



## **RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE**

### **À L'INTENTION DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE**

**Document déposé le 5 octobre 2021**

## **RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2020-2021**

La première partie de ce rapport rappelle le rôle de la Protectrice de l'élève ainsi que les modalités de traitement des demandes et enfin les principes qui guident son action.

La deuxième partie fait état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Enfin, suivra une présentation des plaintes qui ont fait l'objet d'une analyse approfondie de ma part et d'un avis motivé au Conseil d'administration du centre de services scolaire.

En conclusion, je vous partagerai quelques éléments qui sont ressortis de mes travaux.

### **Rôle de la Protectrice de l'élève et les modalités de traitement des demandes**

En vertu de la fonction prévue à la Loi sur l'instruction publique, la Protectrice de l'élève est un tiers neutre, indépendant et impartial dont le rôle est de recevoir et de traiter les demandes et/ou plaintes des parents et des élèves eux-mêmes qui ont une attente particulière vis-à-vis du milieu scolaire.

Nommée par le Centre de services scolaire, je ne suis pas une employée de celui-ci. Mon rôle est d'examiner la plainte qui n'a pu trouver satisfaction à l'interne en prenant en considération les droits et les préoccupations des parties concernées et ceci de façon objective.

L'article 220.2 de la LIP ainsi que le Règlement de la procédure d'examen des plaintes établi par le Centre de services scolaire, précisent le processus de traitement de plaintes. Au Centre de services scolaire des Mille-Îles, le processus est accessible sur le site.<sup>1</sup> Deux schémas illustrent ce processus : la plainte qui concerne indirectement l'élève<sup>2</sup> et la plainte qui concerne directement l'élève.<sup>3</sup>

Nonobstant l'accessibilité des étapes du processus à suivre, mon premier geste auprès du plaignant est de présenter et situer mon rôle. Puis, j'accueille la demande d'assistance du parent qui est bien souvent portée par leurs inquiétudes et leurs revendications. Le temps consenti aux premières communications facilite la résolution du problème, quel qu'il soit. L'écoute et la bienveillance sont de rigueur.

Mon premier objectif est d'amener le parent à communiquer et discuter avec les intervenants qui sont les plus près de leur enfant dans une approche de prévention de

---

<sup>1</sup> <https://www.cssmi.qc.ca/parents/ressources/traitement-des-plaintes>

<sup>2</sup> [http://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2020-10/Diapo\\_schema\\_plainte2.pdf](http://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2020-10/Diapo_schema_plainte2.pdf)

<sup>3</sup> [http://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2020-10/Diapo\\_schema\\_plainte.pdf](http://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2020-10/Diapo_schema_plainte.pdf)

conflits et de règlement à l'amiable. La recherche de solutions s'appuie sur des modalités satisfaisantes pour l'ensemble des parties dans une approche humaniste.

En résumé, voici les principales fonctions de la Protectrice de l'élève et les modalités de traitement de plaintes :

- Recevoir la plainte, l'examiner et déterminer à quelle personne le plaignant doit s'adresser si les étapes du processus de traitement des plaintes n'ont pas été respectées;
- Soutenir le plaignant dans ses démarches avec cette personne;
- Traiter les plaintes à la suite de l'épuisement des recours mis à la disposition du CSSMI;
- Faire enquête afin d'évaluer le bien-fondé de la plainte;
- Entendre les personnes impliquées;
- Choisir les modes de résolution de conflits en collaboration avec l'ensemble des intervenants. Au besoin, servir d'intermédiaire.
- Ultimement, me saisir de la plainte afin d'approfondir le dossier et présenter un avis sous forme de rapport incluant mes recommandations au Conseil d'administration du CSSMI.

Il est important de préciser que la Protectrice de l'élève peut faire des recommandations. Elle ne peut se substituer à l'autorité compétente en modifiant une décision. Elle n'intervient pas dans les relations de travail. Ainsi les plaintes concernant un membre du personnel sont entendues et dirigées vers la direction générale. La Protectrice peut demander un suivi.

### **Mon approche et les principes qui guident mon action.**

Mon approche privilégie l'aide au parent pour trouver une solution qui va convenir à tous. J'accorde une grande importance à la communication saine et respectueuse entre l'élève, ses parents et les intervenants de l'équipe-école. Le lien que j'entretiens avec les parents est très apprécié par ceux-ci puisqu'il permet de rétablir la collaboration avec le milieu scolaire dans la très grande majorité des cas.

Mes décisions se basent sur des principes d'équité. Le bien-être, la réussite et le respect des droits de l'élève guident mes actions.

## Les dossiers traités au cours de l'année scolaire 2020-2021

Chacune des années scolaires soulève ses défis et ses enjeux.

D'entrée de jeu, la révision de politiques, la croissance de l'effectif scolaire, le débordement de l'effectif dans l'école et enfin, des événements incontournables comme la pandémie apportent leurs lots d'inquiétudes chez les parents et les élèves.

Ceux-ci influencent la nature et la quantité de plaintes ou des insatisfactions.

**Tableau 1**

Comparatif des demandes par année scolaire

Année scolaire	Préscolaire et primaire	Secondaire	FGA (adultes) et FP (professionnel)	Infos	Total des demandes
2018-2019	115	55	7		177
2019-2020	62	49	5	8	124
2020-2021	123	76	18	7	224

**Tableau 2**

Nombre d'interventions par type et par ordre d'enseignement entre le 1<sup>er</sup> juillet 2020 et le 30 juin 2021

Type de demandes	Présco et primaire	Secondaire	FP	Autres	Total
<b>Demandes d'interventions</b>	123	76	18	7	224
Plaintes retenues pour examen*	2	3	1		6
Plaintes mettant en cause l'éthique et les attitudes d'un membre du personnel qui ont été soumises à la direction générale adjointe concernée	1	3	3		7
Plaintes prématurées orientées à l'interne, demandes d'assistance et accompagnement.	120	70	14		204

\*Ces plaintes sont présentées dans les tableaux 4.1 à 4.6 à la page 7 de ce rapport.

**Tableau 3**

Répartition des demandes d'intervention par nature  
pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2020 au 30 juin 2021

Nature des interventions	Nombre
Demandes d'informations générales	15
ÉHDAA : qualité de service /PI/ cheminement scolaire	44
Régulier : qualité du service / volet scolaire	9
Communication école / service de garde / famille	37
Santé / sécurité / surveillance	5
Éthique et attitudes d'un intervenant scolaire	23
Intimidation / violence	27
Organisation scolaire : admission, inscription / choix d'école / transfert d'école / révocation/ suspension suivi d'un transfert	34
Organisation scolaire : prog. option / choix de cours	2
Organisation du transport	10
Formation professionnelle	10
Formation générale adulte	1
Autres	7
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>

Les plaintes ci-dessous ont exigé une analyse approfondie de ma part. Je présente succinctement mes avis et recommandations ainsi que la décision du conseil d'administration.

**Tableau 4.1**

Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	12 janvier 2021
<b>Nature de la plainte</b>	L'élève est retiré de l'école, il est en interruption de service. Le parent demande un retour à l'école.
<b>Date de l'avis</b>	PÉ-2021-42 présenté 23 mars 2021
<b>Correctifs recommandés</b>	<p>Considérant l'analyse des besoins de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;</p> <p>Considérant l'interruption de service en lien avec les partenaires impliqués ;</p> <p>Considérant les difficultés de communication entre la famille et le milieu scolaire ;</p> <p>Considérant que le plan d'intégration progressif proposé par l'école spécialisée en partenariat avec le CISSS et le milieu hospitalier fait consensus.</p>
	Je recommande la mise en place d'une intégration progressive de l'élève à l'école avec un soutien par le comité multipartite.
<b>Décision du conseil d'administration</b>	<p>« Demander aux acteurs concernés de mettre les diverses recommandations formulées par la protectrice de l'élève dans son rapport. »</p> <p>Résolution CA-210323-84</p>

**Tableau 4.2**

Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	1 <sup>er</sup> décembre 2020
<b>Nature de la plainte</b>	L'élève a été retiré du Centre de formation générale pour adultes (FGA). Il souhaite réintégrer ses cours et terminer sa formation.
<b>Date de l'avis</b>	PÉ-2021-75 présenté le 14 décembre 2020
<b>Correctifs recommandés</b>	<p>Considérant l'analyse des attitudes et des comportements de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;</p> <p>Considérant les démarches de soutien du Centre FGA et du partenaire CLE (Centre Local d'emploi) auprès de l'élève ;</p>
	Je conclus que la décision concertée prise par la direction du Centre, la direction générale adjointe du Centre de services scolaire et les

	intervenants du CLE de mettre fin à la scolarisation de l'élève est bien fondée.
<b>Décision du conseil d'administration</b>	« Maintenir, par conséquent, la décision de la direction du Centre et de la direction générale adjointe du Centre de services scolaire de mettre fin à la scolarisation de l'élève adulte »  Résolution CA-201215-50

### Tableau 4.3

#### Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	21 décembre 2020
<b>Nature de la plainte</b>	Le parent demande un réexamen du processus de la pige au sort en vue de l'inscription au programme PEI.
<b>Date de l'avis</b>	PÉ-2021-74 présenté le 26 janvier 2021
<b>Correctifs recommandés</b>	Considérant l'analyse des besoins de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;  Considérant les critères d'inscription déjà établis dans la <i>Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les établissements</i> (OS-01) ;  Considérant qu'il n'y a pas lieu de dérogation pour cet élève ;  Considérant qu'agir autrement serait inéquitable pour l'ensemble des élèves dans le même cas ;
	Je constate que la décision de la directrice générale est raisonnable, équitable et non discriminatoire. Elle est conséquemment bien fondée.
<b>Décision du conseil d'administration</b>	« Maintenir, par conséquent, la décision n <sup>o</sup> DGCC-200825-52 Dérogations nécessaires à la Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans nos établissements (OS-01) en vue de la sélection des projets particuliers au secondaire 2021-2022. »  Résolution CA-210126-57

### Tableau 4.4

#### Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	8 juin 2021
<b>Nature de la plainte</b>	Le parent souhaite que son enfant demeure à son école de desserte. Il considère que le critère de la fratrie pénalise son enfant unique.
<b>Date de l'avis</b>	PÉ-2021-206 présenté le 22 juin 2021

<b>Correctifs recommandés</b>	<p>Considérant l'analyse des besoins de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;</p> <p>Considérant l'intérêt de l'élève et les observations de ses parents ;</p> <p>Considérant les critères d'inscription déjà établis dans la <i>Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les établissements</i> (OS-01) ;</p> <p>Nonobstant la demande de la mère de déroger de la politique pour motif humanitaire ;</p> <p>Considérant l'article 239<sup>4</sup> de la Loi de l'Instruction publique qui demande de tenir compte de la fratrie comme critère ;</p>
	Je constate que la décision de la directrice générale est juste et équitable et conséquemment bien fondée.
<b>Décision du conseil d'administration</b>	<p>« Maintenir, par conséquent, la décision de transférer l'élève vers l'école XXX pour la prochaine année scolaire. »</p> <p>Résolution CA-210622-122</p>

#### Tableau 4.5

##### Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	8 juin 2021
<b>Nature de la plainte</b>	Les parents refusent la recommandation de classement qui a pour effet de déplacer leur enfant vers une classe spécialisée pour élèves en difficulté de comportement dans une autre école.
<b>Date de l'avis</b>	PÉ-20202021-179 présenté le 23 août 2021
<b>Correctifs recommandés</b>	<p>Considérant l'analyse des besoins de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;</p> <p>Considérant l'intérêt supérieur de l'élève et son cheminement scolaire ;</p> <p>Considérant que la ressource proposée répond aux besoins et aux capacités de l'élève ;</p> <p>Nonobstant le désaccord de ses parents ;</p>
	Je constate que la décision de scolariser l'élève dans une classe spécialisée est bien fondée.

<sup>4</sup> Extrait de l'article 239 de la LIP « qui retient, dans la mesure du possible la fratrie comme critère d'inscription » :  
« Les critères d'inscription doivent donner la priorité aux élèves qui relèvent de la compétence du centre de services scolaire en vertu du premier alinéa de l'article 204 et, parmi ceux-ci, dans la mesure du possible, aux élèves dont le lieu de résidence est le plus rapproché des locaux de l'école, à ceux dont une sœur, un frère ou un autre élève avec qui ils cohabitent fréquente cette école et aux autres élèves qui fréquentent déjà cette école. »

	Je recommande de mettre en place un processus d'accompagnement favorisant une transition harmonieuse et d'établir un processus de communication et de collaboration avec les parents.
<b>Décision du conseil d'administration</b>	« Maintenir, par conséquent, la décision du conseil d'administration du CSSMI. » Résolution CA-210601

#### Tableau 4.6

##### Plainte retenue pour examen, les correctifs et les suites apportées

<b>Date de la plainte</b>	30 juin 2021
<b>Nature de la plainte</b>	Les parents s'opposent à la non-réadmission de leur fils au programme Sport-études pour l'année scolaire 2021-2022. Ils allèguent que l'inscription à un cours d'été et le support personnalisé offert à la maison pourraient permettre à leur fils de poursuivre en Sport-études.
<b>Date de l'avis</b>	PE-2020-2021-223 présenté le 23 août 2021
<b>Correctifs recommandés</b>	<p>Considérant l'analyse des besoins de l'élève effectuée par la protectrice de l'élève ;</p> <p>Considérant l'intérêt supérieur de l'élève et sa passion pour son sport ;</p> <p>Considérant les observations et les échanges tenus avec les parents, le partenaire sportif et la direction de l'école ;</p> <p>Considérant les critères d'inscription déjà établis dans le contrat de l'athlète et les mesures de soutien déployées par l'école ;</p>
	<p>Je considère que des ressources de soutien adaptées aux besoins de l'élève et l'horaire (temps plein) de l'école régulière pourront favoriser les apprentissages de l'élève.</p> <p>Afin de ne pas démotiver l'élève, j'ai travaillé avec la famille, l'école et le partenaire sportif à mettre en place une année de transition permettant à l'élève de revenir dans le programme Sport-études dès la rentrée scolaire 2022-2023.</p>
<b>Décision du conseil d'administration</b>	<p>Le conseil d'administration a décidé :</p> <p>« de permettre exceptionnellement à l'élève de choisir, soit de fréquenter son école de quartier (<i>avec un retour éventuel au Sport-études en 2022-2023</i>) comme recommandé par la protectrice de l'élève ou de poursuivre sa scolarisation en Sport-études à l'école...pour l'année 2021-2022 laquelle poursuite sera ensuite conditionnelle au respect des règles énoncées au Contrat d'engagement scolaire pour les élèves-athlètes et leurs parents. »</p> <p>« de demander aux acteurs concernés de mettre en œuvre les diverses recommandations formulées par la protectrice de l'élève dans son rapport. »</p> <p>(Résolution CA-210823-133)</p>

## Points saillants d'une analyse transversale des plaintes

### ○ L'offre de services aux EHDAA

#### ✓ Le plan d'intervention (PI)

Le PI est un outil privilégié qui facilite le passage du primaire au secondaire pour les élèves en difficulté. Cette pratique reste à améliorer. Une transition harmonieuse entre les écoles permet la mise en place rapide d'un plan d'intervention et accélère les travaux de collaboration avec l'ensemble des partenaires. Majoritairement, plus la rentrée scolaire de l'élève est encadrée, plus les parents se sentent impliqués. J'ai observé que le retard de la mise en place d'un plan d'intervention entraîne un sentiment d'insécurité chez l'élève et ses parents. Des pratiques préventives de concertation facilitent la mise en place de toutes les actions éducatives et des mesures d'encadrement.

Majoritairement les parents d'élèves en difficulté du préscolaire à la 5e secondaire demandent que soit mis en place un plan d'intervention dès la rentrée scolaire afin de répondre rapidement aux besoins de leur enfant. Ils considèrent qu'une rencontre avec les intervenants de l'école garantit la mise en place hâtive des services offerts notamment en orthopédagogie et en orthophonie. La rédaction du plan d'intervention tôt au début de l'année, son élaboration avec la collaboration avec parents, la planification des étapes de révision et le bilan de fin d'année rendent le processus transparent pour tous les intervenants.

En effet, la communication devient plus efficiente lorsque le parent a assisté au bilan du PI effectué en juin. Le PI est alors révisé et prêt à être mis en place par le nouveau titulaire.

Certaines directions expliquent qu'il faut une gradation des besoins avant de formaliser un PI. L'enseignante doit observer, consigner et tenter des démarches d'intervention, il doit voir si les difficultés persistent dans le temps. Un suivi plus personnalisé peut être mis en place avant la rédaction d'un PI. Le CSSMI met en application le modèle d'intervention à 3 niveaux qui permet d'effectuer une analyse des besoins de l'élève. J'observe que l'enseignant qui initie une communication rapidement avec les parents est une pratique gagnante. Nonobstant la présence d'un PI, l'enseignant a l'obligation de communiquer avec le parent, son implication est un facteur important dans la réussite de l'élève.<sup>5</sup>

Que les mesures de soutien soient consignées dans un PI ou non, les démarches doivent être présentées et expliquées aux parents afin de répondre à leurs préoccupations.

#### ✓ Le déploiement des services professionnels

Lors de l'étude des différentes plaintes reçues je constate la difficulté à mettre en place les services professionnels requis. Je ne saurais trop insister sur l'importance de rendre accessible les services de soutien convenus dès le début de l'année scolaire. Il en va de la crédibilité du processus. Après avoir accepté, souvent à contre cœur, que leur enfant

---

<sup>5</sup> Extrait du Régime Pédagogique : [http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cr/l-13.3,%20r.%208?code=se:29\\_2&pointInTime=20210921#20210921](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cr/l-13.3,%20r.%208?code=se:29_2&pointInTime=20210921#20210921)

soit inscrit dans un groupe spécialisé, les parents se rendent compte que les services professionnels promis peuvent ne pas être au rendez-vous.

Malgré les démarches du CSSMI notamment d'avoir recours à des ressources du privé, il y a un manque de ressources professionnelles. Alors, le support aux enseignants souvent de peu d'expérience se vit plus difficilement. Je déplore que cette situation retarde le soutien offert à l'élève.

J'observe que de plus en plus de parents ont recours à des ressources privées, pour lesquelles ils acceptent d'assumer les frais, pour assurer un suivi professionnel à leur enfant.

J'observe également que des évaluations professionnelles sont souvent défrayées par les parents. Ils obtiennent ainsi plus rapidement un diagnostic qui assure le financement par le ministère et conséquemment la mise en place du service. Cette pratique remet en cause le principe de la gratuité scolaire tout en créant une iniquité sociale.

Dans certains cas, la pertinence des recommandations du professionnel consulté peut être remise en question par des enseignants ou des professionnels de l'école. Les mesures proposées par certains de ces professionnels peuvent ne plus répondre aux meilleures pratiques.

#### ✓ **La suspension ou l'interruption répétée de service**

Dans plusieurs situations, des élèves avaient été retirés de l'école. Une distinction est à effectuer entre la suspension et l'interruption de service pendant laquelle l'élève peut être retourné à la maison. L'analyse de plaintes reçues me permet de faire les observations suivantes.

La suspension est une mesure disciplinaire souvent reliée à un manquement au code de vie, un geste violent ou tout autre geste mettant en cause la sécurité de l'élève ou celle des autres. Elle peut être utilisée lorsque la direction estime qu'elle est requise pour mettre fin à des actes de violence ou d'intimidation ou pour contraindre un élève à respecter les règles de conduites. Elle constitue un arrêt d'agir<sup>6</sup>. L'utilisation de la suspension comme mesure disciplinaire est bien balisée.

L'interruption de service peut être utilisée lorsque l'enseignant est dans l'incapacité de contenir le jeune, ou lorsque le jeune devient une contrainte excessive pour la classe. L'utilisation de cette mesure semble pas ou peu balisée. Son utilisation à répétition (dans certains cas quelques fois par semaine) rend la vie impossible au parent qui doit quitter sur le champs son travail pour aller quérir son enfant à l'école.

---

<sup>6</sup> 96.27. Le directeur de l'école peut suspendre un élève lorsqu'il estime que cette sanction disciplinaire est requise pour mettre fin à des actes d'intimidation ou de violence ou pour contraindre l'élève à respecter les règles de conduite de l'école.

La durée de la suspension est fixée par le directeur de l'école en prenant en compte l'intérêt de l'élève, la gravité des événements ainsi que toute mesure prise antérieurement, le cas échéant.

Le directeur de l'école informe les parents de l'élève qu'il suspend des motifs justifiant la suspension ainsi que des mesures d'accompagnement, de remédiation et de réinsertion qu'il impose à l'élève.

Il avise les parents de l'élève qu'en cas de récidive, sur demande de sa part faite au conseil d'administration du centre de services scolaire en application de l'article 242, l'élève pourra être inscrit dans une autre école ou être expulsé des écoles du centre de services scolaire. Il informe le directeur général du centre de services scolaire de sa décision

L'interruption de service peut être définitive lorsque les capacités de l'école et du CSS sont dépassées. L'interrelation entre les intervenants de l'école et ceux du CISSS peut devenir très complexe en santé mentale particulièrement en pédopsychiatrie.

✓ **Une communication aux parents souvent sommaire**

La communication entre les intervenants et les parents demeure un enjeu important surtout durant la pandémie. À quelques reprises, j'ai observé qu'elle était minimale. Des lettres peu explicites et non personnalisées ne favorisent pas la collaboration des parents. Des messages laissés dans les boîtes vocales ne peuvent être considérés comme une communication fluide. La rencontre en présentiel lorsque les parents le demandent, demeure le meilleur moyen de communication facilitant ainsi les échanges. Majoritairement, les parents souhaitent entretenir une communication avec la direction de l'école. Le contact particulier avec l'autorité de l'école établit les bases d'une saine communication qui facilite les échanges et la recherche de solutions. Il est important de prendre en considération que l'internet n'est pas encore accessible pour tous les parents.

○ **L'étude des actes d'intimidation ou de violence**

L'article 220.2 de la LIP<sup>7</sup> exige que le rapport de la protectrice de l'élève fasse état des plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Pour le présent exercice, parmi les vingt-sept (27) demandes d'assistance qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation ou de la violence, cinq (5) de ces demandes ont été soumises sous forme de plainte officielle.

Toutes ces demandes ont été redirigées vers les membres de la direction générale du secteur concerné. Elles ont été analysées par la Protectrice de l'élève et les ressources scolaires. L'accompagnement offert aux parents m'a permis d'établir certains constats :

1. Une problématique de communication peut nuire à la consignation des incidents, à l'analyse de ceux-ci et à la qualité de l'information transmise aux parents et finalement à la résolution du conflit. On comprendra que l'anxiété de l'élève et l'émotivité de ses parents rendent plus ardue la lecture des événements.
2. Les situations peuvent dégénérer. Des altercations entre les parents, des situations entre voisins d'un même quartier rendent plus complexe la résolution du problème.
3. La direction de l'école demeure le leader qui mettra en place le filet de sécurité incluant les modes de communication entre l'élève, les intervenants scolaires, les parents et les partenaires externes dont le corps policier et la DPJ.
4. La collaboration des parents est essentielle. Il arrive que ceux-ci retiennent leur enfant à la maison, puis, demandent un changement d'école pour leur enfant. Le

---

<sup>7</sup> Rappel de l'article 220.2 de la LIP stipule notamment que

... « Ce rapport (annuel) 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... »

[http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cs/L-13.3?code=se:220\\_2&pointInTime=20210921#20210921](http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cs/L-13.3?code=se:220_2&pointInTime=20210921#20210921)

climat de peur bien établi nuit au rétablissement d'un climat de confiance entre l'école et les parents.

Selon la teneur des événements, les situations d'intimidation et de violence ont été résolues majoritairement par la mise en place d'un plan concerté par les intervenants de l'école ou d'un changement d'école demandé par les parents. Il n'y a pas eu de révocation<sup>8</sup> découlant des plaintes d'intimidation et de violence. J'observe que des moyens de prévention sont mis dans les établissements concernés par les plaintes. Le plan de lutte est accessible au site internet des écoles concernées. Cependant, peu de parents le consulte.

Il arrive que le règlement d'un dossier dépasse les ressources CSS. Après une gradation de moyens mis en place sans résultat pour le développement de l'élève et malgré l'implication des ressources externes dont le service de police ou la DPJ.

Pour la première fois depuis le début de mon mandat, j'ai été informée par la direction générale adjointe de l'école concernée que la directrice générale avait procédé, au mois de novembre 2020, à l'expulsion d'un élève selon l'article 242 de la LIP<sup>9</sup>.

## Conclusion

Avant de clore mon troisième rapport annuel, je voudrais remercier les parents et les étudiants qui ont fait appel à moi en toute confiance. Au-delà de leur inquiétude, la transparence de notre communication a permis de rechercher la meilleure solution pour leur enfant.

Accorder notre attention aux parents et aux élèves, leur démontrer notre sensibilité permet de maintenir un dialogue ouvert avec eux. Répondre en toute transparence, honnêtement et rapidement et prendre le temps d'expliquer ce qui se fait dans les écoles et les centres demeurent le meilleur moyen d'améliorer les services offerts aux élèves et à leurs parents.

Je tiens à souligner l'efficacité des communications avec les directions générales adjointes et leurs attachées de direction ainsi que les membres du Secrétariat général. Leur disponibilité et surtout leur collaboration dans la recherche de solutions dans l'intérêt des élèves concernés est appréciable. J'apprécie particulièrement la transmission des

---

<sup>8</sup> Révocation : Sanction disciplinaire exceptionnelle et déplacement de l'élève vers une autre école du CSS.

<sup>9</sup> Article 242 de la LIP :

« Le centre de services scolaire peut, à la demande d'un directeur d'école, pour une cause juste et suffisante et après avoir donné à l'élève et à ses parents l'occasion d'être entendus, inscrire un élève dans une autre école ou l'expulser de ses écoles; dans ce dernier cas, il le signale au directeur de la protection de la jeunesse.

Le centre de services scolaire doit statuer avec diligence sur la demande du directeur de l'école, au plus tard dans un délai de 10 jours.

Une copie de la décision est transmise au protecteur de l'élève lorsque l'expulsion de l'élève est requise pour mettre fin à tout acte d'intimidation ou de violence. »

<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cs/l-13.3?code=se:242&pointInTime=20210921#20210921>

conclusions d'un dossier qui me permet de finaliser les communications avec les demandeurs. Aussi, j'ai obtenu la collaboration du personnel impliqué pour répondre à mes besoins d'informations factuelles et circonstanciées en vue de résoudre les différends.

Enfin, je souhaite remercier monsieur Jean Poitras, protecteur de l'élève substitut pour son travail de collaboration. Le partage de son expertise enrichit le service offert à l'ensemble des demandeurs.

Enfin, je tiens à donner l'assurance aux membres du conseil d'administration de mon engagement et de ma pleine collaboration.