

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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2019-2020**

Présenté à la Directrice générale et au Conseil d'administration

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

30 novembre 2020

Lettre à la Directrice générale

Gatineau, Qc
Le 3 novembre 2020

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

Madame la Directrice générale,

En conformité avec l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après, la « Loi ») en tant que Protectrice de l'élève pour votre commission scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2019-2020. Pendant cette année, la Protectrice de l'élève et la Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en étroite collaboration pour traiter les demandes et les dossiers.

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

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

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

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

PRÉSENTATION

Le mandat

Pour cette année 2019-2020, le Protecteur de l'élève et la Protecteur de l'élève Substitut ont rempli le mandat qui leur avait été confié par le conseil des commissaires initialement, ceux-ci se référant par la suite à la Direction générale lorsque le conseil des commissaires a été aboli.

Le contenu du rapport

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

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

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

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

Introduction

Au cours de l'année scolaire 2019-2020, un total de neuf (9) plaintes *recevables* ont été reçues, dont deux (2) qui ont été traitées par la Substitut (un fut finalisé par le nouveau Substitut nommé à l'été 2020). Deux ont fait l'objet d'un rapport avec des recommandations au Conseil des commissaires. Pour cinq (5) autres, un rapport des interventions a été présenté à la Direction générale. L'un des dossier de la Substitut s'est réglé suite à la réception de la plainte et avec son intervention. La sixième plainte a fait l'objet d'un compte-rendu.

Il est aussi à noter que, parmi les plaintes précitées, deux (2) plaintes formelles relativement à de l'intimidation, au sens de la *Loi sur l'instruction publique*, nous ont été adressées.

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

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

1 La nature et le traitement des plaintes

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

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

1.1.1 Première plainte traitée

1.1.1.1 La nature de la plainte

Les plaignants sont les parents de jumeaux identiques. Les deux enfants ont d'excellents dossiers académiques. L'un a réussi l'examen d'entrée au programme accéléré de l'école Y, le second, était sur la liste d'attente. Les parents souhaitaient que leurs deux enfants fréquentent, minimalement, le même établissement scolaire. Le jumeau sur la liste d'attente ne pouvant être admis à l'école Y, les parents portent plainte au CSSPO afin de voir admettre leur fils à l'école Y, soit dans une classe régulière (dans le même immeuble que son frère), soit dans le programme accéléré.

Cette demande ayant été refusée par la Direction générale, les parents portent plainte au Protecteur de l'élève.

1.1.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par les plaignants et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec les plaignants, le Secrétariat général, la Direction générale ainsi que les directions des écoles concernées.

1.1.1.3 L'analyse de la plainte

Il appert que la décision de la Direction générale a été prise en conformité avec la politique applicable et la LIP.

Vu que la légalité de la décision de la Direction générale ne pouvait être remise en question, l'analyse de la plainte s'est faite davantage sur les critères de l'équité, la raisonnable et la légitimité. Au cours des discussions et négociations dans ce dossier, une information et option additionnelle fut offerte aux parents compte tenu du fait que les enfants pouvaient aussi être acceptés dans une autre école du CSSPO offrant le programme de classes de rythme accéléré et que le second jumeau était prochain sur la liste d'attente pour ce programme. En cours de discussions, les plaignants ont rejeté cette option décidant de maintenir les deux garçons dans le même établissement (soit finalement, leur école d'origine).

1.1.1.4 Les recommandations

L'analyse a permis au Protecteur de l'élève de recommander au CSSPO d'autoriser l'ajout d'un élève supplémentaire en classe accélérée afin de permettre aux deux enfants d'être scolarisés dans le même établissement et afin de permettre aux jumeaux de bénéficier de ce programme particulier. À défaut d'accepter cet ajout, il fut recommandé que le jumeau sur la liste d'attente soit admis en classe régulière à l'école Z, mais que son admission soit considérée comme un acquis afin d'éviter aux plaignants d'avoir à présenter une demande de dérogation annuellement pour lui.

Il fut également recommandé de prévoir un mécanisme d'exception relativement à la politique d'admission en classe de rythme accéléré en conjonction avec un processus rigoureux pour son application.

Enfin, il fut recommandé que le CSSPO enjoigne ses directions de privilégier une communication écrite avec les parents dès qu'une situation complexe ou conflictuelle survient. Il fut aussi recommandé que le CSSPO enjoigne la direction de ses établissements de participer à un processus de médiation afin de tenter d'arriver à une solution viable pour toutes les personnes concernées.

1.1.2 Seconde plainte traitée

1.1.2.1 La nature de la plainte

Le plaignant se plaignait essentiellement de la gestion d'un cas d'intimidation. Le plaignant était insatisfait de la gestion du dossier de son fils. Le cas était

relativement complexe vu que son fils avait aussi posé un geste qualifié de violent.

1.1.2.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par le plaignant et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec le plaignant, le Secrétariat général ainsi que la direction de l'école concernée et les intervenants ayant traité le cas.

1.1.2.3 Les recommandations

L'analyse a permis au Protecteur de l'élève de faire neuf (9) recommandations au CSSPO concernant les mesures éléments suivants :

- Se pencher sur la nécessité de déployer des ressources supplémentaires en termes d'intervenants de première ligne en ce qui a trait à la violence et l'intimidation
- La possibilité de mandater le Comité de violence intimidation et radicalisation ou un comité à vocation similaire de se pencher sur la question de la cyberintimidation et la gestion de ses conséquences dans les établissements scolaires
- Que ce même comité se penche sur la nécessité d'incorporer davantage le concept de justice réparatrice et/ou de mener des projets pilotes qui intègrent ce concept
- Que ce même comité se penche sur la nécessité d'étudier les sanctions imposées dans les cas d'intimidation psychologique versus des cas d'intimidation où il y a de la violence physique, notamment quant au recours aux suspensions internes et externes
- Que le CSSPO s'assure du respect de la LIP quant aux dispositions spécifiques à la violence ou l'intimidation
- Faire appel à un médiateur indépendant ou le Protecteur de l'élève lorsque les relations entre un parent et la direction d'une école ou commission scolaire deviennent tendues ou qu'aucune solution n'est possible pour rétablir la communication
- Que la Direction générale et le Secrétariat général participe à une rencontre avec la Protectrice de l'élève
- Que le CSSPO enjoigne la direction à tenir une rencontre avec l'élève concerné, ses parents et la Protectrice de l'élève si jugé utile
- Que le CSSPO enjoigne la direction de transmettre aux parents le « protocole d'intervention » au plan de lutte à l'intimidation (Suite de cette recommandation : Lors d'une rencontre avec le Secrétariat général au sujet du dépôt du présent rapport annuel, le Secrétariat général a indiqué au Protecteur de l'élève que ledit protocole d'intervention aurait été transmis au plaignant en date du 4 juin 2019).

1.1.3 Troisième plainte traitée

1.1.3.1 La nature de la plainte

L'élément central de cette plainte était la question du racisme dans le matériel scolaire, le parent se plaignant du fait qu'un terme discriminatoire et raciste était utilisé dans un roman qui devait être lu par son fils. Le plaignant se plaignait de la gestion de cet incident par la direction de l'école et le CSSPO. Notamment, le plaignant n'aurait pas eu de suivi du traitement de son insatisfaction et a dû demander l'intervention du Protecteur de l'élève afin qu'on donne suite à sa plainte. Le plaignant souhaitait que le CSSPO mette en place un système de « filtrage » afin de s'assurer que le matériel scolaire et littérature soient à jour, exempt de racisme ou toute autre forme de discrimination.

1.1.3.2 Les démarches pour traiter cette plainte

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

1.1.3.3 Analyse de la plainte

La direction adjointe de l'école avait indiqué au plaignant qu'elle estimait que l'intention du livre en question n'était pas de promouvoir le racisme mais plutôt de discuter de différentes problématiques présentes dans notre société notamment le racisme.

Dans une réponse à la plainte du parent, le CSSPO a pris le soin d'expliquer le processus de sélection de livres utilisés dans ses écoles, celui-ci étant essentiellement la responsabilité du MEES. Cette réponse indique aussi que ce roman est plutôt recommandé pour les élèves de secondaire 1 à 3 et qu'en raison de ce fait, le CSSPO a demandé aux directions de ses écoles primaires de retirer des bibliothèques scolaires toutes les copies du roman en question et de cesser son utilisation auprès des élèves du primaire. La question de la discrimination ou du racisme n'a pas été abordée dans la réponse à la plainte du CSSPO.

1.1.3.4 Recommandations

Un total de six (6) recommandations ont été faites relativement à la plainte en question; quatre (4) quant au processus de sélection des livres et deux (2) relativement au processus de traitement de plainte. Elles se résument ainsi :

- Que le CSSPO alerte le MEES que le livre en question contient le mot en N
- Que le CSSPO demande à ses directions d'être vigilantes relativement au matériel scolaire ou pédagogique qui pourrait contenir des termes ou expressions à caractère racistes ou discriminatoires
- Que le CSSPO demande à ses directions de l'informer lorsqu'un parent ou membre du personnel estime que le matériel scolaire contient des termes ou expressions à caractère racistes ou discriminatoires
- Compte tenu du contexte, que le CSSPO retire le livre en question de la circulation dans ses écoles afin de respecter la sensibilité des élèves qui

pourrait être atteinte particulièrement les élèves d'origine africaine ou de la diaspora africaine

- Faciliter l'accès des parents au Protecteur de l'élève
- Traiter toute insatisfaction comme une plainte en faisant référence au Protecteur de l'élève et au règlement pertinent

Il est à noter qu'aucune des recommandations précitées n'ont été retenues par le CSSPO.

1.1.4 Quatrième plainte traitée

1.1.4.1 La nature de la plainte

Dans ce dossier, le plaignant estimait qu'il avait été victime de racisme de la part d'un membre du personnel de l'école de sa fille. D'origine africaine ou de la diaspora africaine, il allègue que, lors d'une dispute survenue lorsqu'il récupérait sa fille, le membre du personnel en question l'aurait insulté en faisant référence à son origine ethnique. Le plaignant demandait que des excuses lui soient présentées par le membre du personnel en question.

1.1.4.2 Les démarches pour traiter cette plainte

En plus de prendre connaissance de la documentation soumise par les plaignants et le CSSPO, la Protectrice de l'élève a communiqué avec le plaignant, le Secrétariat général ainsi que la direction de l'école concernée et les membres du personnel qui ont été témoins de l'incident ou de conflits avec le plaignant.

1.1.4.3 Analyse de la plainte

Il est important de noter que dans ce dossier, la direction s'était excusée au plaignant sans pouvoir reconnaître l'acte reproché vu qu'elle n'était pas présente au moment des événements et que le membre du personnel en question ne reconnaissait pas avoir tenu le propos allégué.

Ce type de situation interpersonnelle étant très difficile à analyser après les faits, nous n'avons pas été en mesure de conclure que le plaignant avait été victime de racisme, le membre du personnel en question ne reconnaissant pas avoir tenu de propos raciste et les autres membres du personnel n'ayant pas corroboré la version des faits du plaignant.

Nous avons donc estimé qu'il était plus judicieux d'émettre des recommandations de nature préventive.

1.1.4.4 Recommandations

Quatre (4) recommandations ont été faites relativement à la plainte en question, elles se résument ainsi :

- Que le CSSPO encourage ses directions à communiquer, par écrit, avec les parents qui ne respecteraient pas les directives des directions ou service de garde notamment quant à l'heure permise pour récupérer leurs enfants et ce, afin d'éviter des conflits tels que celui survenu dans le présent dossier
- Que le CSSPO facilite la tenue d'une séance de médiation avec le personnel de l'école, le plaignant et le Protecteur de l'élève ou un médiateur indépendant afin de rétablir les relations entre le plaignant et le personnel de l'école
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit formé en gestion et résolution de conflits avec la clientèle
- Que le CSSPO s'assure que le personnel de ses écoles soit sensibilisé à l'importance de dispenser un service de qualité à toute sa clientèle, soit tant aux parents et élèves issus des communautés culturelles qu'aux parents et élèves québécois de souche (Cette sensibilisation pouvant prendre la forme d'un ou des communiqués au personnel, de formations spécifiques à cet effet ou d'engagement signé relativement à toute forme de discrimination ou de questions intégrées au processus d'entrevue afin de filtrer les candidats à l'emploi);

Il est à noter qu'aucune des recommandations précitées n'ont été retenues par le CSSPO.

1.1.5 Cinquième plainte traitée

1.1.5.1 La nature de la plainte

La plaignante désirait que son enfant soit changée d'école (et maintenue dans sa nouvelle école sans avoir à faire des demandes annuellement) vu l'intimidation alléguée, celle-ci serait à caractère raciste, la mère et l'enfant n'ayant pas la même origine ethnique.

1.1.5.2 Les démarches pour traiter cette plainte

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

1.1.5.3 Analyse de la plainte

Nous avons établi qu'il n'était pas souhaitable de se substituer au CSSPO pour déterminer si l'élève pouvait bénéficier d'une exception pour cause humanitaire vu que le CSSPO n'avait pu compléter son évaluation de l'élève en ce sens.

1.1.5.4 Recommandation

Une recommandation a été faite relativement à la plainte en question, soit :

- Que le CSSPO poursuive son évaluation de l'élève afin de déterminer si elle pourra bénéficier d'une exception à la règle établie à la clause 4.16 relativement au choix d'élève de la politique de *Critères de répartition et d'inscription des élèves du primaire et du secondaire* (Politique 20-11-20) pour cause humanitaire.

1.2 Les plaintes pour lesquelles un compte rendu des interventions a été présenté au Conseil des commissaires ou à la Direction générale

Une des plaintes pour l'année 2019-2020 (6^e plainte), pour laquelle l'intervention du Protecteur de l'élève a été suscitée à plusieurs reprises, s'est terminée en compte-rendu a été présenté à Direction générale à l'automne 2020.

1.3 Les plaintes reçues et traitées par la Substitut ou le Substitut qui ont fait l'objet d'un rapport au Conseil des commissaires ou à la Direction générale par la Protectrice de l'élève

1.3.1 Septième plainte traitée

1.3.1.1 La nature de la plainte

Plainte : transport scolaire

En novembre-décembre 2019, le parent a porté plainte, après avoir contacté le CSSPO et déposé une plainte officielle, parce que son fils de six ans pouvait profiter du transport scolaire le matin, mais non en fin de journée. Cette situation inquiétait beaucoup la mère qui en plus, l'obligeait à sortir chaque jour pour aller chercher son fils de six ans, trop inquiète qu'elle était qu'il puisse revenir seul, surtout avec la venue de l'hiver et de l'encombrement causé par la neige. Selon ses propos, l'autobus n'était jamais rempli à capacité en fin de journée.

1.3.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

C'est le directeur du service de l'organisation scolaire et du transport qui a été assigné à ce dossier.

1.3.1.3 Analyse de la plainte

Avec la Protecteur de l'élève substitut et le Directeur général adjoint, la situation a été analysée de près et il a été déterminé qu'effectivement, cet élève pouvait profiter du transport scolaire en fin de journée. Le dossier a été classé.

1.3.1.4 Recommandation

Vu que la plainte s'est réglée avec l'intervention de la Substitut et du Directeur général adjoint, il n'a pas été nécessaire de présenter de recommandation(s) au Conseil des Commissaires.

1.4.1 Neuvième plainte traitée

1.4.1.1 La nature de la plainte

Plainte : musique/études

Le deuxième dossier de la Substitut concernait un dossier de musique/études porté à l'attention du protecteur de l'élève substitut en mai-juin 2020. Le parent considérait que la non-admission à ce programme menaçait le succès scolaire de son enfant qui y trouvait une source de grande motivation.

La raison de cette non-admission par la direction était liée aux résultats de l'élève, non satisfaisants en mathématiques.

1.4.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Les Protecteur de l'élève Substituts ont traité du dossier avec tous ceux qui avaient touché au dossier de près.

1.4.1.3 Analyse de la plainte

Initialement, ce dossier a été pris en charge par la Protecteur de l'élève substitut, sur la base que les programmes d'art et musique/études à l'école Grande -Rivière ont eu comme objectifs de base de contrer le décrochage des élèves, ce qui en d'autres mots suggérait une clientèle qui présentait des difficultés académiques. Une recherche a été faite dans les documents existants dans le but de vérifier si cette particularité concernant les élèves ciblés avait été modifiée au fil des ans. Rien de tel n'a été décelé.

Ce dossier a, par la suite, été transmis au nouveau Protecteur de l'élève substitut lorsqu'il est entré en fonction.

Les Substituts relatent qu'en traitant la plainte, il aurait été question qu'un ou plusieurs membres du personnel aurait pu donner des « faux espoirs » à l'élève quant à la possibilité de continuer son parcours académique dans ce programme.

1.4.1.4 Recommandations/Suggestions

Le nouveau Substitut a présenté les suggestions suivantes dans le présent cas :

- Il est impératif que les règles d'admission et de maintien au programme de concentration musique soient revues et corrigées.

- Les membres du personnel doivent connaître les règles d'admission et de maintien pour les diverses concentrations et voir à ce qu'ils ne créent pas de faux espoirs aux élèves.
- Il serait pertinent qu'une personne significative de l'école rencontre l'élève pour lui expliquer la décision ainsi que les différentes options qui se présentent à elle maintenant. Entre autres, il a été question du Jazz Band, du programme « Trait d'Union » et d'un suivi en psychoéducation. Par la suite, ce sera à elle de faire ses propres choix.
- Pour terminer, le Substitut propose qu'un conseiller en orientation rencontre l'élève pour lui présenter les différentes avenues qui s'offrent à elle tout en tenant compte de ses intérêts, de ses aptitudes et de ses choix.
- Avant de terminer, le Substitut a soulevé un élément additionnel qui l'a interpellé, à savoir la façon dont la plaignante avait été rencontrée, elle s'est sentie intimidée devant autant d'acteurs du Centre de services scolaire et direction de l'école.

1.3.2 Conclusion

Hormis ces deux dossiers, les Substituts Protecteur de l'élève se sont rendus disponibles pour des appels téléphoniques et des courriels de parents qui désiraient recevoir de l'information, être rassurés, ou encore guidés dans la façon de procéder pour le règlement d'une situation conflictuelle.

2. Les suivis aux plaintes et aux recommandations

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

Dans un premier temps, les rapports ou les comptes rendus des interventions avec leurs recommandations respectives sont acheminés à la Directrice générale du CSSPO et, auparavant, au Président de la Commission scolaire qui en faisait part au Conseil des commissaires selon la procédure interne établie. Le Conseil adoptait une résolution pour accepter ou refuser les recommandations émises et confiait à la direction générale de faire les suivis à leurs décisions. Il est de notre compréhension que la Direction générale traitera dorénavant les suivis des plaintes au Protecteur de l'élève avec le Conseil d'administration récemment mis en place.

Cette réalité étant nouvelle, il faudra attendre à l'année scolaire 2020-2021 avant de faire de constat concernant la nouvelle façon de procéder.

3. Les demandes d'information

3.1 La nature des demandes

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

Motifs	Nb.
Questionnements reliés aux changements ou impact dus à la pandémie COVID 19	10
Demandes d'information d'ordre général	5
Transport scolaire	4
Relations et communication avec le personnel de l'école	10
Services EHDA	5
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	5
Frais exigés des parents ou remboursement de frais	3
Questions relativement à des résultats d'évaluation ou à l'admission dans un programme particulier (ex : examen d'admission au PEI ou classe accélérée)	5
Scolarisation à domicile	3
Parfum ou fragrances dans les écoles ou produits nettoyants utilisés	1
Groupe dysfonctionnel, impossibilité d'apprendre en raison d'élèves dérangeants	1
Total	46

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

Le temps nécessaire pour saisir la nature de telles demandes varie de quelques minutes à plus d'une heure. Dans certains cas, des suivis téléphoniques ou rendez-vous téléphoniques d'une durée variable peuvent être nécessaires afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants et d'explorer des pistes de solutions. Cette année, malgré la pandémie et le fait qu'il y a eu plusieurs appels et courriels, nous avons l'impression que les parents ont adopté une attitude conciliante quant aux effets de la pandémie sur la scolarisation de leurs enfants. La rentrée scolaire 2019-2020 a été particulièrement chargée pour le Protecteur de l'élève qui recevait de nombreux appels. L'achalandage a diminué suite à la pandémie pour seulement reprendre vers la fin de l'année scolaire.

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

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

3.2 Les suivis par rapport aux demandes d'information

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

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

Nous observons par ailleurs que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'information et ne savent pas à qui s'adresser. Pour ces personnes, le processus apparaît comme complexe. Elles confondent le rôle d'une direction d'établissement, d'un chef de service ou d'un professionnel avec celui du responsable des plaintes. Quand elles font face à un problème au niveau d'un établissement scolaire, elles se sentent dépourvues et ne voient pas qu'il y a d'autres étapes possibles pour régler la situation.

Toutefois, cette situation ne nous apparaît pas anormale, mais elle indique qu'une vigilance constante doit être maintenue quant à l'information transmise aux parents sur le processus de plainte, et à la façon dont cette information est transmise pour que l'aide requise soit accessible le plus facilement possible. Il y a lieu de bien évaluer et de ne pas négliger l'importance du site Internet du CSSPO à cet égard.

Il est important de noter que certains parents/plaignants n'estiment pas avoir été adéquatement renseigné par rapport au processus de plainte, l'existence du Protecteur de l'élève ou la possibilité de porter plainte au Protecteur de l'élève.

Certains parents allophones ou ayant d'autres difficultés indiquent au Protecteur de l'élève qu'ils sont incapables de remplir le formulaire de plainte et qu'ils ont tenté de porter plainte verbalement. Plusieurs parents relatent l'exigence de formuler leur plainte par écrit et leur incapacité de ce faire. À ce sujet, le Secrétariat général a informé la soussignée, lors d'une discussion au sujet du dépôt du présent rapport annuel, que le CSSPO offre des services afin d'accompagner les plaignants pour remplir un formulaire de plainte. Il se peut donc que ces plaignants ne font que « cogner à plusieurs portes ».

4 Nos recommandations

Tout d'abord, nous ne pouvons que recommander de poursuivre l'application du processus de règlement des plaintes. Une attention particulière à l'information donnée aux parents et aux élèves adultes doit aussi être maintenue en tout temps.

Tel que mentionné précédemment, certains parents se plaignent de ne pas avoir été informés de l'existence du Protecteur de l'élève et estiment que l'accès au Protecteur de l'élève aurait été « bloqué », c'est le cas pour les plaignants de la deuxième, troisième et sixième plainte. À ce sujet, lors d'une discussion au sujet du dépôt du présent rapport, le Secrétariat général a rassuré la soussignée à savoir qu'on avait fait l'exercice de répertorier les 35 dernières plaintes, dans les réponses signées par la Direction générale, on avait fait une référence au Protecteur de l'élève dans chaque dossier.

Nous recommandons de déterminer, si ce n'est pas déjà fait, la mesure dans laquelle de l'aide sera fournie aux parents pour formuler leurs plaintes ou d'examiner la possibilité pour certains parents de porter plainte verbalement (conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire de la Loi sur l'instruction publique*) vu que certains parents ont indiqué au Protecteur de l'élève que le défi de la langue présentait une embûche pour eux.

Les communautés culturelles représentant une réalité démographique grandissante, il y aurait lieu de porter une attention particulière aux considérations de ces communautés et de savoir répondre à leurs insatisfactions adéquatement. Il faut noter qu'au courant de l'année scolaire 2019-2020, trois plaignants, parents ou élèves issus de la communauté noire ont porté plainte relativement à des allégations de racisme, soit envers le personnel, relativement au matériel pédagogique ou faisant état d'intimidation entre élèves comportant un élément de racisme. Quant à la seconde plainte relativement au matériel scolaire, le Secrétariat général a indiqué à la soussignée, lors d'une discussion au sujet du dépôt du présent rapport annuel, que le CSSPO n'estimait pas que cette plainte faisait état de discrimination alors que cet élément a été très clair, dès le départ, du point de vue de la

soussignée. Il est à noter que toutes les recommandations faites par le Protecteur de l'élève relativement à la troisième et quatrième plainte ont été rejetées. Nous croyons que le CSSPO a manqué une occasion importante de créer des ponts avec sa clientèle des communautés culturelles, notamment la communauté noire, affectées par le racisme et la discrimination. Nous croyons qu'il est important de démontrer que les enjeux qui touchent cette communauté importent au CSSPO et qu'ils méritent d'être étudiés, considérés et pesés sérieusement avec des actions tangibles en ce sens. Lors d'une discussion à ce sujet avec le Secrétariat général au sujet du dépôt du présent rapport annuel, le Secrétariat général a indiqué à la soussignée que le CSSPO avait pris des mesures visant le respect et l'inclusion des communautés culturelles (multiculturalisme), notamment quant à la formation du personnel, depuis le printemps 2020. Des recommandations en ce sens aurait également été émises par la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ) à l'automne 2020. Nous n'avons pas été en mesure de prendre connaissance des mesures prises par le CSSPO et espérons pouvoir en faire état dans notre rapport annuel 2020-2021.

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

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

Janik Sunstrum, Protectrice de l'élève

Chantal Leblanc-Bélanger, Substitut au Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2019-2020