

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES
Année scolaire 2024-2025 : du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025

Identification

Numéro : 762000

Organisme scolaire : CSS Montréal

Responsable du traitement des plaintes (RTP)

Prénom : Geneviève

Nom : Laurin

Courriel : secq@cssdm.gouv.qc.ca

Téléphone : 514-596-6000, poste 6000

1. Plaintes reçues, mais non traitées au niveau du RTP :

1.1 Plaintes qui ont été référées vers un autre mécanisme de traitement des plaintes ou ont été réorientées en raison d'un motif hors compétence de la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i>	Nombre 22
---	--------------

1.2 Plaintes qui constituaient plutôt des demandes d'information	Nombre 2
--	-------------

1.3 Plaintes qui ont été retournées à la première étape du processus	Nombre 33
--	--------------

2. Plaintes reçues et traitées au niveau du RTP :

Les plaintes consignées au point 1 du présent rapport ne sont pas incluses au point 2.

2.1 Nombre de plaintes ¹	Nombre
-------------------------------------	--------

Services scolaires	467
Services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (art. 187.1 al. 2 LIP) ²	115
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	38
Acte de violence à caractère sexuel	3

2.2 Délai moyen de traitement des plaintes ³	Nombre
---	--------

Nombre de jours ouvrables	20,3
---------------------------	------

¹ Une plainte équivaut à un billet.

² Pour les fins du présent rapport, les plaintes répertoriées à ce titre sont celles relatives aux élèves disposant d'un plan d'intervention et dont la plainte formulée est en lien avec le plan d'intervention, en lien avec toute décision de classement prise ou en lien avec les services complémentaires. Celles-ci sont incluses dans les plaintes relatives aux Services scolaires.

³ Le délai moyen de traitement est calculé en fonction des plaintes traitées au niveau du RTP, donc ne tient pas compte des plaintes répertoriées au point 1.

2.3 Nombre de motifs traités selon la nature ⁴	Total (2023-2024)	Total (2024-2025)	Fondés	Non Fondés	Facilitation	Autres	Vide
Admission et inscription	73	112	5	40	51	16	0
Attitude relationnelle*	60	80	12	13	22	33	0
Communication entre la famille et le personnel scolaire*	-	59	12	25	12	10	0
Classement, regroupement ou redoublement*	29	51	2	30	11	7	1
Transport scolaire	55	43	5	26	8	4	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	25	38	7	12	12	7	0
Services d'enseignement	28	42	7	15	8	12	0
Service de garde et surveillance des élèves	25	24	7	10	3	4	0
Plan d'intervention (PI)	11	23	5	10	6	2	0
Autre (préciser)	44	20	5	8	2	5	0
Services complémentaires	15	16	2	9	3	2	0
Règles de conduite de l'établissement et sanctions disciplinaires*	23	12	1	6	4	1	0
Aucun motif applicable (plainte reçue en double)*	-	12	0	0	0	2	10
Discrimination	1	11	0	7	1	3	0
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité (établissements du réseau public)	0	7	1	1	4	1	0
Bris de services/de scolarisation	3	6	1	3	2	0	0
Renvoi de l'établissement d'enseignement*	1	3	0	2	1	0	0
Acte de violence à caractère sexuel (qui n'est pas un comportement sexualisé)	0	3	2	1	0	0	0
Restriction ou refus d'accès*	9	3	1	2	0	0	0
Allégations de représailles/menaces de représailles*	3	7	0	4	1	2	0
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	1	3	0	3	0	0	0
Mise en œuvre d'un programme, d'un projet ou d'activités	0	2	0	1	1	0	0
Matériel didactique*	3	1	0	1	0	0	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) – autres motifs*	4	1	0	0	0	1	0
Intervention éducative*	-	3	1	0	0	2	0
Décision du conseil d'administration/conseil	0	1	1	0	0	0	0

⁴ Un billet peut contenir plusieurs motifs.

d'établissement/conseil des commissaires							
Mesures de contrôle	0	1	0	1	0	0	0
Suivi des correctifs recommandés*	0	1	0	0	0	1	0
Gestion du non-respect de l'obligation de fréquentation scolaire*	1	0	0	0	0	0	0
Entente de scolarisation	3	0	0	0	0	0	0
Projet pédagogique particulier*	1	-	-	-	-	-	-
Pénurie de personnel*	10	-	-	-	-	-	-
Communautés culturelles – gestion d'enjeux spécifiques*	1	-	-	-	-	-	-
Autorisation d'enseigner / qualification du personnel scolaire*	5	-	-	-	-	-	-
Admissibilité à l'enseignement en anglais*	3	-	-	-	-	-	-
Totaux	437	585	77	230	152	115	11
Pourcentages	-	100.0%	13.2%	39.3%	26.0%	19.7%	1.9%

*Certains motifs ont été ajoutés, modifiés ou retirés à partir du 22 septembre 2024.

2.4 Plaintes qui ont été abandonnées ou dont le traitement n'a pas été complété puisque nous n'avons pas eu de retour du plaignant **Nombre 61**

2.5 Statut des conclusions aux motifs soulevés⁵ **Nombre**

<i>Fondé</i>	77	<i>Fondée avec recommandation(s)</i>	39
		<i>Fondée sans possibilité de recommandation</i>	11
		<i>Partiellement fondée avec recommandation(s)</i>	19
		<i>Partiellement fondée sans possibilité de recommandation</i>	8
<i>Non fondé</i>	231	<i>Non-fondée</i>	207
		<i>Non-fondée avec recommandation(s)</i>	24
<i>Facilitation</i>	152	<i>Facilitation (recherche de solutions)</i>	152
<i>Autre</i>	117	<i>RTP – Correction suscitée par le RTP</i>	2
		<i>PRE – Correction suscitée par le PRE</i>	0
		<i>Impossible de se prononcer</i>	44
		<i>Sans conclusion</i>	34
		<i>Autre (préciser)</i>	37

3. Recommandations et suivi de l'implantation :

L'année 2023-2024 a été consacrée à l'implantation et l'appropriation de l'outil de gestion des plaintes développée par le ministère de l'Éducation du Québec (ci-après, la « **Plateforme** »). Au cours de cette année, le Secteur du traitement des plaintes a misé sur l'harmonisation des pratiques et la

⁵ Un billet peut contenir plus d'une conclusion, particulièrement s'il contient plusieurs motifs. Chaque motif doit avoir sa propre conclusion. 11 billets n'indiquent aucune conclusion puisqu'ils constituent pour l'essentiel des doublons. Le présent tableau représente le détail de chaque regroupement de conclusions consignées au tableau 2.3, à quelques conclusions près.

concertation au sein de l'équipe afin d'assurer une cohérence dans le traitement des plaintes et une utilisation uniforme de la Plateforme.

En 2024-2025, le Secteur du traitement des plaintes a intégré dans ses pratiques la proposition de recommandations et le suivi de leur implantation dans les milieux. Nous avons émis 40 recommandations qui ont presque toutes été acceptées par les établissements. Quelques-unes seulement n'ont été que partiellement acceptées.

Les recommandations les plus fréquemment formulées pour l'année de référence sont:

- Collaboration avec la famille;
- Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire;
- Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable – Élaboration ou révision;
- Amélioration du climat scolaire – Mise en place de mesures;
- Intervention éducative.

Ces recommandations pouvaient se traduire par la mise en place d'un plan de communication avec les parents afin d'établir des bases mutuellement satisfaisantes pour les échanges en lien avec le dossier de l'élève. Il pouvait aussi être suggéré de mettre en place un plan de surveillance stratégique afin d'établir des zones de vulnérabilité pour améliorer la surveillance sur le terrain de l'école. Dans certains cas, cela pouvait se traduire par un rappel du respect des encadrements applicables ou protocoles en place, comme le plan de lutte contre l'intimidation ou la violence d'un établissement. Dans d'autres cas, cela pouvait représenter un exercice de sensibilisation auprès des membres du personnel d'un établissement, sur la protection contre les représailles qui existent dans la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ou de réaffirmer l'accompagnement du Bureau des services éducatifs complémentaires (ci-après, « **BSEC** ») dans la gestion des situations d'intimidation ou de violence (incluant les violences à caractère sexuel), par exemple.

Nos données permettent de constater que seulement 25 recommandations ont fait l'objet d'un suivi. Cette discordance avec le nombre de recommandations formulées démontre qu'il y a encore un certain travail d'appropriation à faire de cette section précise de la Plateforme afin de s'assurer du suivi de l'ensemble de celles-ci et de consigner l'état d'implantation aux dossiers respectifs dans l'outil.

4. Interprétation des données :

Tel qu'exposé au tableau 2.3 ci-haut, des changements ont été apportés en début d'année scolaire au niveau des motifs disponibles dans la Plateforme. Ces changements se reflètent par l'ajout, le retrait et la modification de plusieurs motifs. La comparaison des motifs invoqués en 2023-2024 et 2024-2025 doit donc être considérée avec une certaine réserve.

Un total de 387 plaintes ont été traitées par le Secteur du traitement des plaintes en 2023-2024. Pour l'année 2024-2025, cela représente un total de **508** plaintes. Dans le cadre du traitement de ces plaintes, les motifs le plus souvent invoqués sont identifiés au tableau 2.3 dans lequel un comparatif avec l'année 2023-2024 est présenté.

L'analyse des données nous permet de constater :

- Une augmentation du nombre de plaintes comportant certains motifs, tels que : « *Admission et inscription* », « *Attitude relationnelle* », « *Classement, regroupement ou redoublement* », « *Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)* », « *Services d'enseignement* », « *Plan d'intervention (PI)* », « *Discrimination* » et « *Contributions financières, droits de scolarité et gratuité (établissements du réseau public)* ». Toutefois, cette augmentation semble négligeable pour la plupart de ces motifs étant donné l'augmentation du nombre total de plaintes traitées pour l'année en référence.
- Une diminution du nombre de plaintes comportant certains motifs, tels que : « *Transport scolaire* », « *Service de garde et surveillance des élèves* » et « *Règles de conduite de l'établissement et sanctions disciplinaires* ».

- Un nombre important de plaintes comportant le motif « *Communication entre la famille et le personnel scolaire* », motif ayant été ajouté à la Plateforme au début de l'année scolaire 2024-2025. Cette donnée nous permet de constater qu'il semble y avoir un enjeu au niveau de la communication dans certains milieux auprès des familles. Une réflexion a déjà été amorcée sur la mise en place d'une formation sur la communication parents-écoles adressée aux directions d'établissement (ci-après, « **DÉ** ») afin de les outiller davantage, notamment sur la gestion des conflits de manière générale.

Nous constatons également que le motif « *Autre* » (20) a été nettement moins identifié qu'au cours de l'année 2023-2024. Ceci démontre tout le travail d'appropriation effectué par l'équipe du traitement des plaintes au cours de l'année de référence et les efforts déployés afin de l'utiliser le moins possible.

Il faut savoir qu'au mois de décembre 2024, une nouvelle fonctionnalité a été intégrée à la Plateforme permettant d'identifier via un menu déroulant si la plainte vise un élève HDAA. Ceci a eu comme conséquence de régulariser la consignation des plaintes portant sur les services aux élèves HDAA et ainsi, faciliter la reddition de compte en ce sens.

Le motif « *Acte de violence à caractère sexuel* » n'a que très peu été utilisé au cours de l'année 2024-2025. Ceci s'explique a priori par le fait que la plupart des quelques plaintes portant sur le sujet ont été adressées directement auprès de la protectrice régionale de l'élève (ci-après, **PRÉ**) en vertu de l'article 33 al.1 par. 2 de la LPNÉ.

Les données nous permettent également d'établir que dans plusieurs dossiers (44), il a été impossible de nous prononcer sur le bien-fondé, notamment lorsque nous faisons face à des versions diamétralement opposées ou contradictoires.

Dans un autre ordre d'idées, le délai moyen de traitement des plaintes au niveau du RTP pour 2024-2025 est de 20,3 jours ouvrables. Ceci représente un délai moyen de traitement plus long que pour l'année 2023-2024, ce qui s'explique entre autres, par le volume important de plaintes traitées, le mouvement de personnel au sein de l'équipe ainsi que par les moyens de pressions exercés par les cadres scolaires (incluant les DÉ) au cours du printemps 2025. Tous ces éléments ont fait en sorte que l'équipe a dû faire preuve d'adaptation et d'agilité tout au long de l'année en plus de déployer des efforts additionnels afin de tenter de respecter le délai de traitement prévu par la LPNÉ.

5. Commentaires généraux :

Le Secteur du traitement des plaintes du CSSDM procède non seulement au traitement des plaintes conformément à la LPNÉ, mais également, participe aux discussions et aux réflexions dans le but de faire progresser l'organisation à la lumière des dossiers que nous traitons.

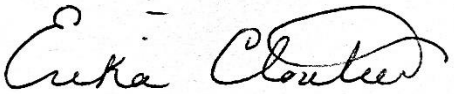
Au cours de l'année 2024-2025, nous avons collaboré étroitement avec le BSEC, responsable du dossier climat scolaire, violence et intimidation, dans un souci d'amélioration continue des pratiques du CSSDM en la matière et afin de réaffirmer le soutien disponible pour les DÉ dans la gestion et la prévention de situations complexes et délicates.

Tout au long de l'année de référence, nous avons été présents de manière soutenue auprès des DÉ et auprès des directions d'unités, afin de maintenir le dialogue sur le nouveau processus de traitement des plaintes ainsi que rappeler la posture d'indépendance et d'impartialité du RTP dans le cadre de ce processus. Notre équipe a également contribué à la révision de la procédure de demande de dérogation en matière de transport scolaire afin de clarifier les cas d'application ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants impliqués, dans le but de réduire le nombre d'insatisfactions suite au traitement des demandes.

Conclusion

En terminant, je souhaite personnellement souligner la collaboration des DÉ et des membres du personnel du CSSDM qui ont été interpellés dans le traitement des dossiers. En effet, tous les intervenants ont fait preuve de disponibilité et d'ouverture, plus particulièrement lorsque des recommandations ont été formulées par l'équipe du RTP.

Je désire sincèrement remercier tous les membres de l'équipe du traitement des plaintes et du service à la clientèle qui ont à cœur leur mandat et ont un réel désir de faire la différence au quotidien, toujours dans le meilleur intérêt des élèves.



Érika Cloutier, avocate
Bureau du droit scolaire et du traitement des plaintes
Service du secrétariat général | CSSDM