



**Commission  
scolaire  
de Montréal**

**OMB-01**

**INSTANCE  
CONCERNÉE :**

Conseil des commissaires

**TITRE :**

Rapport annuel de l'Ombudsman – 2006-2007

**UNITÉ :**

Bureau de l'ombudsman

**DATE :**

Le 13 septembre 2007

**NOM DE  
L'AUTEUR :**

M. Patrick Robardet  
Ombudsman

**SIGNATURE**

---

**GROUPE ET/OU  
PERSONNE(S) CONSULTÉE(S) :**

**RÉSUMÉ :**

Présentation du rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année 2006-2007.

## **I. Introduction<sup>1</sup>**

Le cadre général du fonctionnement du Bureau de l'ombudsman,<sup>2</sup> prévoit que l'ombudsman fait rapport au Conseil des commissaires annuellement. Ce dernier a procédé à ma nomination pour un mandat de trois ans avec entrée en fonction le 1<sup>er</sup> juin 2007.

Ce rapport annuel traite des deux dimensions du mandat défini par le contrat qui me lie à la Commission : il s'agit d'établir le Bureau et d'implanter la fonction, puis d'exercer la fonction d'ombudsman. Ces deux activités ont débuté en parallèle en juin 2007.

La présentation du rapport annuel remplit aussi un autre objectif. Comme l'ombudsman de la CSDM est indépendant et relève, pour cette raison, du Conseil des commissaires, la présentation de son rapport annuel au Conseil concrétise son indépendance de même que son lien direct avec le Conseil. De plus, la reddition de compte effectuée offre l'occasion de préciser la nature de la fonction d'ombudsman et son fonctionnement.

Avant d'aborder l'objet du rapport annuel de l'ombudsman, il convient de revenir d'abord, très brièvement, sur la création du Bureau de l'ombudsman, puis de rappeler le mandat de ce dernier.

En résumé, la création d'un poste d'ombudsman a été envisagée initialement lors des discussions touchant l'élaboration, en 1999-2000, de la *Politique visant à régler les différends entre les parents et l'école* (P 2000-1). Elle a continué de l'être, en 2002-2003, par rapport au projet de *Politique pour contrer la violence et le harcèlement au travail* (P 2003-1), puis, ensuite, après l'entrée en vigueur, en 2004, des nouvelles dispositions relatives au harcèlement psychologique contenues dans la *Loi sur les normes du travail* du Québec. La création du poste fut annoncée officiellement par Mme Diane De Courcy, Présidente de la CSDM dans le discours de la rentrée administrative 2004-2005. Le Bureau de l'ombudsman apparaît ensuite comme unité dans la nouvelle structure administrative de la CSDM, adoptée en mai 2005 par le Conseil des commissaires. Ce dernier crée le Bureau de l'Ombudsman en juin 2006.

## **II. Le mandat du Bureau de l'ombudsman de la CSDM**

La création du Bureau de l'ombudsman de la CSDM représente une nouveauté au Québec, dans le domaine de l'éducation primaire et secondaire. Le concept d'ombudsman est toutefois de plus en plus connu, notamment grâce au Protecteur du citoyen du Québec ou, pour se limiter au domaine de l'éducation, aux ombudsmans de plusieurs universités québécoises.

---

<sup>1</sup>Dans ce rapport, le genre masculin comprend le genre féminin dans le seul but d'alléger le texte.

<sup>2</sup> Voir la résolution V du conseil des commissaires du 21 juin 2006 (séance extraordinaire) qui adopte les modalités énoncées dans un rapport DG-04-45 du 21 juin 2006 portant sur la création du Bureau. Les parties de ce document qui décrivent le mandat de l'ombudsman seront publiées sur le site web du Bureau.

Le type d'ombudsman mis en place à la CSDM représente un mécanisme neutre, fidèle dans ses grandes lignes aux ombudsmans que l'on retrouve dans des nombreux secteurs, notamment dans le secteur public. Ainsi, l'Ombudsman de la CSDM n'est ni le représentant d'une personne ou d'un groupe, ni de la CSDM elle-même, mais un intermédiaire neutre au service de l'ensemble de la CSDM et des personnes qui entrent en relation avec elle à un titre ou à un autre. La neutralité de l'ombudsman signifie qu'il ne représente pas un plaignant, qu'il n'est pas son avocat, qu'il ne prend pas parti, qu'il n'est pas le défenseur d'une personne en particulier, qu'il n'agit pas contre une personne en particulier.

Les ombudsmans se caractérisent également par des valeurs, des principes d'organisation et de fonctionnement, et des finalités communs. Les principaux éléments encadrant l'organisation et le fonctionnement de la fonction d'ombudsman sont l'indépendance, la confidentialité, l'impartialité et l'accessibilité. L'indépendance, plus particulièrement, se traduit notamment par deux modalités : l'ombudsman de la CSDM relève du Conseil des commissaires; au plan administratif, un lien fonctionnel avec le Secrétaire général<sup>3</sup> assure le bon fonctionnement du Bureau. La confidentialité<sup>4</sup> de l'information communiquée à l'ombudsman par les personnes, groupes ou entités qui le contactent et requièrent ses services, leur assure une protection indispensable. Sans cette protection, l'exécution de la fonction d'ombudsman risque de ne pas atteindre les objectifs qui en sont attendus par toutes les parties prenantes, que ce soit la Commission ou toutes celles et tous ceux qui se prévalent ou se prévaudront de ses services.

L'Ombudsman exerce trois activités principales :

- Informer sur les droits et les recours,
- Donner des conseils ou résoudre des différends,
- Traiter des plaintes

Finalement, les personnes qui peuvent se prévaloir des services de l'Ombudsman sont potentiellement très nombreuses et très diverses. Ce sont toutes celles qui bénéficient des services de la CSDM (parents, élèves actuels ou potentiels, population en général) ou qui transigent avec elle à un titre ou un autre (employés, commissaires, bénévoles, fournisseurs, partenaires actuels ou potentiels). Le cadre général de la fonction prévoit en effet que le Bureau exerce une mission double comprenant un volet corporatif (externe) et un volet organisationnel (interne). Également, les activités d'information et de soutien (ou de fourniture de conseils) sont étroitement liées à l'objectif de prévention visant à assurer un climat organisationnel satisfaisant. Ce cadre général met ainsi en évidence le rôle d'agent de changement systémique que l'ombudsman est invité à jouer.

---

<sup>3</sup> Plus précisément, il s'agit du Directeur général adjoint aux communications, aux services corporatifs et secrétaire général.

<sup>4</sup> Cette dimension est réglée par une entente particulière qui fait partie du contrat qui me lie à la CSDM, ce qui complète la description du mandat du Bureau de l'ombudsman contenue dans le rapport DG-04-45 déjà mentionné.

### **III. L'implantation du Bureau de l'ombudsman**

A ce titre, le mois de juin 2007 a été largement consacré à me familiariser avec les motifs qui ont conduit à la création du Bureau et avec l'organisation même de la Commission. Une documentation fournie m'a été spontanément offerte par Me France Pedneault, Secrétaire générale adjointe, sur les règlements et les politiques de la Commission. L'ombudsman doit tenir compte de ces balises pour situer sa capacité d'intervention comme pour pouvoir expliquer comment il agit en première ligne pour donner de l'information ou des conseils ou comme dernier recours après épuisement des mécanismes préalables.

Ce premier mois a permis de tester, avec succès, le lien fonctionnel avec le Secrétaire général. M. Gilles Petitclerc a démontré un souci constant de faciliter mon arrivée et le démarrage du Bureau. Plus particulièrement, il m'a présenté à la Directrice générale et à l'ensemble des directeurs généraux associé et adjoint, des directeurs et des directrices de service et de réseau.

Au cours du mois de juin 2007, des rencontres ont été organisées avec les membres du Secteur juridique et les directions du Service des ressources humaines, du Service des communications et du Service des finances. Ces rencontres ont permis de présenter nos compétences respectives.

Les grandes lignes d'un plan de communication ont été posées en collaboration avec le Service des communications. Ce plan prévoit, dans un premier temps, la présentation du mandat aux différents services et directions, puis ensuite aux réseaux, aux associations et syndicats, puis, par la suite, à d'autres instances et groupes.

La localisation du Bureau à l'extérieur du centre administratif a fait l'objet de discussions préliminaires.

### **IV. Les dossiers traités au cours de l'exercice 2006-2007**

En raison de mon entrée en fonction le 1<sup>er</sup> juin 2007, l'exercice 2006-2007 se résume à un seul mois d'activité. Toutefois, onze dossiers ont été ouverts au cours de juin 2007. Deux dossiers représentaient des demandes d'information, et neuf autres, des plaintes ou des expressions d'insatisfaction.

#### **La classification des dossiers**

La présentation des dossiers traités les divise en plusieurs catégories :

- les dossiers ouverts et fermés, ou en cours de traitement;
- une répartition selon les trois grandes catégories : demande d'information, demande de conseil et plainte;

- les plaintes fondées ou non fondées, et des plaintes fondées, celles qui ont été réglées;
- le profil des demandeurs (parent, élève, employé, enseignant, cadre, etc.);
- l'objet de la demande (relations avec la CSDM, relations avec le milieu externe, fonctionnement organisationnel, droits fondamentaux, droits de l'élève, etc.)

Ces catégories seront présentées dans des tableaux dans les prochains rapports annuels.

Au cours du prochain exercice, le Bureau créera une base de données comprenant un nombre suffisant de critères permettant de rendre compte de l'exécution du mandat de l'Ombudsman et de fournir une information utile. Le prochain rapport annuel de l'Ombudsman pour l'exercice 2007-2008 comprendra aussi des données sur les délais de traitement des dossiers, les suivis, les effets des interventions, ou la portée systémique des dossiers.

### **Les dossiers traités**

Des onze dossiers traités en juin 2007, huit étaient fermés au 30 juin – dont un représentait une plainte fondée et réglée – et trois demeuraient en cours de traitement.

Les demandeurs se divisaient entre cinq parents, un élève (en l'occurrence, un adulte), deux employé(e)s, un membre du personnel enseignant, un cadre et une personne de la catégorie « autre ».

### **L'objet des demandes et des questions traitées**

#### *1) le fonctionnement organisationnel*

Trois demandes relevaient de cette dimension.

La première touchait un retard, jugé abusif par une employée, mis par un service à effectuer une démarche administrative consistant à envoyer certains renseignements à un organisme gouvernemental. En l'espèce, l'ombudsman est intervenu auprès de la coordonnatrice de ce service pour examiner la cause du retard. La plainte était fondée et fut réglée : l'information demandée fut transmise.

Dans la seconde demande, une cadre scolaire se plaignait du manque de reconnaissance et de respect que représentait, selon elle, le comportement de son supérieur hiérarchique immédiat; elle alléguait que ce dernier ne l'avait pas informée au préalable d'une décision relative à l'organisation du travail qui l'affectait personnellement. La plainte fut référée au directeur du réseau.

La dernière demande concernait l'évaluation d'une enseignante suppléante et le contenu de son dossier. Cette dernière souhaitait obtenir de l'information mais aussi, sans formuler une plainte, exprimer son mécontentement sur les méthodes d'évaluation.

## *2) les relations avec le milieu externe*

Dans cette catégorie, l'ombudsman a été saisi de deux demandes contestant une mesure d'interdiction visant chacune un parent, de se trouver sur les lieux d'une école ou sur les propriétés de la CSDM; ces deux plaintes étaient en cours de traitement à la fin de l'exercice.

De cette catégorie relève également une demande d'information sur le rôle de l'Ombudsman de la CSDM, provenant du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport du Québec. Ce contact faisait suite à une plainte adressée à ce ministère par l'un des parents précédents contre la mesure d'interdiction le visant.

## *3) la relation pédagogique*

Ce sujet fut abordé par une demande de reprise de cours présentée par un élève adulte; référée au directeur de l'école concernée, la demande a permis d'établir un contact avec la direction de la formation générale des adultes.

## *4) l'admission*

Deux plaintes touchaient l'admission, elles provenaient de deux parents. La première, relative au choix de l'école en raison du profil socio-économique de l'élève, a été référée au commissaire du district concerné et à la direction de l'école en cause. La seconde concernait des difficultés liées au statut de résident du Québec, de l'enfant, et à la preuve de ce statut : le parent a été référé à l'Accueil au Bureau de l'organisation scolaire.

## *5) les droits fondamentaux*

Cette matière fut abordée dans deux plaintes touchant, l'une, la discrimination en raison de l'origine ethnique, et l'autre, le harcèlement psychologique.

Dans la première, la mère de l'élève exclu d'une école et déplacé vers une autre invoquait que ce dernier avait fait l'objet de discrimination en raison de son origine. Cette plainte était en cours de traitement à la fin de l'exercice.

La seconde demande, relative au harcèlement psychologique, émanait d'une employée et combinait une demande de conseils et une plainte. L'employée fut référée à son syndicat quant à la disponibilité des recours ; elle fut aussi informée qu'elle pouvait aussi, le cas échéant, s'adresser au Service des ressources humaines pour entreprendre les démarches prévues par la *Politique pour contrer la violence et le harcèlement au travail*. Ce dossier illustre la position de première ligne de l'ombudsman en tant que point d'accès à l'information et à des conseils mais comme dernier recours après épuisement des recours disponibles pour un employé.

## **V. Les activités projetées pour l'année 2007-2008**

L'été et l'automne 2007 verront se poursuivre plus intensivement les activités d'implantation du Bureau, parallèlement au traitement de dossiers.

Ces activités devraient comprendre : des rencontres avec le Conseil des commissaires et le Comité exécutif, des rencontres avec les services et les réseaux, puis avec les syndicats et les associations; la localisation du bureau et le recrutement d'une secrétaire; la finalisation du plan de communication et une stratégie de publicité; et enfin, des activités de développement du Bureau (réflexion sur le mandat et les normes d'équité, présentation du mandat dans les services et les réseaux).

## **VI. Remerciements**

En conclusion, j'aimerais remercier l'ensemble des personnes avec lesquelles j'ai eu à interagir au cours du mois de juin 2007, pour l'accueil et la collaboration témoignés à maintes reprises, mais plus particulièrement monsieur Gilles Petitclerc, directeur général adjoint aux communications, aux services corporatifs et secrétaire général, et madame Suzie Delisle pour les services de secrétariat. Ma reconnaissance à l'égard de toutes les autres personnes non identifiées demeure entière.