

RAPPORT D'ACTIVITÉS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE 2017-2018

Le Protecteur de l'élève est une création de la Loi sur l'instruction publique. En effet, depuis le 30 juin 2010, toutes les Commissions scolaires du Québec doivent s'être dotées d'un Protecteur de l'élève ainsi que d'une procédure de traitement des plaintes tenant compte des changements à la Loi. C'est ainsi que depuis novembre 2016, l'ensemble des Commissions scolaires de l'Abitibi-Témiscamingue et de la Jamésie ont convenu de requérir les services de madame Catherine Sirois comme protecteur de l'élève.

Relevant directement des conseils des commissaires, le Protecteur de l'élève doit demeurer en tout temps impartial et indépendant. Toute personne recevant des services d'une Commission scolaire, parent ou élève, peut avoir recours au Protecteur de l'élève après avoir franchi toutes les étapes prévues dans le Règlement sur la procédure de traitement des plaintes. Malgré son nom, le Protecteur de l'élève ne prend pas fait et cause pour l'élève mais pose plutôt un regard neuf et totalement objectif sur une situation problématique. Le Protecteur de l'élève n'est donc pas membre du personnel et il ne dispose pas de bureau dans les locaux de la Commission scolaire. Le Protecteur de l'élève est le garant de l'intégrité du processus de plainte; son premier rôle est de s'assurer du respect du processus de plainte par tous les intervenants de la Commission scolaire.

Le Protecteur de l'élève n'est donc pas un commissaire aux plaintes. Et dans ce sens il y a encore énormément de sensibilisation à faire auprès des parents, des élèves et des différents intervenants car trop souvent encore le Protecteur de l'élève sert de porte d'entrée pour déposer une plainte alors qu'il ne devrait intervenir qu'à la toute fin du processus de plainte. Sur le territoire de la [commission scolaire Harricana](#) c'est plus d'une trentaine d'appels de parents qui ont été reçus au cours du dernier exercice, tous désirant porter plainte suite à un événement survenu soit dans la classe, à la cafétéria, dans la cour de récréation ou encore au service de garde. Ces parents ont été réorientés vers les personnes appropriées puisqu'il était évidemment prématuré que le Protecteur de l'élève intervienne dans ces dossiers, après bien sûr que le processus de plainte leur ait été bien expliqué. Par ailleurs, il faut aussi souligner que nous avons éprouvé quelques difficultés avec le système téléphonique ce qui a occasionné plusieurs appels qui n'avaient aucun lien avec la fonction.

Il en va de même pour certaines demandes de parents qui sont faites par courriels, le Protecteur de l'élève doit alors prendre le temps de répondre par écrit aux parents et leur expliquer le processus de plainte en les référant au site internet de la commission scolaire. Ajoutons que [cinq plaintes](#) ont requis un examen plus attentif sans toutefois être accueillies puisqu'elles ne remplissaient pas les conditions nécessaires à leur examen par le Protecteur de l'élève et l'établissement de recommandations au conseil des commissaires. Enfin, le Protecteur de l'élève a participé en mai 2018 à une rencontre nationale de formation pour tous les Protecteurs de l'élève qui s'est tenue à Drummondville.



Catherine Sirois, protecteur de l'élève