2020) et plus marquée rapport à l'année 2018-2019, plusieurs parents saisissant simultanément la direction, le Centre de services scolaire et le Protecteur de l'élève, ce qui nécessite une intervention de la part du Protecteur de l'élève afin de valider l'étape à laquelle le dossier est rendu et s'il y a un élément d'urgence justifiant l'intervention « prématurée » du Protecteur de l'élève.

Nous observons par ailleurs que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'information et ne savent pas à qui s'adresser. Pour ces personnes, le processus apparaît comme complexe. Elles confondent le rôle d'une direction d'établissement, d'un chef de service ou d'un professionnel avec celui du responsable des plaintes. Quand elles font face à un problème au niveau d'un établissement scolaire, elles se sentent dépourvues et ne voient pas qu'il y a d'autres étapes possibles pour régler la situation. Ceci étant dit, les efforts du CSSPO, en ce sens, semblent avoir porté fruit puisque nous avons constaté que, généralement, les parents semblaient mieux renseignés sur le processus de plainte et les différentes instances en 2020-2021.

4 Nos recommandations

Tout d'abord, nous ne pouvons que recommander de poursuivre l'application du processus de règlement des plaintes. Le CSSPO s'étant engagé à faire la promotion du processus de plainte et de l'existence du Protecteur de l'élève afin de sensibiliser les parents et élèves adultes et de les informer adéquatement, nous espérons que cette promotion aura les résultats escomptés.

Certains parents continuent de trouver le processus de traitement des plaintes long et compliqué à naviguer, nous n'avons pas eu de plaintes de parents qui s'estimaient « bloqués » dans le processus de plainte ou mal informés au niveau de l'existence du Protecteur de l'élève cependant. Nous croyons qu'il est toujours important de faciliter la navigation du processus de plainte des parents et de simplifier le processus lorsque possible.

Nous avons noté, à quelques occasions, que le Secrétariat général s'est montré très accessible lorsque le Protecteur de l'élève l'informait de circonstances urgentes qui nécessitaient une action urgente de la part du CSSPO. Nous sommes d'avis que cette souplesse dans le processus de traitement de plainte afin de pouvoir discuter avec la responsable du traitement des plaintes ou le Secrétariat général rapidement, lorsque urgent, est nécessaire afin d'assurer un traitement efficace et ponctuel des plaintes qui présentent des situations qui ne peuvent attendre les délais habituels. Ces interventions rapides peuvent éviter que les plaintes escaladent et que le niveau de tension rende la communication difficile et facilitent le rétablissement d'une relation plus collaborative entre les plaignants et les établissements concernés. Nous avons noté qu'une intervention rapide rassure énormément les plaignants. Nous encourageons le CSSPO à continuer en ce sens.

Il est à noter que les parents de la clientèle TSA et des élèves EDHAA ont communiqué avec la soussignée à plusieurs reprises en 2019-2020 ainsi qu'en 2020-2021, ils sont souvent désespérés et aux prises avec des situations difficiles impliquant leurs enfants et leur scolarisation, il semble que cette clientèle ait des préoccupations particulières au niveau de l'égalité de traitement et de l'équité dans la prestation des services. Cette situation n'est pas unique au CSSPO, il s'agit d'une réalité avec lesquels les Centres de

services scolaire doivent composer, soit d'offrir des services adaptés aux besoins des élèves de la clientèle EDHAA et TSA.

Tout comme mentionné dans le rapport annuel du Protecteur de l'élève de l'année scolaire 2019-2020, nous estimons qu'il serait important de porter une attention particulière aux communautés culturelles qui représentent une réalité démographique grandissante, il y aurait lieu de porter une attention particulière aux considérations de ces communautés et de savoir répondre à leurs insatisfactions adéquatement. Il faut noter qu'au courant de l'année scolaire 2019-2020, trois plaignants, parents ou élèves issus de la communauté noire ont porté plainte relativement à des allégations de racisme, soit envers le personnel, relativement au matériel pédagogique ou faisant état d'intimidation entre élèves comportant un élément de racisme et la plupart des recommandations émises par la soussignée dans ces dossiers n'ayant pas été retenues. Pour l'année 2020-2021, nous avons reçu une plainte de discrimination de la part d'un parent invoquant de la discrimination envers un élève de la communauté noire par des membres du personnel et de la part d'un parent d'une autre communauté culturelle relativement à des allégations de discrimination (cette dernière plainte n'a pas été jugée recevable par la soussignée, il fut déterminé que le parent avait reçu une réponse adéquate de la part du CSSPO).

Lors de discussions à ce sujet avec le Secrétariat général au sujet du dépôt du rapport annuel pour l'année 2019-2020, le Secrétariat général avait indiqué à la soussignée que le CSSPO avait pris des mesures visant le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel, depuis le printemps 2020. Des recommandations en ce sens auraient également été émises par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) à l'automne 2020. Nous n'avons pas été en mesure de prendre connaissance des mesures prises par le CSSPO ou de mesurer l'impact de celles-ci à ce jour, nous espérons que le CSSPO continuera en ce sens et que les mesures atteindront les résultats escomptés.

Soyez assurés, Madame la Directrice générale et membres du Conseil d'administration, que nous avons assumé cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le but d'apporter une contribution, si modeste soit-elle, à l'amélioration des services aux élèves.

Nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués,

Janik Sunstrum, Protectrice de l'élève

Guy Aublet, Substitut au Protecteur de l'élève

5. Annexes du rapport annuel

5.1 Rapport du protecteur de l'élève

**Centre de services scolaire
des Portages-de-l'Outaouais**

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2020-2021**

Présenté à la Directrice générale et au Conseil d'administration

**Par
Me Janik Sunstrum, L.L.B., L.L.L.
Protectrice de l'élève**

24 novembre 2021



Lettre à la Directrice générale

Gatineau, Qc
Le 29 octobre 2021

Madame Nadine Peterson
Directrice générale
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais
225, rue Saint-Rédempteur,
Gatineau, Qc
J8X 2T3

Madame la Directrice générale,

En conformité avec l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après, la « Loi ») en tant que Protectrice de l'élève pour votre centre de services scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2020-2021. Pendant cette année, la Protectrice de l'élève et le Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en étroite collaboration pour traiter les demandes et les dossiers.

Le présent rapport est rédigé au meilleur de notre connaissance, selon le libellé de l'article de la Loi, cité plus loin dans ce rapport.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

Chantal Leblanc-Bélanger,
Substitut au Protecteur de l'élève



PRÉSENTATION

Le mandat

Pour l'année scolaire en question, soit l'année 2020-2021, le Protecteur de l'élève et le Protecteur de l'élève Substitut ont rempli le mandat qui leur avait été confié par le conseil des commissaires initialement, ceux-ci se référant par la suite à la Direction générale lorsque le conseil des commissaires a été aboli.

Le contenu du rapport

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique (LIP) en précise le contenu :

« Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire. » (nos soulignés)

Le contenu de ce rapport est conforme aux exigences de cet article de la Loi.

Quelques recommandations d'ordre général sont formulées dans la dernière partie de ce rapport.

Introduction

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, un total de quatre (4) plaintes *recevables* ont été reçues, dont une (1) qui a été traitée par le Substitut. Deux des plaintes qui ne contiennent pas de recommandations, les deux autres ont fait l'objet d'un rapport avec des recommandations à la Direction générale et au conseil d'administration. Pour les autres dossiers jugés non recevables, un rapport des interventions a été présenté à la Direction générale.

Il est aussi à noter que, parmi les plaintes précitées, aucune plainte formelle relativement à de l'intimidation, au sens de la *Loi sur l'instruction publique*, ne nous a été adressée.

Nous avons aussi répondu à des demandes d'informations de la part de parents ou d'élèves. Ces demandes nous ont été communiquées soit par téléphone ou par courriel.

Le présent rapport fait état de ces différents dossiers et des démarches effectuées.

1 La nature et le traitement des plaintes jugées recevables

Cette section comporte trois parties. Dans la première, les plaintes pour lesquelles un rapport a été produit à la Direction générale et au Conseil d'administration. Dans la seconde, il sera fait état des plaintes pour lesquelles un compte-rendu des interventions a été fait ou un rapport déclinant juridiction. Dans la troisième, les plaintes reçues et traitées par le Substitut protecteur de l'élève.

1.1 Les plaintes qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration par la Protectrice de l'élève

1.1.1 Première plainte traitée

1.1.1.1 La nature de la plainte

Les parents portent plainte après des incidents qui ont mené à la non-scolarisation de leur fils qui est un autiste non-verbal, ils demandent la réintégration scolaire de l'élève, on estime les périodes durant lesquels il n'est pas scolarisé comme étant à son détriment et font état de délais importants.

Le CSSPO offrait aux parents de le scolariser à distance, en mode virtuel, alors que les parents estiment que leur enfant n'est pas apte pour suivre des cours à domicile, particulièrement en mode virtuel et que cette mesure ne répond pas aux besoins ou intérêts de leur fils.

Les parents et les personnes rencontrés du réseau de la santé considèrent que les habiletés à travailler et les objectifs de scolarisation ne cadrent pas avec un enseignement à distance, que leur enfant aurait besoin d'interventions intensives pour reprendre le retard dans sa scolarisation et que sa présence

dans un cadre scolaire à temps plein est nécessaire pour développer ses habiletés sociales et maintenir une bonne santé mentale, le tout selon les recommandations des intervenants du milieu de la santé. Ils considèrent aussi que les renvois, les suspensions d'école et changements de routine n'ont pas donné la chance à l'élève de bénéficier d'interventions planifiées. Les parents rappellent que les autistes ont besoin de répétition et de constance;

1.1.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par les plaignants et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec les plaignants, le Secrétariat général, les Ressources éducatives, le personnel de l'école concernée, les personnes-ressources du réseau de la santé travaillant auprès d et le ministère de l'Éducation ainsi qu'un organisme soutenant les parents dans leurs démarches.

1.1.1.3 L'analyse de la plainte

La situation est très complexe. L'élève a besoin d'être scolarisé, mais il appert que l'environnement dans lequel il est scolarisé n'est pas adapté pour lui. Il y aurait eu des incidents qui ont mené aux retraits scolaires que les parents considèrent comme des expulsions ou suspensions. Un incident en particulier, durant lequel un membre du personnel a été blessé par l'élève alors qu'il tentait de protéger un autre élève lourdement handicapé a mené au retrait scolaire et une rupture de la communication entre les parents, l'équipe-école et le CSSPO qui estimait que le recours au mécanisme des cas complexe était nécessaire afin de pouvoir cerner les besoins de l'enfant pour offrir une scolarisation en fonction de ce mécanisme.

Nous comprenons la position de la direction de l'école et du Centre de services scolaire au niveau de l'importance de maintenir la santé et sécurité dans ses établissements, non seulement à l'égard de son personnel, mais surtout à l'égard des autres élèves en contact avec l'élève en question qui sont lourdement handicapés. Le Protecteur de l'élève doit veiller au meilleur intérêt de l'élève concerné par la plainte, mais ne peut faire abstraction du meilleur intérêt des autres élèves concernés par la situation ou de la santé et sécurité du personnel impliqué aussi. Nous comprenons que le CSSPO a un devoir envers ses élèves et personnel en ce sens.

Nous avons fait part au CSSPO et au plaignant du fait que nous estimions que le mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes se ferait dans le meilleur intérêt de l'élève concerné afin de trouver un milieu et des modalités adaptés à ses capacités et besoins.

L'intervention de la personne-ressource du MEQ s'est avérée très utile dans le traitement de ce dossier. Elle a été en mesure de formuler plusieurs recommandations lesquelles ont été accueillies avec beaucoup d'ouverture de la part du CSSPO, lequel s'est manifesté ouvert à l'intervention de toute

instance pouvant contribuer à trouver des solutions pour l'élève. Le but souhaité étant que les recommandations de cette dernière et que résultats de mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes ont pu être mises en place afin de permettre à l'élève de réintégrer un milieu scolaire adapté à ses capacités et besoins.

1.1.1.4 Les recommandations

Nous avons donc appuyé les recommandations de cette personne-ressource, lesquelles sont résumées ci-bas :

- Effectuer la mise à jour des besoins et capacités de l'élève, de manière que tous les intervenants aient une vision commune du niveau de compréhension de l'élève (cognitif et langagier);
- Élaborer un plan de réintégration en collaboration avec les partenaires de la santé;
- Veiller à ce que le plan d'intervention soit au cœur des actions entreprises pour répondre aux besoins de l'élève;
- Revoir le PAM (cette recommandation ne repose pas sur le milieu scolaire, mais nécessite la collaboration étroite du CISSO). Or, bien que nous fassions cette recommandation, il est important de comprendre qu'elle est tributaire du partenariat avec le milieu de la santé et des services sociaux);
- Établir un calendrier global des rencontres de révision du plan d'intégration;
- S'adjoindre la collaboration de l'agent de service régional de soutien et d'expertise;
- Convenir d'un moment de suivi avec le MEQ.

Nous avons également formulé plusieurs suggestions que nous estimions utiles, celles-ci pouvant amener le CSSPO ou l'école concernée de tenir compte de certaines considérations.

1.1.2 Seconde plainte traitée

1.1.2.1 La nature de la plainte

Il s'agit d'une plainte de gestion de surplus des élèves. Le père se plaint du fait que son fils soit muté de l'école A vers l'école B en raison du nombre trop élevé d'inscriptions à l'école A en 6^e année du primaire (gestion de surplus, *Politique 20-11-20*). Le père invoque que son fils est domicilié dans le bassin de l'école A et qu'il devrait donc automatiquement être accepté à l'école A. Il est à noter que l'élève en question fréquente l'école A seulement depuis novembre 2020 et qu'il a moins d'ancienneté, à cette école, que plusieurs élèves de son niveau, il est donc visé par la vague 4 de la gestion des surplus à l'école A.

1.1.2.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Afin de traiter la présente plainte, nous avons communiqué avec la responsable du traitement des plaintes du service du Secrétariat général afin de comprendre le raisonnement de sa décision ainsi qu'avec le plaignant.

1.1.2.3 L'analyse de la plainte

Il est à noter que le père n'invoque aucun élément particulier qui ferait en sorte que la plainte devrait être examinée sous un autre angle, par exemple, une situation particulière au niveau de son enfant.

L'élève en question a fréquenté plusieurs écoles, ses parents ayant fait des « choix d'école » ou des demandes volontaires, ce qui a eu un impact sur la stabilité de l'élève et le transfert administratif devant lequel le plaignant se trouve.

À la lumière de l'analyse de la plainte, nous estimons que la décision du centre de services scolaire a été rendue en conformité avec ses politiques et règlements, notamment quant à la gestion des surplus et transfert administratifs.

1.1.2.4 Les recommandations

Nous n'avons donc pas de recommandations à faire compte tenu de l'analyse ci-haut.

1.1.3 Troisième plainte traitée

1.1.3.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne surtout le traitement de l'élève d'école primaire concerné par deux membres du personnel, soit son enseignante et la direction de l'école. Selon les parents de l'élève, l'enseignante aurait utilisé un vocabulaire inapproprié qu'ils considèrent raciste pour s'adresser aux élèves et qu'elle aurait eu un comportement inapproprié envers leur fils qui dénoterait qu'elle serait raciste. Les parents se plaignent également du comportement de la direction qui a dû intervenir pour gérer un incident impliquant l'élève en question. Les plaignants allèguent qu'il aurait été question d'appeler la police et de casier judiciaire et ce, en l'absence des parents de l'élève, ce qui aurait terrifié l'élève qui aurait continué de subir les impacts psychologiques suite à cet incident.

1.1.3.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le plaignant et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec le plaignant, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.1.3.3 Analyse de la plainte

Lors de nos discussions avec le CSSPO, il était clair que des rappels avaient déjà été effectués auprès de la direction en question qui avait, elle aussi, fait des rappels à son personnel au niveau du langage approprié à employer dans une salle de classe. Quant à la direction, il fut question de l'intervention menée auprès de l'élève en l'absence de ses parents. Nous sommes d'avis qu'il a été malhabile d'intervenir ainsi avec un élève du primaire, soit de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police, même en faisant référence à un policier-éducateur puisque les élèves du primaire ne connaissent pas nécessairement l'existence de policier dans le cadre d'une intervention scolaire. La direction nous a présenté ses explications à savoir pourquoi elle avait agi ainsi et s'est montrée très consciente que l'intervention n'avait pas été telle qu'elle l'aurait souhaitée en rétrospective.

Au niveau de l'élément de racisme invoqué par les parents, il nous fut impossible de déterminer s'il y avait eu du racisme à proprement dire envers l'élève en question. La direction, issue des communautés culturelles, a simplement pu nous informer qu'elle estimait que le racisme n'était aucunement entré en ligne de compte pour elle et qu'elle n'estimait pas que c'était le cas pour l'enseignante non plus. Ce type de situation interpersonnelle étant très difficile à analyser après les faits, nous n'avons pas été en mesure de conclure que l'élève en question avait été victime de racisme, le membre du personnel en question ne reconnaissant pas avoir tenu de propos raciste et la direction n'estimant pas que de tels propos aient été de nature raciste.

Il est très difficile de déterminer si le racisme ou la discrimination a influencé la façon d'intervenir dans ce dossier. Nous estimons qu'il est important pour le CSSPO de mettre en place ou de continuer de mettre en place des mesures qui amélioreront le lien avec les communautés culturelles et la représentativité des membres du personnel comme reflet de notre société de plus en plus multiculturelle, ce qui aura sans doute l'effet de diminuer le racisme ou l'impression de racisme vécue par les élèves et leurs parents.

1.1.3.4 Recommandations

Il est à noter que les deux premières recommandations ont déjà été discutées avec le Secrétariat général et faisait l'objet d'un consensus vu qu'elles ont déjà été mises en place :

- Que le CSSPO fasse un rappel à son personnel de toujours employer un langage approprié et adéquat envers ses élèves;
- Que le CSSPO fasse un rappel à la direction invite les parents à participer à toute rencontre portant sur un incident considéré sérieux et évite complètement de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police en l'absence de ceux-ci.

Les mesures suivantes sont émises de façon préventive et dans l'optique de travailler de façon continue à améliorer les relations avec les communautés culturelles:

- Que le CSSPO bâtit des ponts avec les communautés culturelles et les maintiennent par toutes les mesures estimées utiles telles que des mesures qui visent le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel et même de se pencher sur la possibilité d'augmenter la représentativité des membres des communautés culturelles dans ses établissements;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit formé en gestion et résolution de conflits avec la clientèle;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit sensibilisé à l'importance de dispenser un service de qualité à toute sa clientèle, soit tant aux parents et élèves issus des communautés culturelles qu'aux parents et élèves québécois de souche. Cette sensibilisation pouvant prendre la forme d'un ou des communiqués au personnel, de formations spécifiques à cet effet.

1.2 Les plaintes pour lesquelles un compte rendu des interventions ou rapport déclinant juridiction ont été présentés à la Direction générale

Le Protecteur de l'élève a transmis trois comptes rendus ou rapport déclinant juridiction au courant de l'année 2020-2021, ces plaintes n'ont pas été jugées recevables et n'ont donc pas fait l'objet d'étude de la part du Protecteur de l'élève.

1.3 Les plaintes reçues et traitées par le Substitut du Protecteur de l'élève qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration

1.3.1 Quatrième plainte traitée

1.3.1.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne un incident intervenu entre un élève du secondaire et son enseignante-spécialiste. L'élève aurait négligé de se conformer au code de vie de l'école, soit de porter son costume aux couleurs de l'école et de s'asseoir à sa place désignée. L'enseignante a fait parvenir un courriel aux parents afin des informer de la situation. Il y aurait également eu une rencontre entre l'élève concerné et la direction adjointe afin de revenir sur l'incident et imposer une période de réflexion. L'élève ne se serait jamais rendu à la période de réflexion, préférant plutôt de se rendre à son cours habituel. La situation aurait dégénéré, le ton aurait monté et des menaces auraient été proférées. Il y aurait eu deux rencontres avec la mère de l'élève, l'élève et en premier lieu, la direction

adjointe pour terminer avec la direction. Le ton aurait encore monté et l'élève aurait tenté de sortir de la rencontre pour aller chercher l'enseignante concernée et régler la question sur-le-champ.

1.3.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Il eut une transition initiale du dossier de la Protectrice de l'élève vers le Substitut au Protecteur de l'élève. En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le CSSPO, le Protecteur de l'élève Substitut a communiqué avec la plaignante, l'élève concerné, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.3.1.3 Analyse de la plainte

Il s'avère, comme bien souvent, que l'élève concerné et l'école ont des versions bien différentes des faits. Sans déterminer « qui dit vrai », le Substitut au Protecteur de l'élève détermine qu'il y a eu manquement au code de vie de l'école, notamment quant au code vestimentaire et aux responsabilités scolaires.

Il y a confusion à savoir si la direction adjointe a bel et bien mentionné que l'élève concerné aurait une période de réflexion à son prochain cours de spécialiste, cette conséquence n'était pas mentionnée au courriel envoyé aux parents et l'élève niant que la conséquence a été mentionnée durant sa rencontre avec la direction adjointe. Le Protecteur de l'élève substitut reconnaît que cette situation ait pu causer de la frustration pour l'élève concerné s'il s'avérait que la conséquence n'avait pas été nommée et l'élève donc averti. La mère reproche à la direction d'avoir proféré des menaces envers son fils. Le Protecteur de l'élève Substitut arrive à la conclusion qu'il était nécessaire à la direction de maintenir l'ordre, le calme et assurer le respect des règles de fonctionnement de son école.

1.3.1.4 Conclusion

Le Protecteur de l'élève et son Substitut peuvent faire des recommandations au conseil d'administration du Centre de services scolaire lorsque les droits de l'élève ont été brimés ou qu'il y a eu un préjudice pour l'élève. Dans le présent cas, avec les informations et les témoignages recueillis, il n'a pu conclure ni à l'un, ni à l'autre.

1.3.2 Conclusion

Hormis ce dossier, soit la quatrième plainte traitée, le Substitut du Protecteur de l'élève s'est rendu disponible pour des appels téléphoniques et des courriels de parents qui désiraient recevoir de l'information, être rassurés, ou encore guidés dans la façon de procéder pour le règlement d'une situation conflictuelle.

2. Les suivis aux plaintes et aux recommandations

L'article 220.2 de la *LIP* stipule que le rapport annuel du Protecteur de l'élève doit faire état des suites qui ont été données à ses recommandations. Le CSSPO donne suite au Protecteur de l'élève dans une lettre qui lui est transmise à la suite de la réception de son rapport.

Dans un premier temps, les rapports ou les comptes rendus des interventions avec leurs recommandations respectives sont acheminés à la Directrice générale du CSSPO ainsi qu'au Secrétariat général, lesquels se chargent de les transmettre au Conseil d'administration. Le Secrétariat général ou la Direction générale nous fait ensuite suivi de nos rapports ou comptes rendus.

3. Les demandes d'information

3.1 La nature des demandes

Le tableau ci-après présente un approximatif des demandes reçues périodiquement par courriel ou par téléphone ainsi les principaux motifs qui les ont suscitées :

Motifs	Nb.
Questionnements reliés aux changements ou impacts dus à la pandémie COVID 19	15
Demandes d'information d'ordre général	10
Transport scolaire	2
Relations et communication avec le personnel de l'école	10
Services EHDA	4
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	3
Frais exigés des parents ou remboursement de frais	2
Questions relativement à des résultats d'évaluation ou à l'admission dans un programme particulier (ex : examen d'admission au PEI ou classe accélérée)	3
Scolarisation à domicile	1
Programmes pour adultes, question d'expulsion, de stages et de contenu des examens	1
Gestion des surplus	5
Total	56

À la réception des différentes demandes d'information, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation est une « d'écoute ». Nous demandons alors à la personne d'exposer le plus clairement possible la situation pour laquelle elle manifeste de l'insatisfaction.

Le temps nécessaire pour saisir la nature de telles demandes varie de quelques minutes à plus d'une heure. Dans certains cas, des suivis téléphoniques ou rendez-vous téléphoniques d'une durée variable peuvent être nécessaires afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants et d'explorer des pistes de solutions. La rentrée scolaire 2020-2021, comme toujours, a été particulièrement chargée pour le Protecteur de l'élève qui recevait de nombreux appels, demandes d'information, courriels et plaintes.

Dans la grande majorité des cas, nous constatons que les parents, tuteurs ou élèves n'ont pas respecté toutes les étapes prévues pour le traitement d'une plainte. Souvent, la plainte n'a pas été formulée à la direction de l'établissement. Il est rare que l'étape du dépôt d'une plainte formelle au responsable des plaintes du centre de services scolaire ait été faite. Il s'avère que les parents semblent communiquer avec le Protecteur de l'élève dès qu'un conflit survient. Lorsque le temps le permet et que la nature du dossier l'impose, le Protecteur de l'élève fait un suivi avec le plaignant afin de vérifier si la situation s'est résorbée, c'est très souvent le cas, le parent n'ayant pas encore porté plainte au Centre de services scolaire ou parfois même à la direction de l'établissement en question.

Notre rôle est alors de fournir toute l'information nécessaire pour que les plaignants puissent suivre le processus établi. À chaque fois, nous leur précisons qu'il est possible de nous contacter à nouveau si la dernière étape du dépôt de la plainte auprès du ou de la responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire ne permet pas de dénouer l'impasse ou ne leur donne pas satisfaction.

3.2 Les suivis par rapport aux demandes d'information

Quand nous n'avons pas de retour à la suite des renseignements que nous avons pu fournir, nous en déduisons que la situation problématique vécue par les personnes qui manifestaient une insatisfaction a reçu les suivis nécessaires et que des solutions appropriées ont été apportées à chacune des situations.

Selon le rapport annuel du Protecteur de l'élève de 2019-2020 et selon nos constatations, il semble avoir une légère augmentation des demandes d'information ou de demandes prématurées auprès du Protecteur de l'élève rapport à l'année 2019-2020 (vu la baisse des communications durant la pandémie à l'hiver 2020) et plus marquée rapport à l'année 2018-2019, plusieurs parents saisissant simultanément la direction, le Centre de services scolaire et le Protecteur de l'élève, ce qui nécessite une intervention de la part du Protecteur de l'élève afin de valider l'étape à laquelle le dossier est rendu et s'il y a un élément d'urgence justifiant l'intervention « prématurée » du Protecteur de l'élève.

Nous observons par ailleurs que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'information et ne savent pas à qui s'adresser. Pour ces personnes, le processus apparaît comme complexe. Elles confondent le rôle d'une direction d'établissement, d'un chef de service ou d'un professionnel avec celui du responsable des plaintes. Quand elles font face à un problème au niveau d'un établissement scolaire, elles se sentent dépourvues et ne voient pas qu'il y a d'autres étapes possibles pour régler la situation. Ceci étant dit, les efforts du CSSPO, en ce sens, semblent avoir porté fruit puisque nous avons constaté que, généralement, les parents semblaient mieux renseignés sur le processus de plainte et les différentes instances en 2020-2021.

4 Nos recommandations

Tout d'abord, nous ne pouvons que recommander de poursuivre l'application du processus de règlement des plaintes. Le CSSPO s'étant engagé à faire la promotion du processus de plainte et de l'existence du Protecteur de l'élève afin de sensibiliser les parents et élèves adultes et de les informer adéquatement, nous espérons que cette promotion aura les résultats escomptés.

Certains parents continuent de trouver le processus de traitement des plaintes long et compliqué à naviguer, nous n'avons pas eu de plaintes de parents qui s'estimaient « bloqués » dans le processus de plainte ou mal informés au niveau de l'existence du Protecteur de l'élève cependant. Nous croyons qu'il est toujours important de faciliter la navigation du processus de plainte des parents et de simplifier le processus lorsque possible.

Nous avons noté, à quelques occasions, que le Secrétariat général s'est montré très accessible lorsque le Protecteur de l'élève l'informait de circonstances urgentes qui nécessitaient une action urgente de la part du CSSPO. Nous sommes d'avis que cette souplesse dans le processus de traitement de plainte afin de pouvoir discuter avec la responsable du traitement des plaintes ou le Secrétariat général rapidement, lorsque urgent, est nécessaire afin d'assurer un traitement efficace et ponctuel des plaintes qui présentent des situations qui ne peuvent attendre les délais habituels. Ces interventions rapides peuvent éviter que les plaintes escaladent et que le niveau de tension rende la communication difficile et facilitent le rétablissement d'une relation plus collaborative entre les plaignants et les établissements concernés. Nous avons noté qu'une intervention rapide rassure énormément les plaignants. Nous encourageons le CSSPO à continuer en ce sens.

Il est à noter que les parents de la clientèle TSA et des élèves EDHAA ont communiqué avec la soussignée à plusieurs reprises en 2019-2020 ainsi qu'en 2020-2021, ils sont souvent désespérés et aux prises avec des situations difficiles impliquant leurs enfants et leur scolarisation, il semble que cette clientèle ait des préoccupations particulières au niveau de l'égalité de traitement et de l'équité dans la prestation des services. Cette situation n'est pas unique au CSSPO, il s'agit d'une réalité avec lesquels les Centres de

services scolaire doivent composer, soit d'offrir des services adaptés aux besoins des élèves de la clientèle EDHAA et TSA.

Tout comme mentionné dans le rapport annuel du Protecteur de l'élève de l'année scolaire 2019-2020, nous estimons qu'il serait important de porter une attention particulière aux communautés culturelles qui représentent une réalité démographique grandissante, il y aurait lieu de porter une attention particulière aux considérations de ces communautés et de savoir répondre à leurs insatisfactions adéquatement. Il faut noter qu'au courant de l'année scolaire 2019-2020, trois plaignants, parents ou élèves issus de la communauté noire ont porté plainte relativement à des allégations de racisme, soit envers le personnel, relativement au matériel pédagogique ou faisant état d'intimidation entre élèves comportant un élément de racisme et la plupart des recommandations émises par la soussignée dans ces dossiers n'ayant pas été retenues. Pour l'année 2020-2021, nous avons reçu une plainte de discrimination de la part d'un parent invoquant de la discrimination envers un élève de la communauté noire par des membres du personnel et de la part d'un parent d'une autre communauté culturelle relativement à des allégations de discrimination (cette dernière plainte n'a pas été jugée recevable par la soussignée, il fut déterminé que le parent avait reçu une réponse adéquate de la part du CSSPO).

Lors de discussions à ce sujet avec le Secrétariat général au sujet du dépôt du rapport annuel pour l'année 2019-2020, le Secrétariat général avait indiqué à la soussignée que le CSSPO avait pris des mesures visant le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel, depuis le printemps 2020. Des recommandations en ce sens auraient également été émises par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) à l'automne 2020. Nous n'avons pas été en mesure de prendre connaissance des mesures prises par le CSSPO ou de mesurer l'impact de celles-ci à ce jour, nous espérons que le CSSPO continuera en ce sens et que les mesures atteindront les résultats escomptés.

Soyez assurés, Madame la Directrice générale et membres du Conseil d'administration, que nous avons assumé cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le but d'apporter une contribution, si modeste soit-elle, à l'amélioration des services aux élèves.

Nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués,

Janik Sunstrum, Protectrice de l'élève

Guy Aublet, Substitut au Protecteur de l'élève

5. Annexes du rapport annuel

5.1 Rapport du protecteur de l'élève

**Centre de services scolaire
des Portages-de-l'Outaouais**

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2020-2021**

Présenté à la Directrice générale et au Conseil d'administration

**Par
Me Janik Sunstrum, L.L.B., L.L.L.
Protectrice de l'élève**

24 novembre 2021



Lettre à la Directrice générale

Gatineau, Qc
Le 29 octobre 2021

Madame Nadine Peterson
Directrice générale
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais
225, rue Saint-Rédempteur,
Gatineau, Qc
J8X 2T3

Madame la Directrice générale,

En conformité avec l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après, la « Loi ») en tant que Protectrice de l'élève pour votre centre de services scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2020-2021. Pendant cette année, la Protectrice de l'élève et le Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en étroite collaboration pour traiter les demandes et les dossiers.

Le présent rapport est rédigé au meilleur de notre connaissance, selon le libellé de l'article de la Loi, cité plus loin dans ce rapport.

Espérant le tout conforme, nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués.

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

Guy Aublet,
Substitut au Protecteur de l'élève



PRÉSENTATION

Le mandat

Pour l'année scolaire en question, soit l'année 2020-2021, le Protecteur de l'élève et le Protecteur de l'élève Substitut ont rempli le mandat qui leur avait été confié par le conseil des commissaires initialement, ceux-ci se référant par la suite à la Direction générale lorsque le conseil des commissaires a été aboli.

Le contenu du rapport

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique (LIP) en précise le contenu :

« Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire. » (nos soulignés)

Le contenu de ce rapport est conforme aux exigences de cet article de la Loi.

Quelques recommandations d'ordre général sont formulées dans la dernière partie de ce rapport.

Introduction

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, un total de quatre (4) plaintes *recevables* ont été reçues, dont une (1) qui a été traitée par le Substitut. Deux des plaintes qui ne contiennent pas de recommandations, les deux autres ont fait l'objet d'un rapport avec des recommandations à la Direction générale et au conseil d'administration. Pour les autres dossiers jugés non recevables, un rapport des interventions a été présenté à la Direction générale.

Il est aussi à noter que, parmi les plaintes précitées, aucune plainte formelle relativement à de l'intimidation, au sens de la *Loi sur l'instruction publique*, ne nous a été adressée.

Nous avons aussi répondu à des demandes d'informations de la part de parents ou d'élèves. Ces demandes nous ont été communiquées soit par téléphone ou par courriel.

Le présent rapport fait état de ces différents dossiers et des démarches effectuées.

1 La nature et le traitement des plaintes jugées recevables

Cette section comporte trois parties. Dans la première, les plaintes pour lesquelles un rapport a été produit à la Direction générale et au Conseil d'administration. Dans la seconde, il sera fait état des plaintes pour lesquelles un compte-rendu des interventions a été fait ou un rapport déclinant juridiction. Dans la troisième, les plaintes reçues et traitées par le Substitut protecteur de l'élève.

1.1 Les plaintes qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration par la Protectrice de l'élève

1.1.1 Première plainte traitée

1.1.1.1 La nature de la plainte

Les parents portent plainte après des incidents qui ont mené à la non-scolarisation de leur fils qui est un autiste non-verbal, ils demandent la réintégration scolaire de l'élève, on estime les périodes durant lesquels il n'est pas scolarisé comme étant à son détriment et font état de délais importants.

Le CSSPO offrait aux parents de le scolariser à distance, en mode virtuel, alors que les parents estiment que leur enfant n'est pas apte pour suivre des cours à domicile, particulièrement en mode virtuel et que cette mesure ne répond pas aux besoins ou intérêts de leur fils.

Les parents et les personnes rencontrés du réseau de la santé considèrent que les habiletés à travailler et les objectifs de scolarisation ne cadrent pas avec un enseignement à distance, que leur enfant aurait besoin d'interventions intensives pour reprendre le retard dans sa scolarisation et que sa présence

dans un cadre scolaire à temps plein est nécessaire pour développer ses habiletés sociales et maintenir une bonne santé mentale, le tout selon les recommandations des intervenants du milieu de la santé. Ils considèrent aussi que les renvois, les suspensions d'école et changements de routine n'ont pas donné la chance à l'élève de bénéficier d'interventions planifiées. Les parents rappellent que les autistes ont besoin de répétition et de constance;

1.1.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par les plaignants et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec les plaignants, le Secrétariat général, les Ressources éducatives, le personnel de l'école concernée, les personnes-ressources du réseau de la santé travaillant auprès d et le ministère de l'Éducation ainsi qu'un organisme soutenant les parents dans leurs démarches.

1.1.1.3 L'analyse de la plainte

La situation est très complexe. L'élève a besoin d'être scolarisé, mais il appert que l'environnement dans lequel il est scolarisé n'est pas adapté pour lui. Il y aurait eu des incidents qui ont mené aux retraits scolaires que les parents considèrent comme des expulsions ou suspensions. Un incident en particulier, durant lequel un membre du personnel a été blessé par l'élève alors qu'il tentait de protéger un autre élève lourdement handicapé a mené au retrait scolaire et une rupture de la communication entre les parents, l'équipe-école et le CSSPO qui estimait que le recours au mécanisme des cas complexe était nécessaire afin de pouvoir cerner les besoins de l'enfant pour offrir une scolarisation en fonction de ce mécanisme.

Nous comprenons la position de la direction de l'école et du Centre de services scolaire au niveau de l'importance de maintenir la santé et sécurité dans ses établissements, non seulement à l'égard de son personnel, mais surtout à l'égard des autres élèves en contact avec l'élève en question qui sont lourdement handicapés. Le Protecteur de l'élève doit veiller au meilleur intérêt de l'élève concerné par la plainte, mais ne peut faire abstraction du meilleur intérêt des autres élèves concernés par la situation ou de la santé et sécurité du personnel impliqué aussi. Nous comprenons que le CSSPO a un devoir envers ses élèves et personnel en ce sens.

Nous avons fait part au CSSPO et au plaignant du fait que nous estimions que le mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes se ferait dans le meilleur intérêt de l'élève concerné afin de trouver un milieu et des modalités adaptés à ses capacités et besoins.

L'intervention de la personne-ressource du MEQ s'est avérée très utile dans le traitement de ce dossier. Elle a été en mesure de formuler plusieurs recommandations lesquelles ont été accueillies avec beaucoup d'ouverture de la part du CSSPO, lequel s'est manifesté ouvert à l'intervention de toute

instance pouvant contribuer à trouver des solutions pour l'élève. Le but souhaité étant que les recommandations de cette dernière et que résultats de mécanisme de coordination et de concertation des cas complexes ont pu être mises en place afin de permettre à l'élève de réintégrer un milieu scolaire adapté à ses capacités et besoins.

1.1.1.4 Les recommandations

Nous avons donc appuyé les recommandations de cette personne-ressource, lesquelles sont résumées ci-bas :

- Effectuer la mise à jour des besoins et capacités de l'élève, de manière que tous les intervenants aient une vision commune du niveau de compréhension de l'élève (cognitif et langagier);
- Élaborer un plan de réintégration en collaboration avec les partenaires de la santé;
- Veiller à ce que le plan d'intervention soit au cœur des actions entreprises pour répondre aux besoins de l'élève;
- Revoir le PAM (cette recommandation ne repose pas sur le milieu scolaire, mais nécessite la collaboration étroite du CISSO). Or, bien que nous fassions cette recommandation, il est important de comprendre qu'elle est tributaire du partenariat avec le milieu de la santé et des services sociaux);
- Établir un calendrier global des rencontres de révision du plan d'intégration;
- S'adjoindre la collaboration de l'agent de service régional de soutien et d'expertise;
- Convenir d'un moment de suivi avec le MEQ.

Nous avons également formulé plusieurs suggestions que nous estimions utiles, celles-ci pouvant amener le CSSPO ou l'école concernée de tenir compte de certaines considérations.

1.1.2 Seconde plainte traitée

1.1.2.1 La nature de la plainte

Il s'agit d'une plainte de gestion de surplus des élèves. Le père se plaint du fait que son fils soit muté de l'école A vers l'école B en raison du nombre trop élevé d'inscriptions à l'école A en 6^e année du primaire (gestion de surplus, *Politique 20-11-20*). Le père invoque que son fils est domicilié dans le bassin de l'école A et qu'il devrait donc automatiquement être accepté à l'école A. Il est à noter que l'élève en question fréquente l'école A seulement depuis novembre 2020 et qu'il a moins d'ancienneté, à cette école, que plusieurs élèves de son niveau, il est donc visé par la vague 4 de la gestion des surplus à l'école A.

1.1.2.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Afin de traiter la présente plainte, nous avons communiqué avec la responsable du traitement des plaintes du service du Secrétariat général afin de comprendre le raisonnement de sa décision ainsi qu'avec le plaignant.

1.1.2.3 L'analyse de la plainte

Il est à noter que le père n'invoque aucun élément particulier qui ferait en sorte que la plainte devrait être examinée sous un autre angle, par exemple, une situation particulière au niveau de son enfant.

L'élève en question a fréquenté plusieurs écoles, ses parents ayant fait des « choix d'école » ou des demandes volontaires, ce qui a eu un impact sur la stabilité de l'élève et le transfert administratif devant lequel le plaignant se trouve.

À la lumière de l'analyse de la plainte, nous estimons que la décision du centre de services scolaire a été rendue en conformité avec ses politiques et règlements, notamment quant à la gestion des surplus et transfert administratifs.

1.1.2.4 Les recommandations

Nous n'avons donc pas de recommandations à faire compte tenu de l'analyse ci-haut.

1.1.3 Troisième plainte traitée

1.1.3.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne surtout le traitement de l'élève d'école primaire concerné par deux membres du personnel, soit son enseignante et la direction de l'école. Selon les parents de l'élève, l'enseignante aurait utilisé un vocabulaire inapproprié qu'ils considèrent raciste pour s'adresser aux élèves et qu'elle aurait eu un comportement inapproprié envers leur fils qui dénoterait qu'elle serait raciste. Les parents se plaignent également du comportement de la direction qui a dû intervenir pour gérer un incident impliquant l'élève en question. Les plaignants allèguent qu'il aurait été question d'appeler la police et de casier judiciaire et ce, en l'absence des parents de l'élève, ce qui aurait terrifié l'élève qui aurait continué de subir les impacts psychologiques suite à cet incident.

1.1.3.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le plaignant et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec le plaignant, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.1.3.3 Analyse de la plainte

Lors de nos discussions avec le CSSPO, il était clair que des rappels avaient déjà été effectués auprès de la direction en question qui avait, elle aussi, fait des rappels à son personnel au niveau du langage approprié à employer dans une salle de classe. Quant à la direction, il fut question de l'intervention menée auprès de l'élève en l'absence de ses parents. Nous sommes d'avis qu'il a été malhabile d'intervenir ainsi avec un élève du primaire, soit de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police, même en faisant référence à un policier-éducateur puisque les élèves du primaire ne connaissent pas nécessairement l'existence de policier dans le cadre d'une intervention scolaire. La direction nous a présenté ses explications à savoir pourquoi elle avait agi ainsi et s'est montrée très consciente que l'intervention n'avait pas été telle qu'elle l'aurait souhaitée en rétrospective.

Au niveau de l'élément de racisme invoqué par les parents, il nous fut impossible de déterminer s'il y avait eu du racisme à proprement dire envers l'élève en question. La direction, issue des communautés culturelles, a simplement pu nous informer qu'elle estimait que le racisme n'était aucunement entré en ligne de compte pour elle et qu'elle n'estimait pas que c'était le cas pour l'enseignante non plus. Ce type de situation interpersonnelle étant très difficile à analyser après les faits, nous n'avons pas été en mesure de conclure que l'élève en question avait été victime de racisme, le membre du personnel en question ne reconnaissant pas avoir tenu de propos raciste et la direction n'estimant pas que de tels propos aient été de nature raciste.

Il est très difficile de déterminer si le racisme ou la discrimination a influencé la façon d'intervenir dans ce dossier. Nous estimons qu'il est important pour le CSSPO de mettre en place ou de continuer de mettre en place des mesures qui amélioreront le lien avec les communautés culturelles et la représentativité des membres du personnel comme reflet de notre société de plus en plus multiculturelle, ce qui aura sans doute l'effet de diminuer le racisme ou l'impression de racisme vécue par les élèves et leurs parents.

1.1.3.4 Recommandations

Il est à noter que les deux premières recommandations ont déjà été discutées avec le Secrétariat général et faisait l'objet d'un consensus vu qu'elles ont déjà été mises en place :

- Que le CSSPO fasse un rappel à son personnel de toujours employer un langage approprié et adéquat envers ses élèves;
- Que le CSSPO fasse un rappel à la direction invite les parents à participer à toute rencontre portant sur un incident considéré sérieux et évite complètement de mentionner la possibilité d'un casier judiciaire ou l'intervention de la police en l'absence de ceux-ci.

Les mesures suivantes sont émises de façon préventive et dans l'optique de travailler de façon continue à améliorer les relations avec les communautés culturelles:

- Que le CSSPO bâtit des ponts avec les communautés culturelles et les maintiennent par toutes les mesures estimées utiles telles que des mesures qui visent le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel et même de se pencher sur la possibilité d'augmenter la représentativité des membres des communautés culturelles dans ses établissements;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit formé en gestion et résolution de conflits avec la clientèle;
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit sensibilisé à l'importance de dispenser un service de qualité à toute sa clientèle, soit tant aux parents et élèves issus des communautés culturelles qu'aux parents et élèves québécois de souche. Cette sensibilisation pouvant prendre la forme d'un ou des communiqués au personnel, de formations spécifiques à cet effet.

1.2 Les plaintes pour lesquelles un compte rendu des interventions ou rapport déclinant juridiction ont été présentés à la Direction générale

Le Protecteur de l'élève a transmis trois comptes rendus ou rapport déclinant juridiction au courant de l'année 2020-2021, ces plaintes n'ont pas été jugées recevables et n'ont donc pas fait l'objet d'étude de la part du Protecteur de l'élève.

1.3 Les plaintes reçues et traitées par le Substitut du Protecteur de l'élève qui ont fait l'objet d'un rapport à la Direction générale et au Conseil d'administration

1.3.1 Quatrième plainte traitée

1.3.1.1 La nature de la plainte

Cette plainte concerne un incident intervenu entre un élève du secondaire et son enseignante-spécialiste. L'élève aurait négligé de se conformer au code de vie de l'école, soit de porter son costume aux couleurs de l'école et de s'asseoir à sa place désignée. L'enseignante a fait parvenir un courriel aux parents afin des informer de la situation. Il y aurait également eu une rencontre entre l'élève concerné et la direction adjointe afin de revenir sur l'incident et imposer une période de réflexion. L'élève ne se serait jamais rendu à la période de réflexion, préférant plutôt de se rendre à son cours habituel. La situation aurait dégénéré, le ton aurait monté et des menaces auraient été proférées. Il y aurait eu deux rencontres avec la mère de l'élève, l'élève et en premier lieu, la direction

adjointe pour terminer avec la direction. Le ton aurait encore monté et l'élève aurait tenté de sortir de la rencontre pour aller chercher l'enseignante concernée et régler la question sur-le-champ.

1.3.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Il eut une transition initiale du dossier de la Protectrice de l'élève vers le Substitut au Protecteur de l'élève. En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le CSSPO, le Protecteur de l'élève Substitut a communiqué avec la plaignante, l'élève concerné, le Secrétariat général et la direction de l'école concernée.

1.3.1.3 Analyse de la plainte

Il s'avère, comme bien souvent, que l'élève concerné et l'école ont des versions bien différentes des faits. Sans déterminer « qui dit vrai », le Substitut au Protecteur de l'élève détermine qu'il y a eu manquement au code de vie de l'école, notamment quant au code vestimentaire et aux responsabilités scolaires.

Il y a confusion à savoir si la direction adjointe a bel et bien mentionné que l'élève concerné aurait une période de réflexion à son prochain cours de spécialiste, cette conséquence n'était pas mentionnée au courriel envoyé aux parents et l'élève niant que la conséquence a été mentionnée durant sa rencontre avec la direction adjointe. Le Protecteur de l'élève substitut reconnaît que cette situation ait pu causer de la frustration pour l'élève concerné s'il s'avérait que la conséquence n'avait pas été nommée et l'élève donc averti. La mère reproche à la direction d'avoir proféré des menaces envers son fils. Le Protecteur de l'élève Substitut arrive à la conclusion qu'il était nécessaire à la direction de maintenir l'ordre, le calme et assurer le respect des règles de fonctionnement de son école.

1.3.1.4 Conclusion

Le Protecteur de l'élève et son Substitut peuvent faire des recommandations au conseil d'administration du Centre de services scolaire lorsque les droits de l'élève ont été brimés ou qu'il y a eu un préjudice pour l'élève. Dans le présent cas, avec les informations et les témoignages recueillis, il n'a pu conclure ni à l'un, ni à l'autre.

1.3.2 Conclusion

Hormis ce dossier, soit la quatrième plainte traitée, le Substitut du Protecteur de l'élève s'est rendu disponible pour des appels téléphoniques et des courriels de parents qui désiraient recevoir de l'information, être rassurés, ou encore guidés dans la façon de procéder pour le règlement d'une situation conflictuelle.

2. Les suivis aux plaintes et aux recommandations

L'article 220.2 de la *LIP* stipule que le rapport annuel du Protecteur de l'élève doit faire état des suites qui ont été données à ses recommandations. Le CSSPO donne suite au Protecteur de l'élève dans une lettre qui lui est transmise à la suite de la réception de son rapport.

Dans un premier temps, les rapports ou les comptes rendus des interventions avec leurs recommandations respectives sont acheminés à la Directrice générale du CSSPO ainsi qu'au Secrétariat général, lesquels se chargent de les transmettre au Conseil d'administration. Le Secrétariat général ou la Direction générale nous fait ensuite suivi de nos rapports ou comptes rendus.

3. Les demandes d'information

3.1 La nature des demandes

Le tableau ci-après présente un approximatif des demandes reçues périodiquement par courriel ou par téléphone ainsi les principaux motifs qui les ont suscitées :

Motifs	Nb.
Questionnements reliés aux changements ou impacts dus à la pandémie COVID 19	15
Demandes d'information d'ordre général	10
Transport scolaire	2
Relations et communication avec le personnel de l'école	10
Services EHDA	4
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	3
Frais exigés des parents ou remboursement de frais	2
Questions relativement à des résultats d'évaluation ou à l'admission dans un programme particulier (ex : examen d'admission au PEI ou classe accélérée)	3
Scolarisation à domicile	1
Programmes pour adultes, question d'expulsion, de stages et de contenu des examens	1
Gestion des surplus	5
Total	56

À la réception des différentes demandes d'information, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation est une « d'écoute ». Nous demandons alors à la personne d'exposer le plus clairement possible la situation pour laquelle elle manifeste de l'insatisfaction.

Le temps nécessaire pour saisir la nature de telles demandes varie de quelques minutes à plus d'une heure. Dans certains cas, des suivis téléphoniques ou rendez-vous téléphoniques d'une durée variable peuvent être nécessaires afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants et d'explorer des pistes de solutions. La rentrée scolaire 2020-2021, comme toujours, a été particulièrement chargée pour le Protecteur de l'élève qui recevait de nombreux appels, demandes d'information, courriels et plaintes.

Dans la grande majorité des cas, nous constatons que les parents, tuteurs ou élèves n'ont pas respecté toutes les étapes prévues pour le traitement d'une plainte. Souvent, la plainte n'a pas été formulée à la direction de l'établissement. Il est rare que l'étape du dépôt d'une plainte formelle au responsable des plaintes du centre de services scolaire ait été faite. Il s'avère que les parents semblent communiquer avec le Protecteur de l'élève dès qu'un conflit survient. Lorsque le temps le permet et que la nature du dossier l'impose, le Protecteur de l'élève fait un suivi avec le plaignant afin de vérifier si la situation s'est résorbée, c'est très souvent le cas, le parent n'ayant pas encore porté plainte au Centre de services scolaire ou parfois même à la direction de l'établissement en question.

Notre rôle est alors de fournir toute l'information nécessaire pour que les plaignants puissent suivre le processus établi. À chaque fois, nous leur précisons qu'il est possible de nous contacter à nouveau si la dernière étape du dépôt de la plainte auprès du ou de la responsable du traitement des plaintes du Centre de services scolaire ne permet pas de dénouer l'impasse ou ne leur donne pas satisfaction.

3.2 Les suivis par rapport aux demandes d'information

Quand nous n'avons pas de retour à la suite des renseignements que nous avons pu fournir, nous en déduisons que la situation problématique vécue par les personnes qui manifestaient une insatisfaction a reçu les suivis nécessaires et que des solutions appropriées ont été apportées à chacune des situations.

Selon le rapport annuel du Protecteur de l'élève de 2019-2020 et selon nos constatations, il semble avoir une légère augmentation des demandes d'information ou de demandes prématurées auprès du Protecteur de l'élève rapport à l'année 2019-2020 (vu la baisse des communications durant la pandémie à l'hiver 2020) et plus marquée rapport à l'année 2018-2019, plusieurs parents saisissant simultanément la direction, le Centre de services scolaire et le Protecteur de l'élève, ce qui nécessite une intervention de la part du Protecteur de l'élève afin de valider l'étape à laquelle le dossier est rendu et s'il y a un élément d'urgence justifiant l'intervention « prématurée » du Protecteur de l'élève.

Nous observons par ailleurs que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'information et ne savent pas à qui s'adresser. Pour ces personnes, le processus apparaît comme complexe. Elles confondent le rôle d'une direction d'établissement, d'un chef de service ou d'un professionnel avec celui du responsable des plaintes. Quand elles font face à un problème au niveau d'un établissement scolaire, elles se sentent dépourvues et ne voient pas qu'il y a d'autres étapes possibles pour régler la situation. Ceci étant dit, les efforts du CSSPO, en ce sens, semblent avoir porté fruit puisque nous avons constaté que, généralement, les parents semblaient mieux renseignés sur le processus de plainte et les différentes instances en 2020-2021.

4 Nos recommandations

Tout d'abord, nous ne pouvons que recommander de poursuivre l'application du processus de règlement des plaintes. Le CSSPO s'étant engagé à faire la promotion du processus de plainte et de l'existence du Protecteur de l'élève afin de sensibiliser les parents et élèves adultes et de les informer adéquatement, nous espérons que cette promotion aura les résultats escomptés.

Certains parents continuent de trouver le processus de traitement des plaintes long et compliqué à naviguer, nous n'avons pas eu de plaintes de parents qui s'estimaient « bloqués » dans le processus de plainte ou mal informés au niveau de l'existence du Protecteur de l'élève cependant. Nous croyons qu'il est toujours important de faciliter la navigation du processus de plainte des parents et de simplifier le processus lorsque possible.

Nous avons noté, à quelques occasions, que le Secrétariat général s'est montré très accessible lorsque le Protecteur de l'élève l'informait de circonstances urgentes qui nécessitaient une action urgente de la part du CSSPO. Nous sommes d'avis que cette souplesse dans le processus de traitement de plainte afin de pouvoir discuter avec la responsable du traitement des plaintes ou le Secrétariat général rapidement, lorsque urgent, est nécessaire afin d'assurer un traitement efficace et ponctuel des plaintes qui présentent des situations qui ne peuvent attendre les délais habituels. Ces interventions rapides peuvent éviter que les plaintes escaladent et que le niveau de tension rende la communication difficile et facilitent le rétablissement d'une relation plus collaborative entre les plaignants et les établissements concernés. Nous avons noté qu'une intervention rapide rassure énormément les plaignants. Nous encourageons le CSSPO à continuer en ce sens.

Il est à noter que les parents de la clientèle TSA et des élèves EDHAA ont communiqué avec la soussignée à plusieurs reprises en 2019-2020 ainsi qu'en 2020-2021, ils sont souvent désespérés et aux prises avec des situations difficiles impliquant leurs enfants et leur scolarisation, il semble que cette clientèle ait des préoccupations particulières au niveau de l'égalité de traitement et de l'équité dans la prestation des services. Cette situation n'est pas unique au CSSPO, il s'agit d'une réalité avec lesquels les Centres de

services scolaire doivent composer, soit d'offrir des services adaptés aux besoins des élèves de la clientèle EDHAA et TSA.

Tout comme mentionné dans le rapport annuel du Protecteur de l'élève de l'année scolaire 2019-2020, nous estimons qu'il serait important de porter une attention particulière aux communautés culturelles qui représentent une réalité démographique grandissante, il y aurait lieu de porter une attention particulière aux considérations de ces communautés et de savoir répondre à leurs insatisfactions adéquatement. Il faut noter qu'au courant de l'année scolaire 2019-2020, trois plaignants, parents ou élèves issus de la communauté noire ont porté plainte relativement à des allégations de racisme, soit envers le personnel, relativement au matériel pédagogique ou faisant état d'intimidation entre élèves comportant un élément de racisme et la plupart des recommandations émises par la soussignée dans ces dossiers n'ayant pas été retenues. Pour l'année 2020-2021, nous avons reçu une plainte de discrimination de la part d'un parent invoquant de la discrimination envers un élève de la communauté noire par des membres du personnel et de la part d'un parent d'une autre communauté culturelle relativement à des allégations de discrimination (cette dernière plainte n'a pas été jugée recevable par la soussignée, il fut déterminé que le parent avait reçu une réponse adéquate de la part du CSSPO).

Lors de discussions à ce sujet avec le Secrétariat général au sujet du dépôt du rapport annuel pour l'année 2019-2020, le Secrétariat général avait indiqué à la soussignée que le CSSPO avait pris des mesures visant le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel, depuis le printemps 2020. Des recommandations en ce sens auraient également été émises par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) à l'automne 2020. Nous n'avons pas été en mesure de prendre connaissance des mesures prises par le CSSPO ou de mesurer l'impact de celles-ci à ce jour, nous espérons que le CSSPO continuera en ce sens et que les mesures atteindront les résultats escomptés.

Soyez assurés, Madame la Directrice générale et membres du Conseil d'administration, que nous avons assumé cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le but d'apporter une contribution, si modeste soit-elle, à l'amélioration des services aux élèves.

Nous vous prions d'accepter l'expression de nos sentiments distingués,

Janik Sunstrum, Protectrice de l'élève

Guy Aublet, Substitut au Protecteur de l'élève