Reddition de compte du Protecteur de l'élève 2019-2020

Points explicatifs du rôle du 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. Le Protecteur de l'élève pose un regard neuf et totalement objectif sur une situation problématique et voit à garantir 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 vingtaine 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.. Fait particulier en cette année 2019-2020, plusieurs appels étaient reliés à des questionnements ou des insatisfactions en lien avec la gestion de la pandémie de COVID19.

Bilan

	Nombre total
Appels reçus en 2019-2020 pour la Commission scolaire Harricana	23
Courriels reçus en 2019-2020 pour la Commission scolaire Harricana	0
Plaintes officielles traitées par le protecteur de l'élève pour la Commission scolaire Harricana	0

Reddition de compte du Protecteur de l'élève 2019-2020

Nature des appels et des courriels reçus (Loi sur l'instruction publique; art. 220.2.)

Nature des plaintes et des interventions (Il est important de distinguer les plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence des autres plaintes)	Nature des correctifs recommandés par le protecteur de l'élève	Suites données par le protecteur de l'élève, le cas échéant
Gestion de classe, disponibilité des services, plans d'intervention, conflits (17 appels).	Recours prématuré au Protecteur de l'élève.	Explication du processus de plainte et transfert du dossier au département concerné.
Gestion de la crise sanitaire (6 appels).	Recours inapproprié.	Explications et renvoi aux ressources officielles gouvernementales.