



RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

**À L'INTENTION DES MEMBRES DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES MILLE-ÎLES**

**Document déposé au conseil
d'administration le 10 octobre 2023**

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
1. Le rôle de la protectrice de l'élève et les modalités de traitement des demandes en 2022-2023	4
2. L'approche et les principes qui ont guidé mes interventions	5
3. Les statistiques des dossiers traités au cours de l'année scolaire 2022-2023	6
Tableau 1 : Comparatif des demandes par année scolaire	6
Tableau 2 : Les demandes d'intervention pendant la période de transition du 1 ^{er} juillet au 28 août 2023	7
Tableau 3 : Nombre d'interventions par type et par ordre d'enseignement entre le 1 ^{er} juillet 2022 et le 30 juin 2023	7
Tableau 4 : Répartition des demandes d'intervention par nature pour la période du 1 ^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023	8
4. Les tableaux présentant les avis déposés au conseil d'administration du centre de services scolaire des Mille Îles	9
4.1 Plainte du 17 octobre 2022	9
4.2 Plainte du 15 mars 2023	10
4.3 Plainte du 18 mai 2023	11
5. Analyse par nature des plaintes ou demandes d'intervention reçues 2022-2023	12
5.1 Les valeurs humanistes à préserver dans la résolution d'un différend	12
5.2 Différentes stratégies à revoir dans l'offre de services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA)	12
5.2.1 L'équipe multi de l'école et la présentation des dossiers aux comités de classement des services éducatifs aux jeunes (SEJ)	13
5.2.2 L'imbraglio des mesures adaptatives et les modalités des attentes	13
5.2.3 L'intégration des élèves ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) en classe ordinaire et l'intégration des classes TSA 1 et TSA 2 dans une école régulière	14
5.2.4 Le plan d'intervention (PI)	16

5.2.5 Le déploiement des ressources	17
5.2.6 Le recours à la suspension ou l'interruption répétée de service	17
5.3 Les manquements à l'éthique ou à la déontologie et les incivilités envers les élèves	18
5.3.1 Le rôle de la protectrice dans les cas d'incivilité ou de manquement déontologique	19
5.3.2 Une définition de l'incivilité	19
5.3.3 Quelques cas pour illustrer la nature des manquements ou des incivilités répertoriées cette année	20
5.3.4 L'état de la situation sur la fréquence de gestes d'incivilité au fil des ans	20
5.3.5 La perception des parents au regard de gestes d'incivilité commis par des intervenants scolaires au fil des ans	21
5.3.6 Des pistes de solution	22
5.3.7 Recommandations en lien avec les manquements à l'éthique ou à la déontologie et les incivilités envers les élèves	22
5.4 Le travail de collaboration avec les partenaires	24
5.5 Une communication préventive et efficace avec les parents	25
5.6 L'étude des actes d'intimidation ou de violence	25
Conclusion	27
Annexe	
Synthèse des recommandations	29

RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE POUR L'ANNÉE SCOLAIRE 2022-2023

Ce rapport annuel est le dernier de mon mandat de cinq années de service auprès des élèves et des parents du centre de services scolaire des Mille-Îles. La première partie de ce rapport résume mon rôle de protectrice de l'élève ainsi que les modalités de traitement des demandes et les principes qui ont guidé mes interventions pendant l'année scolaire 2022-2023.

La deuxième partie fait état du nombre et de la nature des plaintes reçues. 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 me joins à monsieur Jean Poitras afin de vous partager quelques éléments qui sont ressortis de nos travaux. À nous deux, nous cumulons treize années d'analyse des besoins et de travail de collaboration auprès des élèves du centre de services scolaire des Mille-Îles et de leurs familles.

1. Le rôle de la protectrice de l'élève et les modalités de traitement des demandes d'intervention en 2022-2023

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 d'assistance et les plaintes des parents et d'élèves qui ont des attentes particulières vis-à-vis le milieu scolaire.

Nommée par le centre de services scolaire, j'exerce mon rôle en toute indépendance n'étant pas une employée de celui-ci. J'examine les plaintes qui n'ont pas trouvé satisfaction à l'interne avec humanisme en prenant en considération les droits, les obligations et les attentes des parties impliquées. Le plus souvent, une écoute attentive des besoins des parents permet de les orienter vers la ressource appropriée et, au besoin, de les accompagner.

Le travail de collaboration avec la responsable du soutien à la communauté a permis de trouver des pistes de solution dans plusieurs dossiers. Cette personne facilite les communications entre les différents services. Une communication efficace nous a permis de répondre rapidement aux demandes d'assistance et aux plaintes qui me sont adressées.

Il est important de souligner que plusieurs plaintes ont pu être réglées en collaboration avec les directions d'école ou de centres et les directions générales adjointes responsables par une rencontre TEAMS à la satisfaction des parents.

Un rappel de mes fonctions au CSS des Mille-Îles :

- 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. La direction de l'école demeure le premier interlocuteur à intervenir ;
- 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 centre de services scolaire des Mille-Îles ;
- 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 ;
- me saisir de la plainte afin d'approfondir le dossier et présenter un avis sous forme de rapport incluant mes recommandations ;
- présenter un rapport au conseil d'administration du centre de services scolaire des Mille-Îles.

Je fais les recommandations appropriées dans l'intérêt supérieur de l'élève en toute équité. Je ne peux me substituer à l'autorité compétente en modifiant une décision. Je n'interviens pas dans les relations de travail. Je peux dénoncer tout manquement éthique ou incivilité d'un membre du personnel à qui de droit.

C'est l'article 220.2 de la LIP¹ et le *Règlement sur la procédure de traitement des plaintes* établi par le centre de services scolaire qui prévoient le cheminement et le processus de traitement d'une plainte. Au centre de services scolaire des Mille-Îles, le processus était accessible sur le site internet.

L'adoption de la loi 9 en novembre 2021 modifie le mode de traitement des plaintes par la nomination d'un protecteur national de l'élève par le gouvernement et de protecteurs régionaux. Me Jean-François Bernier, entré en fonction le 1^{er} août 2022, a mis en place la nouvelle institution. Au terme du processus de sélection, madame Johanne Vallières agira comme protectrice régionale de l'élève pour les régions administratives des Laurentides et de Laval. Elle est entrée en fonction le 26 août 2023. Les élèves et les parents peuvent consulter le processus de traitement des plaintes du centre de services scolaire des Mille-Îles en se référant au site internet du centre de services scolaire des Mille-Îles.²

2. L'approche et les principes qui guident mes interventions.

Mon approche a toujours été centrée sur l'écoute et l'aide aux parents pour trouver une solution qui répond aux besoins de leur enfant selon ses capacités. J'accorde une grande importance à une communication saine et empreinte de respect entre l'élève, ses parents et les intervenants de l'équipe-école. La solution recherchée doit, dans la mesure du possible, convenir à tous les parties. Ma communication avec les parents et les intervenants est appréciée car elle permet d'entretenir ou de rétablir la confiance et la

¹ Loi sur l'instruction publique <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/i-13.3>

² <https://www.cssmi.qc.ca/parents/ressources/plaintes-service-leleve>

collaboration avec le milieu scolaire dans la plupart des cas. Mon approche humaniste s'appuie sur l'équité, le bien-être, la réussite et le respect des droits de l'élève.

3. Les statistiques des dossiers traités au cours de l'année scolaire 2022-2023

Chacune des années scolaires soulève ses défis et ses enjeux. Cette année, l'accroissement de l'effectif scolaire et la pénurie de personnel ont provoqué des insatisfactions et des mécontentements chez les parents ou les élèves.

Les médias, les réseaux sociaux et la visibilité du protecteur national de l'élève semblent avoir dirigé plusieurs parents vers notre service. Des parents du secteur des écoles privées m'ont interpellée dans la recherche d'information quant à leurs droits, les services qu'ils peuvent exiger pour répondre aux besoins et aux difficultés scolaires de leur enfant. Plusieurs de leurs demandes sont directement en lien avec la reconnaissance de leurs droits.

Le traitement des plaintes a exigé davantage de recherches et d'analyse pour trouver une solution appropriée juste et équitable qui répond aux besoins et aux capacités de l'élève. Les nouvelles réalités influencent la nature, la quantité et la durée de traitement d'une plainte.

L'émergence de certaines réalités mérite d'être analysée :

- les services offerts lors de l'intégration des élèves HDAA dans une classe ordinaire ou l'intégration d'une classe spécialisée dans une école ordinaire, plus particulièrement au regard des élèves TSA ;
- les interruptions répétées de scolarisation ou les retours à la maison non sollicités ;
- des incivilités de membres du personnel à l'endroit d'un enfant ;
- la collaboration avec les partenaires externes issus du milieu de la santé ;

Tableau 1
Comparatif des demandes d'intervention 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
2021-2022	88	78	7	19	192
2022-2023	80	78	5	12	175

Tableau 2**Les demandes d'intervention pendant la période de transition du 1^{er} juillet au 28 août 2023 :**

Année scolaire	Préscolaire et primaire	Secondaire	FGA (adultes) et FP (professionnel)	Infos	Total de dossiers ouverts
2023-2024	5	11	2	2	20

Mes interventions ont porté sur les objets suivants :

- La présentation tardive de dossiers d'élèves HDAA au comité de classement des services éducatifs;
- Des demandes de révision de notes;
- Des demandes de services professionnels en vue de la prochaine année scolaire;
- Des déplacements d'élèves;
- Des demandes de choix d'école primaire et secondaire;
- Une plainte pour intimidation.

Tableau 3**Nombre d'interventions par type et par ordre d'enseignement entre le 1^{er} juillet 2022 et le 30 juin 2023**

Type de demandes	Présco et primaire	Secondaire	FP FGA	Autres	Total
Demandes d'interventions	88	80	3	4	175
Plaintes retenues pour examen*	1*	1*	1*	-	3*
Plaintes mettant en cause l'éthique et les attitudes d'un membre du personnel	12	7	-	-	19
Plaintes prématurées orientées à l'interne, demandes d'assistance et accompagnement.	75	72	2	4	153

*Ces plaintes sont présentées dans les tableaux 4.1 à 4,3 aux pages 9 à 12 de ce rapport.

Tableau 4

**Répartition des demandes d'intervention par nature
pour la période du 1^{er} juillet 2022 au 30 juin 2023**

Nature des interventions	Nombre
Demandes d'informations générales (primaire, secondaire, FP et autres)	14
ÉHDAA : qualité de service/PI/cheminement scolaire/analyse du classement/révision de décision	59
Régulier : qualité du service/volet scolaire/	3
Bris de communication école/service de garde/service du dîner/famille	7
Santé/sécurité physique et psychologique/surveillance active	13
Éthique/attitudes d'un intervenant scolaire	19
Intimidation/violence (voies de fait, agression, orientation sexuelle...)	23
Organisation scolaire : admission, inscription/choix d'école/transfert d'école/révocation/suspension suivi d'un transfert/école à la maison	18
Organisation scolaire : prog. option/choix de cours	4
Organisation du transport/problématiques liées aux déplacements des élèves	11
Formation professionnelle	3
Formation générale adulte	1
TOTAL	175

4. Les tableaux présentant les avis déposés au conseil d'administration du centre de services scolaire des Mille-Îles

Les plaintes ci-dessous ont exigé une analyse approfondie. Je présente succinctement mes avis et recommandations ainsi que la décision du conseil d'administration du centre de services scolaire des Mille-Îles.

Tableau 4.1

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

Date de la plainte	17 octobre 2022
Nature de la plainte	<p>Demande du parent de cesser la mesure de retrait utilisée d'une façon répétitive de l'élève de la classe ordinaire offrant le programme d'anglais intensif. (PAI).</p> <p>L'élève est en bris de service. Le parent le garde à la maison.</p> <p>Demande du parent pour un changement d'école vers un programme régulier volet art dramatique en cours de la présente année scolaire.</p>
Date de l'avis PE-20222023-055	16 novembre 2022
Correctifs recommandés par la protectrice de l'élève	<p>Après analyse des besoins, du dossier scolaire, des habiletés sociales et du cheminement scolaire de l'élève, j'ai recommandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • que le jeune soit réintégré dans un groupe régulier. • que les deux parents collaborent : <ol style="list-style-type: none"> 1. à la prise de décision pour le changement d'école immédiat (22-23) ; 2. à la préparation de la rentrée à l'école secondaire pour l'année scolaire 23-24. <p>Je recommande la poursuite de la mise en œuvre des facteurs de protection. Le travail de collaboration des intervenants de l'école, des deux parents et des ressources externes notamment du CISSLAU doit permettre le suivi des mesures adaptées et concertées de soutien social.</p>
Décision du conseil d'administration	<p>« DE RECEVOIR l'avis de la protectrice de l'élève PE-20222023-055 relativement à la demande de cesser la mesure de retrait de l'élève de la classe ordinaire offrant le programme d'anglais intensif ;</p> <p>DE PRENDRE ACTE de l'avis et des recommandations de la protectrice de l'élève ;</p>

	<p>D'INFORMER les deux parents, préalablement à l'application des recommandations de la protectrice de l'élève, notamment le changement d'école, qu'ils doivent s'engager et s'inscrire dans une démarche volontaire auprès du CISSS des Laurentides pour recevoir de l'aide et du soutien d'un travailleur social, et ce, dans l'objectif d'aider l'élève et de voir à son intérêt supérieur ; »</p> <p>Résolution CA-221121-277</p>
--	---

Tableau 4.2

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

Date de la plainte	15 mars 2023
Nature de la plainte	<p>L'étudiante conteste le résultat d'échec à son évaluation de stage et au processus de révision de résultat.</p> <p>L'étudiante souhaite obtenir le rapport écrit de la part de l'enseignante présentant de façon explicite ses difficultés. Elle souhaite aussi obtenir le verdict final écrit de la direction du centre après le processus de révision.</p> <p>Étant donné que « la protectrice de l'élève peut se saisir de toute situation pouvant causer un préjudice à l'élève »,³ je me suis saisie du dossier lorsque madame a eu complété toutes les démarches possibles avec le centre.</p>
Date de l'avis PE-20222023-107	11 avril 2023
Correctifs recommandés par la protectrice de l'élève	<p>J'ai recommandé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • De soutenir le centre afin de réviser son processus de révision d'un résultat en conformité avec les balises établies dans le règlement du ministre sur les conditions et modalités applicables à la révision d'un résultat et du Guide d'accompagnement pour les demandes de révision de note en formation professionnelle du centre de services scolaire des Mille-Îles. • De rendre transparent, structuré et rigoureux le processus de révision de résultat d'un stage au centre de formation professionnelle [REDACTED] en présentant la démarche dans un

³ Centre de services scolaire des Mille-Îles SIP-25 *Règlement sur la procédure de traitement des plaintes*. Article 4.1 « Le protecteur de l'élève ne peut intervenir que si le plaignant a épuisé ses recours prévus à la section 3 du présent règlement [...]. Toutefois, à la demande d'un plaignant, le protecteur de l'élève peut être saisi d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsque son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. Cette intervention du protecteur de l'élève vise uniquement à s'assurer que la plainte est traitée conformément au présent règlement et que la procédure prévue est appliquée de façon diligente ».

	<p>guide à l'intention de l'élève qui souhaite faire une demande de révision.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De déposer sur le site du centre le processus de révision de résultat. • De soutenir l'étudiante dans ses démarches avec Emploi Québec de manière à lui éviter tout préjudice découlant de la présente situation.
Décision du conseil d'administration	<p>« DE DEMANDER aux acteurs concernés de mettre en œuvre les diverses recommandations formulées par la protectrice de l'élève dans son rapport, particulièrement à l'effet qu'en cas d'échec, un écrit expliquant les motifs de celui-ci soit remis rapidement à l'élève et qu'un suivi soit fait à la prochaine séance du conseil d'administration ; »</p> <p>Résolution CA-230411-350</p> <p>Le dépôt des travaux entrepris par les services éducatifs du secteur FP-FGA a été présenté au CA du 20 juin 2023</p>

Tableau 4.3

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

Date de la plainte	18 mai 2023
Nature de la plainte	<p>Selon la mère de l'élève, son fils est déscolarisé. Elle constate que l'école et les partenaires externes (CISS de Lanaudière) ne peuvent mettre en place un plan de réintégration permettant à son fils de réintégrer son groupe de TSA.</p> <p>Présentement, aucune recommandation de classement pour l'année scolaire 2023-2024 n'a été présentée à la mère.</p>
Date de l'avis PE-20222023-008	20 juin 2023
Correctifs recommandés par la protectrice de l'élève	<p>Je me suis saisie de ce dossier selon l'article 4.1 du règlement sur la procédure de traitement des plaintes du centre de services scolaire des Mille-Îles.⁴</p> <p>J'ai recommandé :</p>

⁴ Centre de services scolaire des Mille-Îles SIP-25 *Règlement sur la procédure de traitement des plaintes*. Article 4.1 « Le protecteur de l'élève ne peut intervenir que si le plaignant a épuisé ses recours prévus à la section 3 du présent règlement [...]. Toutefois, à la demande d'un plaignant, le protecteur de l'élève peut être saisi d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsque son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice. Cette intervention du protecteur de l'élève vise uniquement à s'assurer que la plainte est traitée conformément au présent règlement et que la procédure prévue est appliquée de façon diligente ».

	<p>que le jeune poursuive à l'école secondaire actuelle en tenant compte des modalités suivantes ;</p> <p>que le centre de services scolaire des Mille-Îles et le CISSSLAN conviennent d'une entente formelle précisant les rôles de l'école et celui du CISSSLAN ainsi que la prestation de service scolaire et psychosociale qui sera offerte à l'élève ;</p> <p>de favoriser l'offre de service à l'école pour soutenir le développement des habiletés sociales de l'élève en demeurant à l'écoute de ses nombreux besoins et d'éviter d'imposer unilatéralement des interruptions de scolarisation ;</p> <p>que le centre de services scolaire des Mille-Îles offre une ressource professionnelle significative en soutien à l'enseignant pour permettre à l'élève de gérer ses émotions et vivre des réussites dans ses apprentissages.</p>
<p>Décision du conseil d'administration</p>	<p>« DE RECEVOIR l'avis de la protectrice de l'élève n° PE-20222023-008 relativement à la prévision de classement pour l'année scolaire 2023-2024 ;</p> <p>DE PRENDRE ACTE de l'avis et des recommandations de la protectrice de l'élève ;</p> <p>DE METTRE EN PLACE l'ensemble des mesures visant à encadrer l'élève et sa famille avec les partenaires du CISSS de Lanaudière, dans le souci de la réussite de l'élève et de son bien-être, notamment en tenant compte des rôles et responsabilités de chacun. »</p> <p>Résolution CA-230620-386</p>

5. Analyse spécifique de la nature de certaines plaintes reçues 2022-2023

5.1. Une approche humaniste à préserver dans la résolution d'un différend

Mon premier objectif a été d'écouter et d'encourager le parent à communiquer et à discuter directement avec les intervenants impliqués auprès de l'enfant en visant la prévention des conflits et la recherche de compromis. Je favorise une approche humaniste plutôt que bureaucratique ou juridique. L'écoute, la bienveillance et une communication empathique sont des stratégies à privilégier.

5.2. Différentes stratégies à revoir dans l'offre de services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA)

La réussite des élèves HDAA demeure un enjeu de taille. Le tiers des plaintes impliquent un élève HDAA, son classement, la nature de ses difficultés, la qualité ou la quantité des services offerts à l'élève ou à l'enseignant. Trop souvent l'enseignant ou l'école semble

aux limites de ses capacités d'intervention. Les demandes d'intervention s'échelonnent sur toute l'année scolaire. Un parent peut formuler plusieurs insatisfactions fondées au cours de la même année.

5.2.1 L'équipe multidisciplinaire de l'école et la présentation des dossiers aux comités de classement des services éducatifs aux jeunes (SEJ)

Vers le mois de février, un processus annuel de validation du classement se déroule dans toutes les écoles. Celui-ci permet à l'équipe multidisciplinaire, en collaboration avec les parents et les partenaires de l'externe, d'analyser les besoins et les capacités de l'élève et d'effectuer une réflexion en vue de son classement pour l'année suivante. La direction de l'école a la responsabilité d'informer rapidement les parents de ces échanges et de les consulter, ce qui n'est pas toujours le cas.

À quelques reprises, des rencontres avec la direction de l'école, la direction générale adjointe et des représentants des services éducatifs ont permis d'effectuer une analyse du dossier de l'élève et de valider avec les parents le bien-fondé de la prévision de classement en fonction des besoins et des capacités de l'élève. Cette façon de faire a permis de résoudre les mécontentements plus rapidement avant la fin de l'année scolaire. L'élève et ses parents ont pu quitter pour les vacances estivales en toute quiétude.

En fin d'année scolaire, j'ai constaté que des dossiers n'avaient pas été présentés au comité de classement des services éducatifs aux jeunes (SEJ). Ainsi, en juin j'ai dû intervenir afin que certains dossiers d'élèves soient présentés aux comités constitués par les SEJ. Après l'analyse du dossier, la recommandation de classement a dû être révisée afin que l'élève reçoive un service adapté à ses besoins. Des parents sont entrés en communication avec moi jusqu'à la fin du mois de juin, début du mois de juillet. Les délais de traitement ont entraîné des déplacements d'élèves tardivement vers des classes spéciales.

L'intégration en classe ordinaire de l'élève HDAA doit répondre aux besoins de l'élève en offrant des mesures de soutien appropriées. Malgré nos valeurs inclusives, il peut y avoir une limite à intégrer un élève en difficulté dans une classe ordinaire.

5.2.2 L'imbroglie des mesures adaptatives et les modalités des attentes

Le manque d'explications aux parents sur la portée de l'utilisation de mesures adaptatives soulève, a posteriori, beaucoup de mécontentements. Lorsque les intervenants de l'école introduisent des mesures adaptatives pour l'élève, il faut bien informer les parents que le programme sera adapté et que les attentes pour l'élève seront revues en fonction de ses capacités. Les résultats scolaires de l'élève doivent être interprétés en fonction des adaptations apportées. Ce sont les modifications des attentes et non les mesures adaptatives apparaissant normalement au PI qui permettent l'interprétation des résultats scolaires.⁵

⁵ <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2456342>

Certes, l'élève n'apparaît pas en échec scolaire, mais il y a incohérence lorsqu'on les informe qu'il doit être maintenu au régulier parce qu'il n'a pas deux ans de retard pédagogique. L'analyse du classement devrait s'effectuer sur la progression des apprentissages de l'élève et non sur les résultats scolaires.

Je recommande de s'assurer que les parents saisissent bien la portée des mesures adaptatives introduites qui réduisent les attentes chez l'élève et qui modifient l'interprétation des résultats au bulletin ainsi que leur impact sur le cheminement scolaire de l'élève.

Je recommande de rendre formel l'accord des parents.

5.2.3 L'intégration des élèves ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) en classe ordinaire et l'intégration des classes TSA 1 et TSA 2 dans une école régulière.

J'ai observé une augmentation des demandes d'assistance visant les élèves TSA. En 2021-2022, mes interventions se chiffraient à 8 %. Cette année 11% des demandes ont été en lien avec cette clientèle.

- L'intégration en classe ordinaire

En 2022-2023 les écoles secondaires du centre de services scolaire des Mille-Îles ont intégré 144 élèves TSA dans les classes ordinaires. Certains peuvent présenter une contrainte excessive pour le groupe. La santé physique ou psychologique, le développement de l'élève ou l'équilibre familial peuvent être à risque et porter atteinte aux droits des autres élèves.

J'observe que des élèves sont intégrés en classe ordinaire sans égard à la contrainte excessive de son intégration dans le groupe. Pourtant, la politique du ministère et celle du centre de service prévoient que pour assurer une intégration harmonieuse, elle ne doit pas constituer une contrainte excessive ou porter atteinte, de façon importante, aux droits des autres élèves.

« L'intégration dans les classes ou groupes ordinaires est privilégiée. La commission scolaire doit adopter une politique relative à l'organisation des services éducatifs offerts aux élèves handicapés ou en difficulté (art. 235).⁶ Cette politique assure l'intégration harmonieuse de chacun de ces élèves dans une classe ou un groupe ordinaire et aux autres activités de l'école lorsque l'évaluation de ses capacités et de ses besoins démontre que cette intégration est de nature à faciliter ses apprentissages et son insertion sociale et qu'elle ne constitue pas une contrainte excessive ou ne porte pas atteinte, de façon importante, aux droits des autres élèves. »⁷

⁶ <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/version/lc/i-13.3?code=se:235&historique=20230914#20230914>

⁷ POLITIQUE DE L'ADAPTATION SCOLAIRE — Une école adaptée à tous ses élèves — 1999 — page 13

http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/adaptation_serv_compl/politi00_F_2.pdf

Je recommande de définir des principes directeurs qui permettent d'établir si l'intégration d'un élève en classe ordinaire constitue une contrainte excessive ou ne porte pas atteinte, de façon importante, aux droits des autres élèves.

- Les classes spécialisées TSA 1 et TSA 2 intégrées dans une école régulière

En septembre 2022, le centre de services scolaire des Mille-Îles déclarait 37 groupes TSA au secondaire. Dans les classes spécialisées TSA 1 et TSA2, l'accompagnement de l'élève et la nature des services offerts sont à réévaluer.

L'encadrement offert aux élèves des classes TSA dans l'école secondaire régulière porte à réfléchir. Une masse critique d'élèves plus importante pourrait permettre une concentration de ressources professionnelles pour répondre aux besoins diversifiés de cette clientèle. Un milieu sécuritaire avec des locaux adaptés est requis.

Un point de service plus important pourrait offrir aux enseignants des conditions facilitantes pour des formations ponctuelles et permettrait un lieu d'échanges professionnels.

Pour les groupes d'élèves TSA 2, des parents m'ont formellement demandé un milieu de vie éducatif mieux encadré offrant un environnement plus sécuritaire et mieux adapté à leur capacité. Une grande école secondaire ne répond pas à leur condition. Pour pallier ces difficultés, des parents demandent que leurs enfants soient inscrits à l'école des Érables mieux adaptée ou à une école privée spécialisée.

De façon générale, l'équipe d'enseignants pourrait mettre en place un filet de sécurité préventif qui se résume à :

- S'approprier le PI dès le début des classes ;
- s'assurer d'un transfert fluide de l'information d'un intervenant à l'autre ;
- adapter l'accompagnement et l'encadrement aux besoins spécifiques des élèves du groupe ;
- gérer les facteurs de risque en fonction des besoins et des capacités de chacun des élèves (le transport, la période du dîner, la configuration de l'école, la taille de l'école, etc. ;
- soutenir une communication efficace avec les parents ;
- favoriser une organisation du travail assurant un milieu sain et sécuritaire.

J'ai recommandé à des parents de s'impliquer au conseil d'établissement de leur école, ou au comité ÉHDAA du centre de services scolaire afin participer à une réflexion sur la nature des services et leurs conditions de mise en place pour ces élèves.

Je recommande d'analyser l'environnement physique en fonction des besoins psychologiques, pédagogiques et sociaux de ces élèves et de leurs capacités soit

entreprise afin de soutenir une intégration progressive et adaptée de la clientèle TSA au centre de services scolaire des Mille-Îles.

5.2.4 Le plan d'intervention (PI)

Le PI est un outil prioritaire pour faciliter le passage de l'élève d'une année scolaire à l'autre. Les pratiques du passage du primaire au secondaire se sont améliorées. La révision des PI au secondaire arrive tardivement après le début des classes ce qui cause souvent des dysfonctionnements importants qui sont la source d'insatisfaction ou de plainte. Une direction adjointe de l'école secondaire est souvent mandatée pour effectuer le suivi et la mise à jour d'un grand nombre de PI d'élèves de son niveau. Peut-on éviter ce goulot d'étranglement ?

Les pratiques actuelles de concertation et de circulation de l'information sont à réévaluer. Majoritairement les PI sont révisés en novembre sans la présence des parents. Ajoutons à cela le manque de fluidité dans les informations que doivent s'échanger les enseignants d'une année à l'autre. Un rappel des responsabilités clairement énoncées dans la politique FGJ-03 est nécessaire.⁸

En 2022-2023, les écoles secondaires accueillent en 1^{er} secondaire près de 800 élèves avec un PI. Selon les données des services éducatifs du centre de services scolaire des Mille-Îles, on compterait 918 élèves avec un PI à la rentrée 2023 en première secondaire.

La transition primaire/secondaire devra être priorisée. Considérant les délais pour l'élaboration des PI, les parents des élèves HDAA reçoivent tardivement des réponses à leurs questions. Un manque de ressource freine les rencontres de concertation avec ceux-ci. Le plan d'intervention est un outil concerté qui peut engager toute la communauté dans la réussite d'un élève.

Un mécanisme de transfert d'information permet la mise en place plus rapide des mesures précisées au bilan du plan d'intervention qui se fait en juin à l'école primaire. La mise en place des ressources disponibles dès la rentrée et des modes de communications efficaces entre les enseignants avec la direction et les services professionnels sont à prioriser.

Nonobstant la présence d'un PI, l'enseignant a l'obligation de communiquer avec le parent car son implication est un facteur important dans la réussite de l'élève.⁹

Je constate que les parents du primaire sont habituellement impliqués dans le suivi du PI. Malheureusement, il existe encore des situations où le parent reçoit le document dans le sac d'école ou par courriel pour un suivi de signature. Le parent doit être invité à une rencontre afin de partager ce qu'il connaît de son enfant pour faciliter la mise en place des moyens de soutien efficaces à l'école et à la maison.

⁸ https://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2017-08/fgj-03_20.pdf

⁹ 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

Je recommande la mise en place d'un plan d'intervention concertée en accordant une place prépondérante aux parents de l'élève.

Je recommande d'ajouter le passage primaire/secondaire aux travaux entrepris dans le cadre du plan d'engagement vers la réussite.¹⁰ La rédaction d'un plan de transition pour chacun des ordres d'enseignement sera l'occasion de rechercher les pratiques probantes pour assurer des transitions harmonieuses.

5.2.5 Le déploiement des ressources

Cette année, peu de plaintes ont porté sur l'accessibilité des moyens technologiques. J'observe une difficulté à mettre en place les services professionnels requis afin de soutenir directement l'élève pendant l'année scolaire. La pénurie de personnel ne peut pas tout expliquer notamment l'absence de service.

Dans quelques dossiers, la collaboration avec les services éducatifs a enrichi l'analyse des besoins d'élèves. Cet apport a permis de dénouer des problématiques et de rétablir un climat éducatif sain pour l'élève.

5.2.6 Le recours à la suspension ou à l'interruption répétée de service

Je suis intervenue à plusieurs reprises lorsque les parents sont invités par l'école à venir chercher leur enfant.

Même si l'école a pu mettre en place un protocole, ces retraits à caractère répétitif de l'école ne sont pas faits, malgré les apparences, d'un commun accord. Le plus souvent le parent qui demande l'aide du protecteur de l'élève, allègue qu'il n'avait pas le choix d'accepter la décision de l'école.

Outre le fait d'entretenir un sentiment d'échec pour l'élève et ses parents et un bris de confiance envers le milieu scolaire, cette pratique génère des effets pervers notamment une demande de changement d'école ou une demande de faire l'école à la maison. Certains parents peuvent choisir de garder l'enfant à la maison s'évitant ainsi de faire des allers-retours non désirés.

Ce constat me conduit à faire les mises au point qui s'imposent :

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 élèves ou des adultes du milieu. Elle est utilisée lorsque la direction estime

¹⁰ <https://www.cssmi.qc.ca/cssmi/presentation/plan-dengagement-vers-la-reussite/plan-dengagement-vers-la-reussite>

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 conduite. Elle constitue un arrêt d'agir¹¹.

L'utilisation de la suspension comme mesure disciplinaire est généralement balisée.

L'interruption de service souvent qualifiée de suspension peut être utilisée lorsque l'enseignant et la direction de l'école sont dans l'incapacité d'encadrer le jeune qui devient une contrainte excessive pour la classe. L'interruption de service doit être exceptionnelle et considérée comme une mesure d'urgence. Elle ne peut devenir une règle et avoir l'apparence d'une expulsion, elle ne constitue pas une mesure éducative. Malheureusement, elle laisse entendre que le jeune n'est pas scolarisable, alors qu'elle témoigne que l'enseignant et la direction d'école ont atteint les limites de leur capacité d'intervention. Dans ces cas, le centre de service est dans l'obligation de soutenir l'école et d'apporter son aide.

Le service de répit-conseil ou de la classe Tremplin au secondaire est une bonne mesure pour permettre d'évaluer les capacités de l'élève et d'identifier ses besoins. Il peut proposer des mesures éducatives adaptées.

Maintenir un jeune hors de l'école laisse entendre que celui-ci n'est pas scolarisable que l'enseignant et l'école ont atteint les limites de leurs capacités d'intervention. Une contribution du CSS et du CISSS semble incontournable. L'école a-t-elle l'autorité pour exclure un élève même sporadiquement ?

Le milieu scolaire a besoin des partenaires afin d'éviter les arrêts de scolarisation et maintenir les jeunes en difficulté à l'école.

Je recommande de poursuivre et d'accentuer le travail de collaboration avec les différents partenaires externes du centre de services scolaire des Mille-Îles, car tous doivent collaborer avec les parents afin d'assurer la scolarisation et viser l'intérêt supérieur de l'élève.

5.3. Les manquements à l'éthique ou à la déontologie et les incivilités envers des élèves.

Le dossier médiatisé d'incivilités commises par une enseignante du CSS des Mille-Îles à l'endroit d'un groupe d'élèves de 1^{re} année m'incite à aborder plus spécifiquement les plaintes de cette nature que nous reçues au fil des ans.

Je souligne que la très grande majorité des intervenants scolaires ont une conduite et des pratiques exemplaires à cet égard.

¹¹ 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.

Au cours de l'année 2022-2023, j'ai eu à traiter 19 demandes d'intervention de cette nature sur un total de 175 demandes d'intervention, soit 10,9 %. La médiatisation de cas dans plusieurs centres de services scolaires a probablement eu un effet d'entraînement.

Tout geste d'incivilité ou tout manquement éthique envers un élève est à proscrire en raison de son âge. D'où la tolérance zéro annoncée publiquement par le centre de services scolaire.

5.3.1 Le rôle de la protectrice de l'élève dans les cas d'incivilité ou de manquement déontologique se résume aux étapes suivantes :

Les interventions portent sur les objets suivants :

- Réception de la plainte ;
- Vérification des démarches déjà entreprises par le parent ;
- Cueillette des faits, des gestes et des circonstances auprès des parents et de l'élève, s'il y a lieu ;
- Évaluation de la crédibilité des allégations rapportées ;
- Dénonciation auprès de la direction générale adjointe responsable de l'école et demande de suivi ;
- Si nécessaire, rédaction d'un projet de déposition rapportant les faits, les gestes et les circonstances de l'événement et validation par le plaignant ;
- Selon la nature du cas, entrevue avec les parents et l'élève, s'il y a lieu ;
- Rétroaction auprès du parent pour valider la satisfaction ;
- Au besoin, invitation à faire un signalement ou une dénonciation à l'ordre professionnel ou au ministre de l'Éducation en vertu de l'article 26¹² de la loi sur l'instruction publique selon le cas.

5.3.2 Une définition d'incivilité

Pour les besoins de la cause, j'ai retenu la définition de l'université de Montréal contenu dans sa « *politique visant à favoriser un milieu de travail, d'études et de vie empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité et de harcèlement, de discrimination et de raciste* »¹³

« Incivilité » : « Conduite qui, de manière répétée, enfreint les normes de respect mutuel, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre attendues dans un milieu de travail et d'études et ayant des répercussions négatives sur les personnes. Les comportements incivils peuvent se manifester de manière verbale, non verbale ou comportementale, entre autres par l'usage de vulgarité, d'excès de langage, de rudesse. »

¹² **Article 26** : Toute personne physique peut porter plainte au ministre contre un enseignant pour une faute grave commise à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou pour un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante. La dénonciation d'une déclaration de culpabilité à l'égard d'un enseignant ne peut être considérée comme une plainte aux fins de la présente sous-section. La plainte doit être écrite, motivée et faite sous serment. Elle doit indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de la faute reprochée à l'enseignant. Elle est reçue par la personne que désigne le ministre, laquelle doit prêter assistance, pour la formulation de la plainte, à la personne qui le requiert. Le ministre transmet une copie de la plainte à l'enseignant en l'invitant à lui communiquer, par écrit et dans les 10 jours, ses observations. 1988, c. 84, a. 26 ; 1997, c. 43, a. 314 ; 2005, c. 16, a. 4.

¹³ https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-Politique_incivilite_harcèlement_discrimination_racisme.pdf

5.3.3 Quelques cas pour illustrer la nature des manquements ou des incivilités répertoriés cette année

Le cas d'incivilité médiatisé a été traité différemment. Une plaignante m'a fait parvenir une dénonciation documentée des faits, gestes et circonstances. Elle a été déposée après le déclenchement de l'enquête par le ministre de l'Éducation. Avec son accord, je l'ai transmise aux enquêteurs nommés par le ministre avec ses coordonnées. J'ai participé à une entrevue sollicitée par les trois enquêteurs de la direction générale des affaires internes du ministère.

Un deuxième cas porte sur l'usage d'un langage ordurier répétitif à l'endroit d'un élève du secondaire. J'ai fait un signalement à la direction générale adjointe responsable qui m'a informée des mesures prises et du suivi qui a été fait. J'ai fait une rétroaction avec le parent pour m'assurer de sa satisfaction.

Un troisième cas porte sur la gestion, par l'école, des conditions de libération d'un élève judiciairisé accusé d'une agression sexuelle sur une autre élève de l'école durant les heures scolaires. J'ai accompagné les parents de la victime sur le respect de ces conditions de libération.

Un quatrième cas porte sur les attitudes décrites comme des cris excessifs à répétition de la part d'une enseignante en classe. De plus, les communications écrites envoyées aux parents de la classe sont inappropriées et d'une longueur excessive. Le cas a été signalé à la directrice générale adjointe. L'enseignante a été retirée de la classe.

D'une façon générale, les incivilités rapportées se résument à des propos blessants et intimidants envers les élèves. « *Le caractère vulnérable des élèves, notamment concernant leur âge, requiert une sensibilité supplémentaire aux comportements pouvant raisonnablement faire craindre pour leur sécurité physique ou psychologique.* »¹⁴

5.3.4 La description de la situation sur la fréquence de gestes d'incivilité au fil des ans.

Dans le rapport annuel de la protection de l'élève de chacune des années depuis 2013-2014, les demandes d'intervention de parents sont réparties selon leur nature. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution de ces demandes portant sur un manquement éthique ou une incivilité au fil des ans. Nous observons qu'elle représente en moyenne 7,6 % de l'ensemble des demandes. Nous pourrions également affirmer que ces données seraient peut-être conservatrices étant donné que des parents peuvent craindre des représailles et ne pas dénoncer.

¹⁴ Rapport d'enquête de portée générale sur la gestion administrative des inconduites sexuelles et des comportements inadéquats, juillet 2023. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/rapport-reflexion-consultation/Rapport-enquete-inconduites-sexuelles-comportements-inadequats.pdf>

Évolution de la fréquence des demandes d'intervention visant un manquement éthique ou un geste d'incivilité commise par un intervenant scolaire envers un ou des élèves¹⁵

	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-2023
Manquements éthiques ou incivilités commis par un intervenant scolaire Total	10	7	2	8	13	10	3	23	14	19 109
Total des demandes d'intervention Total	112	131	114	108	83	177	124	224	192	175 1440
Proportion des demandes en fonction des demandes totales Total	8,9 %	5,3 %	1,8 %	7,4 %	15,6 %	5,6 %	2,4 %	10,3 %	7,3 %	10,9 % 7,6 %

5.3.5 La perception des parents au regard de gestes d'incivilité commis par des intervenants scolaire au fil des ans

Les demandes d'intervention ou les plaintes qui parviennent à la protection de l'élève ont comme dénominateur commun.

Souvent,

- le parent a le sentiment de ne pas avoir été écouté ;
- la direction cherche à contextualiser l'attitude de l'employé ce qui est perçu par le plaignant comme une banalisation de sa récrimination ;
- la vérification des faits est sommaire, peu documentée et non consignée au dossier de l'employé ;
- elle se conclut par un « c'est la parole de l'un contre la parole de l'autre » ;

¹⁵ Source : les rapports annuels du protecteur de l'élève des années visées.

- la parole de l'adulte semble avoir préséance sur celle de l'élève ;
- la parole du parent est considérée comme du oui-dire ;
- les mécanismes de détections des incivilités à l'endroit des élèves sont insuffisants sinon absents ;
- les membres du personnel fautifs sont connus de l'administration.

5.3.6 Des pistes de solution

Ces dernières années, des dispositions législatives ont été mises en place pour définir les droits des employés et les obligations des employeurs dans le but d'éviter l'incivilité, le harcèlement, la discrimination et le racisme en milieu de travail. Toutes les organisations se sont dotées de politique visant à les prévenir.

La plupart des centres de services scolaires ont aussi adopté des codes d'éthique visant à encadrer la conduite de leurs employés. Tel n'a pas été le cas pour le CSS des Mille-Îles.

Les organisations de l'enseignement supérieur ont adopté des mécanismes de détection et d'intervention ne se limitant pas au milieu de travail mais aussi au milieu d'études et au milieu de vie. Elles s'appliquent à toute personne de la communauté universitaire, ou collégiale incluant les étudiants, les employés et les tiers.

À titre indicatif, nous avons été favorablement impressionnés par les politiques suivantes :

*Politique de l'Université de Montréal visant à favoriser un milieu de travail, d'études, et de vie empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement, de discrimination et de racisme.*¹⁶

*Politique du Collège Lionel-Groulx relative au bien-être et à la civilité.*¹⁷

*Code d'éthique et de conduite du CSS de la Pointe-de-l'Île.*¹⁸

5.3.7. Recommandations en lien avec les manquements à l'éthique ou à la déontologie et les incivilités envers les élèves

Étant donné les observations et les constats que nous avons faits de 2013 à 2023 ;

Étant donné la récurrence du phénomène ;

Étant donné la tolérance zéro exprimée publiquement par le CSS des Mille-Îles au regard d'incivilités commises par des membres du personnel envers des élèves ;

Étant donné la volonté exprimée d'enrayer le phénomène ;

Étant donné la nécessité d'adopter et de mettre en place des mécanismes robustes de prévention, de formation, de détection, d'enquête,

¹⁶https://secretariatgeneral.umontreal.ca/public/secretariatgeneral/documents/doc_officiels/reglements/administration/adm10_16-Politique_incivilite_harcèlement_discrimination_racisme.pdf

¹⁷ https://clg.qc.ca/wp-content/uploads/fileadmin/clg/publication/reglement/Politique_bien-etre_et_civilite_au_College.pdf

¹⁸ https://www.csspi.gouv.qc.ca/components/com_gdwgestion/download.php?fileid=3908

d'intervention et de rétroaction auprès du plaignant visant tous les niveaux d'autorité;

Étant donné la pertinence de favoriser, outre le milieu de travail, un milieu d'études et le milieu de vie empreint de respect et exempt d'incivilité ;

Étant donné la nécessité d'une intervention commune et concertée tant en milieu de travail que d'études et de vie;

Étant donné l'importance d'éviter les interventions en silo;

Étant donné la nécessité et l'urgence d'agir ;

Monsieur Poitras et moi recommandons l'adoption d'une politique visant à favoriser un milieu de travail, d'études et de vie empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement, de discrimination et de racisme.

Nous recommandons d'étendre le mandat de la personne responsable des plaintes localement de mettre en œuvre une politique de respect de la personne en milieu de travail, en milieu d'études et milieu de vie en collaboration avec les services impliqués le SRH (service des ressources humaines), les SEJ (services éducatifs aux jeunes), les écoles, les centres et le comité de parents.

Nous recommandons l'adoption d'un code éthique pour l'ensemble du personnel du centre de services scolaire.

Nous avons retenu parmi les recommandations de portée générale contenues dans le « Rapport d'enquête de portée générale sur la gestion administrative des inconduites sexuelles et des comportements inadéquats de juillet 2023 » celles qui sont devenues des incontournables pour le CSSMÎ notamment :

Accompagnement et formation des intervenants

« 4. s'assurer que les divers intervenants impliqués dans le traitement des plaintes bénéficient d'une formation pertinente et suffisante.

« 173. il serait souhaitable que les divers intervenants impliqués dans le traitement des plaintes soient accompagnés et formés adéquatement afin de mettre en place des processus robustes et objectifs. »

Accompagnement des victimes et des dénonciateurs

« 6. améliorer le service d'accompagnement des victimes et des dénonciateurs afin de les soutenir dans le processus de plainte. »

« 180. la mise en place d'un milieu de vie sain et sécuritaire étant une valeur fondamentale du réseau de l'éducation, il est essentiel que les victimes et les dénonciateurs soient accompagnés dans le processus de plainte, parfois chargée émotionnellement, afin de s'assurer que le rejet d'une plainte soit basé sur les faits et non sur la forme d'une plainte. L'accompagnement des victimes et de leur famille et l'amélioration du processus de plainte pourraient favoriser

l'adéquation entre les attentes des familles et les limitations légales des employeurs »

Mécanisme de rétroaction et suivi.

« 7. mettre en place un mécanisme de rétroaction ou de suivi aux victimes et aux dénonciateurs. »

« 182. malgré les limitations exigées relativement à la protection des renseignements personnels, il est essentiel de mettre en place un mécanisme ou un processus permettant une meilleure rétroaction à la suite du traitement des plaintes. L'information, qui se limite souvent à une mention indiquant que la plainte a été retenue, a un impact au niveau de la confiance des victimes et des intervenants au dossier envers le processus de plainte. L'impact est également pour les victimes elles-mêmes qui attendent parfois un dénouement afin de poursuivre leur cheminement personnel. »

Mise à jour des codes d'éthiques

« 9. renforcer l'utilisation, la diffusion et la mise à jour des codes d'éthiques dans le réseau de l'éducation. »

« 188. afin de s'assurer d'un traitement approprié des comportements problématiques, il est essentiel que l'ensemble des établissements d'enseignement du réseau ait un code d'éthique régulièrement mis à jour reflétant les attentes envers les employés et sur lequel se basent les interventions disciplinaires de toutes natures. »

5.4. Le travail de collaboration avec les partenaires

Le travail de collaboration avec l'ensemble des partenaires externes du milieu de la santé est essentiel. Des rencontres entre les instances des CISSS et des services éducatifs du CSSMÎ peuvent soutenir les pratiques à mettre en place dans les écoles. L'analyse des besoins de l'élève doit se faire avec la contribution de l'équipe-école, l'expertise des services éducatifs et les ressources psychosociales de l'interne et de l'externe. Ce travail est incontournable afin de cerner particulièrement l'aspect social car selon les règles du CSSMÎ, l'élève doit présenter un bris de fonctionnement dans les 3 sphères ; académique, social et personnel. À noter qu'une orientation du PEVER¹⁹ est de valoriser la collaboration école-famille-communauté.

¹⁹ Plan d'engagement vers la réussite

http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/PSG/politiques_orientations/PEVR-guide.pdf

Je recommande de mettre en œuvre un plan d'action CSSMÎ pour soutenir la collaboration avec l'ensemble des partenaires externes.

5.5. Une communication préventive et efficace avec les parents

La très grande majorité des demandes d'assistance ou de plaintes formelles démontrent une communication peu efficace, voire inadéquate, entre l'école et la maison. La nature de la communication devrait être adaptée à la nature de l'information à communiquer. Lors d'une séparation entre les parents, l'école ne peut se retrouver en conflit avec un parent en obtenant la complicité de l'autre parent. Cette situation est déplorable et a nourri un conflit familial. L'intervention des services sociaux demeure un allié afin que la communication école-famille soit rétablie et que l'élève ne vive pas un conflit de loyauté.

Les parents souhaitent entretenir une communication soutenue avec les intervenants concernés (enseignant, technicien en éducation spécialisé, professionnel, direction d'école). Les mouvements de personnel ou de suppléance dans une même classe ont entraîné un bris de communication entre l'école et la famille.

J'observe que les parents exigent de plus en plus des communications rapides, claires et transparentes. Quelques fois, les parents souhaitent parler à une tierce personne impartiale qui peut traiter leur demande en étant au-dessus de la mêlée. Dans ce contexte, mon rôle et le regard externe porté ont été utiles et appréciés.

5.6. L'étude des actes d'intimidation ou de violence

L'article 220.2 de la LIP²⁰ 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, vingt-trois (23) demandes d'assistance qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation ou de la violence ont été reçues. Plusieurs plaintes sont entrées comme une plainte dirigée vers la direction de l'école.

Dans un premier temps, toutes ces demandes ont été redirigées vers la direction de l'école, à la personne en soutien à la communauté et à la direction générale adjointe concernée.

Mon analyse et l'accompagnement offert aux parents m'ont permis d'établir certains constats :

²⁰ 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/-13.3?code=se:220_2&pointInTime=20210921#20210921

1. Des dossiers d'intimidation peuvent ne pas être suffisamment documentés quant aux faits et gestes. Une analyse ultérieure est ainsi rendue difficile et entraîne une perte de confiance entre les parents et les intervenants de l'école.
2. L'absence de communication entre les intervenants nuit à la consignation des incidents, à l'analyse de ceux-ci et à la qualité de l'information transmise aux parents. On comprendra que l'anxiété de l'élève et l'émotivité de ses parents rendent plus ardue la lecture des événements.
3. La ligne est quelques fois mince entre les difficultés d'un élève à régler un conflit à répétition avec des amis et des actes d'intimidation.
4. Les parents et même les élèves peuvent utiliser les médias et les réseaux sociaux pour tenter de régler un conflit, ce qui amplifie le problème.
5. La direction de l'école doit demeurer 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, incluant le corps policier et la DPJ.
6. En 2022-2023 le personnel scolaire a eu davantage recours aux policiers en déposant des plaintes de voie de faits envers certains élèves. Il s'agit d'un acte criminel. L'usage de cette démarche devrait être réservée aux cas graves et ne s'applique pas aux enfants de moins de 12 ans.
7. La collaboration des parents est essentielle. Lorsque le désaccord perdure il devient difficile de rétablir un climat de confiance entre l'école et les parents.
8. En 2022-2023, des dossiers d'orientation sexuelle ont exigé la mise en place de mesures particulières. Certaines écoles ont dû s'adapter aux demandes des jeunes et de leurs parents. Un changement de prénom par exemple peut susciter plusieurs discussions et démarches avec les intervenants scolaires.
9. En ce qui concerne les dossiers des agressions sexuelles, la surveillance active des lieux de récréation pourrait sécuriser davantage l'ensemble des élèves. Il serait important de se prémunir de services professionnels dans les écoles secondaires afin d'agir en prévention et d'assurer des facteurs de protection. Le jeune concerné recherche une ressource signifiante dans son milieu. J'attire l'attention des intervenants scolaires et des membres du conseil d'administration sur le document structurant disponible au CSSDM.²¹ Certains éléments de ce protocole, notamment les définitions, pourraient enrichir la *Politique pour prévenir et contrer la violence (FGJ-17) du centre de services scolaire des Mille-Îles*.²²

La majorité des situations d'intimidation et de violence ont été résolues par la mise en place d'un plan concerté par les intervenants de l'école ou d'un changement d'école demandé ou non par les parents.

²¹ https://www.cssdm.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/Protocole-d'intervention-sexualité_3-novembre-2020.pdf

²² <https://www.cssmi.qc.ca/sites/default/files/pages/2017-08/fgi-17.pdf>

En 2022-2023, il y a eu 8 révocations²³ et aucune expulsion²⁴ découlant en majeure partie des plaintes d'intimidation et de violence.

J'observe que des moyens de prévention sont mis en place dans les établissements concernés par les plaintes. Souvent un manque de surveillance active dans les lieux communs comme la cour de récréation, les déplacements, le temps de dîner, la sortie des élèves est à intensifier.

Le plan de lutte est accessible au site internet des écoles, mais peu de parents le consultent ou le connaissent.

Les mécanismes mis en place pour contrer l'intimidation devraient prévoir des actions en amont afin de déceler les gestes précurseurs.

Je recommande de définir des balises permettant de distinguer les discordes entre les élèves, les difficultés à maintenir des habiletés sociales adéquates et les gestes d'intimidation.

Je recommande de rédiger un référentiel des meilleures pratiques issues de la recherche permettant aux intervenants scolaires de soutenir les comportements positifs.

Conclusion

Avant de clore mon dernier rapport annuel, je veux remercier sincèrement les parents et les étudiants qui ont fait appel à moi en toute confiance. Au-delà de leur inquiétude, l'authenticité de nos communications a permis de rechercher la meilleure solution pour leur enfant.

Accorder notre attention aux parents et aux élèves et leur démontrer notre sensibilité permet de maintenir un dialogue ouvert avec eux. Prendre le temps d'expliquer ce qui se fait dans les écoles et les centres demeure le meilleur moyen d'améliorer les services offerts aux élèves et à leurs parents. La mission du centre de services scolaire des Mille-Îles centrée sur les réussites de tous les élèves qui lui sont confiés ne peut se faire que par le respect des valeurs qui animent l'organisation soit, la collaboration, la bienveillance et la rigueur.

La collaboration que j'ai reçue des membres de la direction générale du CSSMÎ, de la secrétaire générale, des directions et directions adjointes des écoles et des centres impliqués, des intervenants des services éducatifs aux jeunes et de la responsable du soutien à la communauté m'a été précieuse. Je tiens à les remercier pour la confiance

²³ Révocation : Sanction disciplinaire exceptionnelle et déplacement de l'élève vers une autre école du CSS.

²⁴ Article 242 de la LIP : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showversion/cs/l-13.3?code=se:242&pointInTime=20210921#20210921>

accordée. Sans ce travail de concertation, l'intérêt supérieur de l'élève n'aurait pu être aussi bien pris en compte.

Je remercie chaleureusement monsieur Jean Poitras, protecteur de l'élève substitut pour son travail de collaboration à la rédaction de ce rapport et tout au long de l'année. Ayant lui-même amorcé le travail de protecteur de l'élève dès 2009, c'est avec un bagage administratif et une expertise largement reconnue que monsieur Poitras a enrichi le service offert à l'ensemble des demandeurs du centre de services scolaire des Mille-Îles.

J'ai grandement apprécié l'expérience vécue, les responsabilités confiées et la reconnaissance témoignée dans la motion de félicitations offerte par les membres du conseil d'administration.

Je tiens à assurer les membres du conseil d'administration qu'une transition harmonieuse a été effectuée en informant les parents des nouvelles procédures de traitement de plaintes.

La protectrice de l'élève,

Francine Ladouceur

ANNEXE Principales recommandations

1. Je recommande de s'assurer que les parents saisissent bien la portée des mesures adaptatives introduites qui réduisent les attentes chez l'élève et qui modifient l'interprétation des résultats au bulletin ainsi que leur impact sur le cheminement scolaire de l'élève.
Je recommande de rendre formel l'accord des parents.
2. Je recommande de définir des principes directeurs qui permettent d'établir si l'intégration d'un élève en classe ordinaire constitue une contrainte excessive ou ne porte pas atteinte, de façon importante, aux droits des autres élèves.
3. Je recommande d'analyser l'environnement physique en fonction des besoins psychologiques, pédagogiques et sociaux de ces élèves et de leurs capacités soit entreprise afin de soutenir une intégration progressive et adaptée de la clientèle TSA au centre de services scolaire des Mille-Îles.
4. Je recommande la mise en place d'un plan d'intervention concertée en accordant une place prépondérante aux parents de l'élève.
5. Je recommande d'ajouter le passage primaire/secondaire aux travaux entrepris dans le cadre du plan d'engagement vers la réussite.²⁵ La rédaction d'un plan de transition pour chacun des ordres d'enseignement sera l'occasion de rechercher les pratiques probantes pour assurer des transitions harmonieuses.
6. Je recommande de poursuivre et d'accentuer le travail de collaboration avec les différents partenaires externes du centre de services scolaire des Mille-Îles, car tous doivent collaborer avec les parents afin d'assurer la scolarisation et viser l'intérêt supérieur de l'élève.
7. Monsieur Poitras et moi recommandons l'adoption d'une politique visant à favoriser un milieu de travail, d'études et de vie empreint de respect et exempt de toute forme d'incivilité, de harcèlement, de discrimination et de racisme.
8. Nous recommandons d'étendre le mandat de la personne responsable des plaintes localement de mettre en œuvre une politique de respect de la personne en milieu de travail, en milieu d'études et milieu de vie en collaboration avec les

²⁵ <https://www.cssmi.qc.ca/cssmi/presentation/plan-dengagement-vers-la-reussite/plan-dengagement-vers-la-reussite>

services impliqués le SRH (service des ressources humaines), les SEJ (services éducatifs aux jeunes), les écoles, les centres et le comité de parents.

9. Nous recommandons l'adoption d'un code éthique pour l'ensemble du personnel du centre de services scolaire.
10. Je recommande de définir des balises permettant de distinguer les discordes entre les élèves, les difficultés à maintenir des habiletés sociales adéquates et les gestes d'intimidation.
11. Je recommande de rédiger un référentiel des meilleures pratiques issues de la recherche permettant aux intervenants scolaires de soutenir les comportements positifs.