



RAPPORT ANNUEL DE LA PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE – ANNÉE 2018-2019

En vertu de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* : « 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. »

On trouvera ci-après l'état des activités effectuées par la protectrice de l'élève de la Commission scolaire des Trois-Lacs (ci-après : « **CSTL** »), au titre de l'année 2018-2019. C'est notre sixième rapport annuel déposé au conseil des commissaires.

Il est à noter que nous avons reçu, cette année, 53 plaintes dont 39 qui ont nécessité une intervention auprès des plaignants afin d'exercer un suivi par rapport au traitement des plaintes. Vous trouverez au tableau 1, le nombre de plaintes par secteur. La nature des plaintes est variée. Nous avons dénombré plus de 14 motifs différents. Vous trouverez ci-joint, au tableau 2, un résumé de nos interventions. Les 13 plaintes qui n'ont pas nécessité une intervention directe touchent les aspects suivants :

Le transport scolaire, les services à l'élève, la suspension en lien avec des problèmes de comportement, la sécurité sur la cour d'école, envers la direction mais délai de traitement de la plainte est jugé trop long, l'admission : transfert dû au surplus d'élèves et l'intimidation.

Tableau 1 – Nombre et pourcentage de plaintes par secteur

SECTEUR des JEUNES	SECTEUR des ADULTES	TOTAL
47	6	53
89 %	11 %	100 %

La grande majorité des plaintes provient du secteur des jeunes. Dans le tableau 2, vous retrouverez les détails selon la nature de la plainte.

Tableau 2 – Nature de la plainte selon le niveau

NATURE DE LA PLAINTE	Prim	Phdaa*	Sec	Shdaa*	FG/FP	TOTAL
INTIMIDATION	2		1	1	1	5
SUSPENSION	1				1	2
SANTÉ-SÉCURITÉ	2					2
INSCRIPTION-ADMISSION	2		1		1	4
RÉVISION DE NOTE				2		2
CLASSEMENT		1	1			2
TRANSFERT D'ÉCOLE	3	2	1			6
ENVERS LA DIRECTION	2		1			3
ENVERS LES ENSEIGNANTS	1		1		3	5
ENVERS LE PERS. DE SOUTIEN		1				1
TRANSPORT SCOLAIRE	1	2	1			4
SCOLARISATION PARTIELLE		3		1		4
SERVICE À L'ÉLÈVE	2	5		3		10
AUTRE			3			3
TOTAL	16	14	10	7	6	53

* : hdaa –handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Il n'y a eu aucun avis déposé auprès du conseil des commissaires cette année. Grâce au travail du Service du secrétariat général et des communications et la coopération des directions d'établissement ou de service, les différends furent traités avec diligence et selon les règlements de la CSTL.

L'an passé, nous avons reçu 26 plaintes. Le volume de plaintes a doublé en un an. L'explication repose sur deux grands facteurs : l'amélioration de l'accès téléphonique à la protectrice de l'élève

et l'autre raison serait l'hiver difficile et long qui aurait mis à l'épreuve tout le monde ainsi que nos infrastructures (ex : cours d'école glacées). Il y a eu très peu de plaintes émanant de la formation professionnelle ou de la formation générale aux adultes (6 plaintes). Il y a eu 30 plaintes provenant des écoles primaires, soit le double des plaintes provenant des écoles secondaires (17 plaintes).

Nos interventions les plus exigeantes et difficiles à régler touchaient les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. On dénombre plus de 21 plaintes en combinant le primaire et le secondaire. Il y a un accroissement significatif de plaintes touchant cette clientèle vulnérable. Les parents expriment de plus en plus leur désarroi. Ils veulent que leur enfant réussisse et que l'école les épaulé.

Dans plusieurs de ces cas, les parents jugeaient que les services mis en place ne répondaient pas aux besoins de leur enfant ou ne suffisaient pas pour palier leur problématique. Cette situation touche particulièrement les élèves ayant une dyslexie ou de la dysorthographe. Il y a eu également des plaintes touchant le plan d'intervention et la difficulté à le faire appliquer. Enfin, certains élèves avaient des comportements très perturbateurs entraînant des suspensions et du mécontentement de la part des parents.

La CSTL fait face, comme ailleurs, à une augmentation des jeunes qui sont diagnostiqués avec des troubles spécifiques tels que la dyslexie, dyscalculie, dysorthographe et la dyspraxie de même que toutes les variantes du trouble du spectre de l'autisme. C'est un grand défi à relever tant pour les parents, les enseignants, les directions et l'offre de service de la CSTL.

Dans la rubrique « *Autre* » nous retrouvons deux plaintes touchant une demande d'accommodement raisonnable due à la maladie et une touchant une demande de changement d'option au secondaire.

Intervention relative à des cas d'intimidation ou de violence

Au cours de l'année 2018-2019, nous avons reçu cinq plaintes touchant la question de l'intimidation ou de la violence. Aucune plainte n'a généré un avis au conseil des commissaires. Toutes les plaintes ont été traitées rapidement selon le plan d'action pour contrer l'intimidation et la violence.

En guise de conclusion, nous aimerions remercier le conseil des commissaires pour la confiance témoignée. Aussi, nous désirons souligner la précieuse collaboration de M. Sébastien Bédard, directeur, et d'Annick Lafrance, technicienne en administration, tous deux du Service du secrétariat général et des communications, qui facilitent grandement notre tâche et qui sont toujours disponibles pour offrir leur soutien. Les différends se règlent par l'écoute et la grande ouverture du personnel de ce service. Nous saluons leurs efforts pour trouver des solutions dans le meilleur intérêt de l'élève.

A handwritten signature in cursive script that reads "Louise Chenard".

Louise Chenard, protectrice de l'élève
pour la Commission scolaire des Trois-Lacs