Centre
de services scolaire
au Coeur-des-Vallées
Québec

2020-2021

RAPPORT ANNUEL

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE	3
PLAN D'ENGAGEMENT VERS LA RÉUSSITE – REDDITION DE COMPTES	4
RAPPORT SUR L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE	12
LES PRINCIPALES DÉCISIONS DU CSSCV	14
RAPPORT EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE À L'ÉGARD DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	19
OBJECTIFS, PRINCIPES ET CRITÈRES DE RÉPARTITION DES RESSOURCES FINANCIÈRES	21
LE RAPPORT QUANT À LA LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS	22
ÉTAT DES REVENUS ET DES DÉPENSES 2020-2021	23

Le rapport du protecteur de l'élève se trouve en annexe.

Mot de la direction générale

Daniel Bellemare,
directeur général

Nancy Morin,
directrice générale adjointe

Madame, Monsieur,

Nous sommes ravis de vous présenter le rapport annuel 2020-2021. Vous y retrouverez les résultats obtenus par le centre de services scolaire au regard de sa mission, de ses valeurs et des objectifs de son *Plan d'engagement vers la réussite (PEVR)* 2018-2022 qui est aligné sur les éléments de la *Politique de la réussite éducative* adoptée par le ministère de l'Éducation.

Ce rapport annuel témoigne des efforts consentis pour améliorer la réussite de tous nos élèves. Il permet aussi de présenter les actions les plus significatives pour l'ensemble des milieux de notre vaste territoire au cours de la dernière année.

Au moment du bilan, comme chaque jour de l'année, l'attention de toute l'organisation doit être maintenue sur la réussite des élèves. Sur une base individuelle, nous voulons reconnaître l'engagement de chacun des membres de notre grande équipe, l'humanisme, le sens de l'accueil, la rigueur dans la capacité à regarder la réalité et à se dire les vraies choses, l'humilité de reconnaître les points faibles, l'intelligence et le désir de se dépasser, la capacité à faire équipe dans chacun de nos établissements pour travailler en collaboration pour le bien de nos élèves. Toutes ces valeurs sont le quotidien du personnel œuvrant dans nos établissements et dans nos services administratifs et nous en sommes fiers.

PLAN D'ENGAGEMENT VERS LA RÉUSSITE – REDDITION DE COMPTES

OBJECTIF 1

Augmenter le taux d'élèves qui obtiennent un premier diplôme (DES ou DEP) ou une première qualification.

Taux de diplomation et de qualification sur 7 ans

Cohorte	Total	Garçons	Filles
2009-2010 (juin 2016) - Ministère	71,0%	70,5%	71,6%
2010-2011 (juin 2017) - Ministère	73,0%	68,2%	78,7%
2011-2012 (juin 2018) - Ministère	71,3%	66,4%	76,1%
2012-2013 (juin 2019) - Ministère	72,1%	68,4%	76,1%
2013-2014 (juin 2020) - Ministère	74,8%	71,0%	78,8%

OBJECTIF 2

Réduire le nombre d'élèves sortant sans diplôme ou qualification au secondaire.

Taux de sortie sans diplôme ni qualification

Taux Décrochage	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	Cible 2021-2022 CSSCV	Cible 2030-2031 Nationale
Total	12,3%	18,6%	14,9%	15,8 %	15,0%	14,1%
Garçons	16,2%	22,9%	20,6%	19,8%	7,9%	7,9%
Filles	8,4%	14,0%	8,7%	11,6%		

OBJECTIF 3

Augmenter le nombre d'enfants arrivant au préscolaire 5 ans sans retard de développement dans l'une ou l'autre des 5 sphères du développement.

Moyenne école au test Dépist'écrit au préscolaire
(Comptabilisé sur 20 points)

École	Automne 2018	Automne 2019	Automne 2020	Écart 2020 vs 2019
Adrien-Guillaume	11,4	10,7	11,1	0,4
St-Cœur-de-Marie	10,4	10,7	12,6	1,9
Providence	11,3	12,8	11,7	-1,1
Ste-Pie-X	12,4	10,1	11,9	1,8
St-Michel (M)	10,5	10,3	9,1	-1,2
Sacré-Cœur (P)	12,9	11,0	10,8	-0,2
Maria-Goretti	12,2	12,1	11,9	-0,2
St-Jean-de-Brébeuf	11,9	12,2	10,8	-1,4
Du Sacré-Cœur (G)	11,4	11,8	12,0	0,2
Aux Quatre-Vents	14,4	15,5	13,1	-2,4
Du Ruisseau	13,3	12,6	15,7	3,1
Mgr Charbonneau	12,6	10,5	11,0	0,5
St-Michel (G)	13,1	11,3	12,0	0,7
St-Laurent	10,9	12,3	12,4	0,1
Du Boisé	13,5	13,1	12,5	-0,6
De la Montagne	13,8	14,1	11,0	-3,1
Total CSSCV:				
(Moyenne pondérée)	12,2	12,2	12,1	-0,1

OBJECTIF 4

Augmenter le nombre d'élèves arrivant à la fin du 1er cycle du primaire qui ont maîtrisé les compétences en littératie (moyenne de 60% et +).

Taux de réussite en lecture et écriture à la fin du 1er cycle du primaire

	2018	2019	2020	Écart 2019 vs 2018	Écart 2020 vs 2019
Lecture garçons	86,7%	85,6%	84,7%	-1,1%	-0,9 %
Lecture filles	89,9%	89,0%	85,4%	-0,9%	-3,6 %
Écriture garçons	83,7%	88,6%	82,3%	4,9%	-6,3 %
Écriture filles	87,1%	92,3%	85,1%	5,2%	-7,2 %

OBJECTIF 5

Contribuer à rehausser les compétences en littératie de la population adulte située sur le territoire de notre centre de services scolaire.

Données mises à jour 3 fois par année

Écoles	2020		
	Décembre	Mars	Mai
Nombre d'inscriptions aux cours d'alphabétisation	75	99	83

OBJECTIF 6

Augmenter le résultat en mathématique des élèves de la 6e année du primaire et de la 2e année du secondaire.

Résultats Résoudre et Raisonner en 6e année et 2e secondaire

	2018	2019	2020	Écart 2019 vs 2018	Écart 2020 vs 2019
6e année					
Résoudre	76,6%	77,5%	**76,4%**	0,9%	-1,1 %
Raisonner	74,6%	78,8%	**77,1%**	4,2%	-1,7 %
2e secondaire					
Résoudre	63,3%	73,2%	**70,7%**	9,8%	-2,5 %
Raisonner	63,9%	67,9%	**67,8%**	4,0%	-0,1 %

Taux d'élèves entrant à 13 ans ou plus au secondaire

	2018	2019	2020	Cible (2022) CSSCV
Taux 13 ans ou +	11,5%	11,9%	**11,9%**	10%

OBJECTIF 7

Augmenter le résultat en lecture et en écriture des élèves de la 4e et de la 6e année du primaire et de la 2e et de la 5e année du secondaire.

Résultats en lecture et en écriture

	2018	2019	2020	Écart 2019 vs 2018	Écart 2020 vs 2019
4e année					
Lecture	71,9%	73,1%	**73,3%**	1,2%	0,2 %
Écriture	73,2%	71,9%	**72,7%**	-1,3%	0,8 %
6e année					
Lecture	74,5%	75,1%	**73,6%**	0,6%	-1,5 %
Écriture	75,9%	75,0%	**73,6%**	-0,8%	-1,4 %
2e secondaire					
Lecture	63,3%	69,2%	**68,2%**	5,9%	-1,0 %
Écriture	68,4%	71,9%	**70,4%**	3,5%	-1,5 %
5e secondaire					
Lecture	69,4%	70,3%	**70,7%**	0,9%	0,4 %
Écriture	68,5%	70,6%	**69,9%**	2,1%	0,7 %

Taux de réussite aux épreuves ministérielles

	2018	2019	2020	Cible 2022 - CSSCV
4e année				
Lecture	70,1%			**85%**
Écriture	88,7%			**90%**
6e année				
Lecture	87,0%			**88%**
Écriture	91,2%			**93%**
2e secondaire				
Écriture	90,0%			**83%**

	2018	2019	2020	Cible 2022 - CSSCV
5e secondaire				
Écriture	83,5%			**70%**

Vous constaterez qu'il n'y a pas de données 2019-2020 en ce qui concerne le taux de réussite aux épreuves obligatoires en 4e et 6e année du primaire ainsi qu'en 2e secondaire et qu'il n'y a pas eu d'épreuves ministérielles en 5e secondaire. Dû à la COVID-19, il n'y a pas eu d'épreuves pour ces niveaux.

OBJECTIF 8

Accumuler au moins 60 minutes par jour d'activité physique d'intensité moyenne ou élevée (soit 420 minutes par semaine).

Écoles inscrites à la Mesure 15023 : « À l'école, on bouge! »
(Subvention échelonnée sur 3 ans afin que l'école adopte des mesures permettant à l'ensemble de ses élèves de cumuler 60 minutes d'activité physique d'intensité moyenne ou élevée par jour).

École	2017	2018	2019
Adrien-Guillaume	X	X	X
Saint-Michel (M)	X	X	X
De la Montagne	X	X	X
Saint-Cœur-de-Marie		X	X
Du Ruisseau			X
Saint-Jean-de-Brébeuf			X
Mgr Charbonneau			X
Providence/J.-M.-Robert			X
(D'autres écoles s'ajouteront à cette liste dans les prochaines années)			

X = L'école est inscrite à la Mesure 15023 (durée de 3 ans).

OBJECTIF 9

D'ici 2030, faire en sorte que tous les bâtiments du parc immobilier soient dans un état satisfaisant.

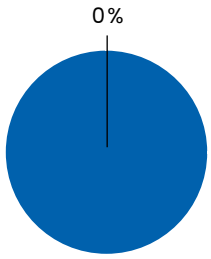
	Code	École	Utilisation principale du bâtiment	Travaux	Valeur de remplacement	Cote
773	773001	Adrien-Guillaume	PRIMAIRE	1 579 366	7 336 493	D
773	773002	Saint-Cœur-de-Marie	PRIMAIRE	1 224 035	5 140 845	D
773	773004	Providence	PRIMAIRE	1 748 007	8 362 390	D
773	773005	J.-M.-Robert	PRIMAIRE	899 218	8 778 806	C
773	773007	St-Michel (M)	PRIMAIRE	1 705 200	9 668 422	D
773	773009	Saint-Pie-X	PRIMAIRE	1 363 944	3 986 237	E
773	773010	Louis-Joseph Papineau	SECONDAIRE	10 333 338	70 624 154	C
773	773012	Serre maraîchère	FGA	49 455	1 222 749	A
773	773016	Sacré-Cœur (Plaisance)	PRIMAIRE	744 315	3 967 309	D
773	773017	Sainte-Famille / aux Trois-Chemins	SECONDAIRE	2 389 647	12 227 488	D
773	773018	Maria-Goretti	PRIMAIRE	2 177 965	15 941 162	C
773	773019	St-Jean-de-Brébeuf	PRIMAIRE	1 360 650	10 414 186	C
773	773020	Centre La Cité	FGA	1 803 449	7 393 277	D
773	773021	du Sacré-Cœur (Gatineau)	PRIMAIRE	2 341 189	14 994 762	D
773	773022	aux Quatre-Vents	PRIMAIRE	1 098 683	10 887 386	C
773	773023	du Ruisseau	PRIMAIRE	1 262 430	11 580 150	C
773	773026	Monseigneur Charbonneau	PRIMAIRE	1 127 942	6 552 874	D
773	773027	St-Michel (G)	PRIMAIRE	3 530 982	16 914 061	D
773	773028	Saint-Laurent	PRIMAIRE	1 567 334	18 522 941	B
773	773029	du Boisé	PRIMAIRE	527 758	8 006 544	B
773	773030	Hormisdas-Gamelin	SECONDAIRE	9 710 536	106 061 155	B
773	773033	de la Montagne	PRIMAIRE	2 216 559	8 669 024	D
773				***51 204 957***	***372 200 194***	***C***

RAPPORT SUR L'INTIMIDATION ET LA VIOLENCE

Conformément aux dispositions de la Loi sur l'instruction publique, chaque direction d'établissement doit transmettre un rapport au directeur général lorsqu'un acte de violence ou d'intimidation jugé grave survient à l'école ou au centre. Au cours de l'année scolaire 2020-2021, une plainte a été signalée au protecteur de l'élève concernant un acte de violence ou d'intimidation.

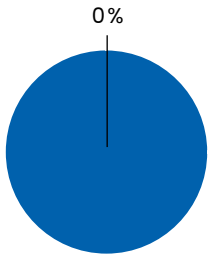
Bien que certains actes ponctuels ou d'intensité modéré soient signalés, seize (16) écoles n'ont déclaré aucun acte de violence ou d'intimidation grave. Pour les 3 autres écoles, voici la répartition des manifestations constatées.*

ÉCOLE J.-M.-ROBERT
100 % VIOLENCE
TOTAL D'INCIDENT : 1



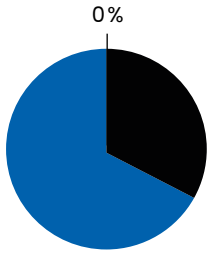
TYPES D'INCIDENT
- Cyberintimidation
- Intimidation
- Violence

ÉCOLE SAINTE-FAMILLE / AUX TROIS-CHEMINS
100 % VIOLENCE
TOTAL D'INCIDENT : 1



TYPES D'INCIDENT
- Cyberintimidation
- Intimidation
- Violence

ÉCOLE ST-JEAN-DE-BRÉBEUF
33,3% INTIMIDATION ET 66,6% VIOLENCE
TOTAL D'INCIDENT : 2*



TYPES D'INCIDENT
- Cyberintimidation
- Intimidation
- Violence

*Plus d'un type d'incident peut être sélectionné pour un même événement.

LES PRINCIPALES DÉCISIONS PRISES PAR LE CSSCV AU COURS DE L'ANNÉE SCOLAIRE 2020-2021

Depuis le 15 octobre 2020, le Centre de services scolaire au Cœur-des-Vallées est administré par un conseil d'administration dont la responsabilité est de veiller aux grandes orientations de celui-ci. Le conseil d'administration est formé de 15 membres, soit 5 représentants des parents, 5 représentants des différentes catégories d'employés et 5 représentants de la communauté.

Le conseil d'administration délègue également certains pouvoirs à la direction générale ainsi qu'aux gestionnaires de l'organisation.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Parents	**Représentant**
Catherine Lamarche, vice-présidente	District 1
Daniel Cooke, président	District 2
Natacha Thibault	District 3
Geneviève Morin	District 4
Marie-Pier Blais	District 5
Membres du personnel	**Représentant**
Arianne Pallagrossi	Enseignant
Maxime Frappier	Professionnel non enseignant
Karine Lemire	Personnel de soutien
Jean Beauchamp	Direction d'établissement
Pascale Peterson	Personnel d'encadrement
Maryse Renaud	Personnel d'encadrement (sans droit de vote)
Représentants de la communauté	**Représentant**
Pierre Daoust	Expertise en matière de gouvernance, éthique, gestion des risques ou des ressources humaines
Julie de Courval	Expertise en matière financière ou comptable ou en gestion des ressources financières ou matérielles
Gabrielle Bruneau	Milieu communautaire, sportif ou culturel
Renée-Claude Lapointe	Milieu municipal, de la santé, des services sociaux ou des affaires
Andréanne Desforges	Âgée de 18 à 35 ans

Demandes d'agrandissement et de construction de 5 écoles :

- Agrandissement de 300 places-élèves à l'École secondaire Hormisdas-Gamelin (ESHG), à Gatineau ;
- Agrandissement de 11 locaux de classe et un gymnase à l'école du Sacré-Cœur, à Gatineau ;
- Agrandissement de 4 locaux de classe et un gymnase à l'école St-Cœur-de-Marie, à Ripon ;
- Remplacement de l'école St-Pie-X, à Papineauville (14 classes) sur un terrain de l'École secondaire Louis-Joseph-Papineau ;
- 12 locaux de classe dans le cadre de la construction d'une école exclusivement dédiée à la maternelle 4 ans, dans le secteur de Buckingham.

Nomination de plusieurs nouveaux gestionnaires :

- Maryse Renaud, agente d'administration à l'École secondaire Hormisdas-Gamelin ;
- Stéphanie Lalonde, agente d'administration au Service des ressources humaines ;
- Martin Barrette, directeur du CFP Relais de la Lièvre-Seigneurie ;
- Marie-Michelle Bédard Tremblay, directrice de l'école du Sacré-Cœur (G) ;
- Daniel Marcotte, directeur adjoint à l'École secondaire Hormisdas-Gamelin ;
- Annie Boisvenue, directrice adjointe aux écoles St-Laurent et du Sacré-Cœur (G) ;
- Marie-Emmanuelle Dumont, directrice adjointe aux écoles Maria-Goretti, Sacré-Cœur (P), St-Pie-X et St-Michel (M) ;
- Marie Chantal Faubert, agente d'administration au Service des technologies de l'information et du secrétariat général ;
- Mylène Proulx, coordonnatrice au Service des ressources humaines ;
- Annie Meunier, directrice adjointe à l'école Sainte-Famille / aux Trois-Chemins.

Adoption du budget 2021-2022 équilibré au montant de 95 millions $.

Adoption du calendrier scolaire 2021-2022.

Travaux d'aménagements majeurs et octrois de contrats dans certaines écoles :

École des Grands-Pins :

- Conception du système de traitement des eaux usées (29 800 $) ;
- Puits test de géothermie (38 000 $).

École secondaire Hormisdas-Gamelin (ESHG) :

- Réfection de bassins de toiture (39 045 $) ;
- Services professionnels (25 225 $) et réfection du système de sécurité incendie (31 850 $) ;
- Travaux de réaménagement de certains locaux (265 400 $) ;
- Travaux de réfection de toiture (485 440 $).

École secondaire Louis-Joseph-Papineau (LJP) :

- Approvisionnement en granules de bois (112 455 $) ;
- Ingénierie mécanique relative à la réfection de la salle mécanique de la piscine (28 980 $) ;
- Services professionnels relatifs à la réfection des bassins de toitures (29 507 $) ;
- Travaux d'aménagement de salles de toilettes dans le secteur de l'auditorium (293 500 $) ;
- Travaux de réfection de la piscine (727 000 $) ;
- Travaux de réfection des locaux adjacents à l'auditorium (667 000 $) ;
- Travaux de réfection de toiture (316 500 $).

Centre de formation professionnelle Relais de la Lièvre-Seigneurie :

- Remplacement des unités de toit (28 536 $).

École Sainte-Famille / aux Trois-Chemins :

- Services professionnels relatifs aux travaux de réfection intérieure (31 020 $).

École St-Michel (G) :

- Réfection du parement extérieur (499 910 $) ;
- Travaux d'entretien ménager et de désinfection pour l'année scolaire 2021-2022 (137 187 $).

École J.-M.-Robert :

- Travaux de réfection de toiture du gymnase (113 800 $).

École Mgr Charbonneau :

- Travaux de réfection de la chaufferie (196 690 $).

École du Ruisseau :

- Travaux de réfection du système de gicleurs (331 000 $) ;
- Travaux d'entretien ménager et de désinfection pour l'année scolaire 2021-2022 (84 282 $).

École de la Montagne :

- Travaux de réfection de la chaufferie (174 850 $).

École aux Quatre-Vents :

- Travaux d'entretien ménager et de désinfection pour l'année scolaire 2021-2022 (81 130 $).

- Cession du terrain situé au 48, rue des Servantes, à Gatineau au CPE Les Petits Fripons ;
- Entretien des ascenseurs, monte-charges et élévateurs de certains établissements du CSSCV (51 390 $) ;
- Entretien des systèmes d'extinction d'opération manuelle et automatique de tous les établissements du CSSCV (29 477 $) ;
- Tests de qualité de l'air dans tous les établissements du CSSCV.

Adoption de diverses politiques et règlements :

- Code de conduite à l'intention des membres du conseil d'administration ;
- Plan de gestion des risques en matière de corruption et de collusion dans les processus de gestion contractuelle ;
- Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves ;
- Politique relative au transport des élèves ;
- Politique relative à la reconnaissance et à la valorisation des membres du personnel ;
- Politique sur les contrats d'approvisionnement, de services et travaux de construction ;
- Politique relative aux critères de répartition des ressources financières ;
- Politique relative à l'inclusion de la diversité de genres ;
- Règlement relatif aux règles de fonctionnement des séances du conseil d'administration ;
- Règlement relatif à la délégation des fonctions et des pouvoirs ;
- Politique relative aux contributions financières pouvant être assumées par les parents ;
- Politique sur les saines habitudes de vie ;
- Politique relative aux services de garde en milieu scolaire.

Protocoles d'ententes intervenus avec plusieurs partenaires :

- Entente avec la municipalité de Papineauville concernant un droit de passage à LJP ;
- Entente avec la municipalité de Papineauville et les Productions les 2 Vallées quant à l'utilisation de l'auditorium de l'École secondaire Louis-Joseph-Papineau (LJP) ;
- Entente avec le Carrefour culturel ESTacade (CCE) quant à la gestion de la Salle Desjardins à ESHG ;
- Entente avec la Ville de Gatineau quant à l'aménagement de la cour de l'ESHG ;
- Entente avec la Ville de Gatineau quant à l'aménagement d'une classe extérieure et le verdissement de la cour de l'école du Ruisseau ;
- Entente avec la Ville de Gatineau quant à l'hébergement temporaire d'urgence en cas de sinistre majeur ;
- Entente de service avec la Société de transport de l'Outaouais (STO) ;
- Protocole d'entente spécifique intervenu avec les Productions les 2 Vallées concernant l'utilisation de l'auditorium de l'École secondaire LJP ;
- Renouvellement de l'entente intervenue avec le Syndicat du personnel de soutien quant à l'aménagement de l'horaire de travail ;
- Renouvellement de l'entente avec le Club Quad quant au droit de passage sur le terrain et l'utilisation d'un stationnement à l'École secondaire Louis-Joseph-Papineau (LJP).

RAPPORT EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE À L'ÉGARD DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

OBJECTIFS, PRINCIPES ET CRITÈRES DE RÉPARTITION DES RESSOURCES FINANCIÈRES

LE RAPPORT QUANT À LA LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS

Rapport en matière d'éthique à l'égard des membres du conseil d'administration

Aucune plainte en matière d'éthique à l'égard de l'un des membres du conseil d'administration n'a été traitée au cours de l'année scolaire 2020-2021. Le code d'éthique applicable aux membres du conseil d'administration est disponible sur le site web du CSSCV, dans la rubrique CSSCV, puis Politiques et règlements sous l'onglet Secrétariat général ou directement à l'adresse web suivante :

https://www.csscv.gouv.qc.ca/application/files/5315/6077/7234/reglementccr62aveclogo.pdf

Chaque année, le Centre de services scolaire (CSSCV) répartit entre ses écoles, ses centres et ses services les subventions reçues du ministère de l'Éducation du Québec ainsi que les sommes perçues par l'entremise de la taxation scolaire qui constituent ses principaux revenus.

Par l'entremise de politiques, le CSSCV définit des objectifs, des principes et des critères afin de répartir équitablement ses revenus.

Les objectifs généraux qui soutiennent cette répartition sont les suivants :

- Donner accès à des services de qualité à tous les élèves par une répartition équitable des ressources ;
- Optimiser l'utilisation des ressources financières en vue de la réussite scolaire des élèves et en lien avec le *Plan d'engagement vers la réussite* ;
- Favoriser l'autonomie de gestion, la responsabilisation et l'imputabilité ;
- Susciter la participation des différents comités favorisant la transparence du processus.

Cette répartition s'effectue dans le souci de maintenir l'équilibre budgétaire.

Les objectifs et les principes détaillés de répartition des ressources financières sont disponibles via ce lien web :

https://www.csscv.gouv.qc.ca/application/files/5815/9924/6329/5232-03-01_politique_objectifs_principes_repartition_ressources_financieres_3mai2017.pdf

Quant aux critères détaillés de répartition, ils peuvent être consultés à cette adresse web :

https://www.csscv.gouv.qc.ca/application/files/4316/2490/6141/5232-05-01_politique_criteres__repartition_ressources_financieres_21juin2021.pdf

LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS
TOTAL DES HEURES RÉMUNÉRÉES
AVRIL 2020 À MARS 2021

AVRIL 2020 À MARS 2021

	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total d'heures rémunérées	# d'employés pour la période visée
Personnel d'encadrement	95 349,50	1,00	95 350,50	63
Personnel professionnel	95 797,93	112,00	95 909,93	72
Personnel infirmier	0,00	0,00	0,00	0
Personnel enseignant	734 501,45	467,66	734 969,10	1 061
Personnel de bureau, technicien et assimilé	529 584,60	866,79	530 451,39	756
Agents de la paix	0,00	0,00	0,00	0
Ouvriers, personnel d'entretien et de service	25 295,13	109,45	25 404,58	27
Étudiants et stagiaires	0,00	0,00	0,00	0
TOTAL	**1 480 528,60**	**1 556,90**	**1 482 085,50**	**1 979**

D'autre part, la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* prévoit également que le centre de services scolaire doit faire état des contrats de services de plus de 25 000 $ alloués à des personnes, ce qui exclut les personnes morales.

Deux situations correspondent à cette définition :

Nom de la personne	Type de service offert	Montant défrayé en 2020-2021
Normand Brière	Gestion de projets immobiliers	85 213,73 $
Nathalie A. Charette	Gestion de projets immobiliers	62 517,65 $

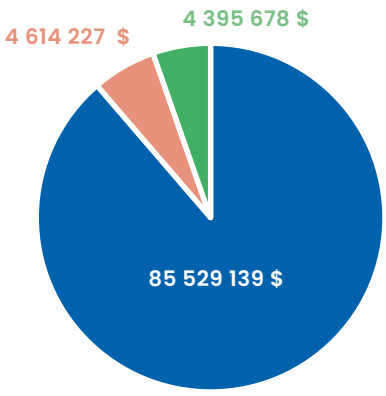
ÉTATS DES REVENUS ET DES DÉPENSES 2020-2021

État des revenus et des dépenses 2020-2021

REVENUS	2020-2021		2019-2020	
Subventions du MEQ	85 529 139 $	90,5%	80 403 013 $	90,9%
Taxe scolaire	4 614 227 $	4,9%	5 346 261 $	6,0%
Autres	4 395 678 $	4,6%	2 684 107 $	3,0%
Total des revenus	**94 539 044 $**		**88 433 381 $**	

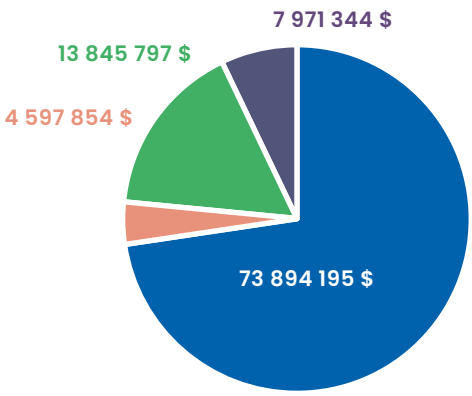
DÉPENSES PAR ACTIVITÉS	2020-2021		2019-2020	
Activités éducatives	73 894 195 $	73,7%	71 109 975 $	81,1%
Activités administratives	4 597 854 $	4,6%	4 482 806 $	5,1%
Entretien des biens/Amortissement	13 845 797 $	13,8%	10 400 718 $	11,9%
Activités connexes	7 971 344 $	7,9%	1 673 791 $	1,9%
Total des dépenses	**100 309 190 $**		**87 667 289 $**	

REVENUS



- Subventions du MEQ
- Taxe scolaire
- Autres

DÉPENSES PAR ACTIVITÉS



- Activités éducatives
- Activités administratives
- Entretien des biens/Amortissement
- Activités connexes

DÉPENSES PAR NATURE	2020-2021		2019-2020	
Rémunération	74 041 697 $	73,9%	67 519 731 $	77,5%
Fournitures et matériel	3 946 294 $	3,9%	3 653 116 $	4,2%
Services, honoraires et contrats	14 100 132 $	14,1%	9 939 344 $	11,4%
Équipements et amortissement	5 326 683 $	5,3%	4 784 485 $	5,5%
Autres	2 755 567 $	2,8%	1 235 793 $	1,4%
Règlement action collective	- $	0,0%	- $	0,0%
Total des dépenses	**100 170 373 $**		**87 132 469 $**	
Résultat net de l'exercice	**(5 770 146 $)**		**766 092 $**	

SURPLUS	2020-2021		2019-2020	
Surplus cumulé au 1er juillet	1 941 957 $		1 347 017 $	
Résultat net de l'exercice	(5 770 146 $)		766 092 $	
Surplus cumulé au 30 juin	**(3 828 189 $)**		**2 113 109 $**	
Valeur comptable des terrains	(1 327 565 $)		(1 327 565 $)	
Provisions avantages sociaux	0 $		(1 769 722 $)	
Surplus cumulé libre au 30 juin	**(5 155 754 $)**		**(984 178 $)**	

Centre
de services scolaire
au Coeur-des-Vallées
Québec

Rapport annuel du Protecteur de l'élève

pour l'année scolaire 2020-2021

PRÉSENTÉ À LA DIRECTION GÉNÉRALE ET AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PAR

ME JANIK SUNSTRUM, LLL, LLB
PROTECTRICE DE L'ÉLÈVE

15 DÉCEMBRE 2021

Gatineau, le 15 décembre 2021

Monsieur Daniel Bellemare
Directeur général
Centre de services scolaire au Cœur-des-Vallées
582, rue Maclaren E,
Gatineau, Qc J8L 2W2

Monsieur le directeur général,

Pendant l'année 2020-2021, j'ai assumé le rôle de protecteur de l'élève et Monsieur Guy Aublet celui de substitut au protecteur de l'élève pour votre centre de services scolaire. Nous vous transmettons le rapport annuel pour cette dernière année, conformément à l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après « la Loi »).

En conformité avec cet article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique*, il nous fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2020-2021.

Nous avons rédigé ce rapport au meilleur de notre connaissance, selon le libellé de l'article de la *Loi sur l'Instruction publique*, cité plus loin.

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

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

Guy Aublet,
Substitut au protecteur de l'élève

INTRODUCTION

LE CONTENU DU RAPPORT

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi en précise le contenu :

> *« Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement au centre de services 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 du centre de services scolaire. »*

En conformité avec cet article, le contenu de ce rapport se présente comme suit :

- Le nombre et la nature des plaintes reçues ;
- La nature des correctifs recommandés ;
- Les suites qui ont été données.

1 - LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES REÇUES.

Au cours de l'année scolaire 2020-2021, trois (3) plaintes formelles nous ont été acheminées et pour chacune un rapport à la direction générale et au conseil d'administration a été produit.

Dans la section 1, vous trouverez donc un résumé des rapports soumis à la suite des plaintes formelles. Dans la section 2, un résumé des demandes d'informations.

Plusieurs demandes d'informations ont été faites auprès du protecteur de l'élève par des parents ou élèves du CSSCV, les plaintes n'étant pas encore traitées par le centre de services scolaire, nous avons pris le temps d'écouter les plaignants, de les référer à la direction de l'école pertinente ou au centre de services scolaire et de donner toute information pertinente aux plaignants. Ces demandes nous ont été communiquées soit par téléphone ou par courriel. La section 3 en fait un bref compte rendu.

Il est aussi à noter que, dans deux (2) des plaintes formelles reçues, les plaignantes se plaignaient d'intimidation, au sens de la *Loi sur l'instruction publique*.

SECTION 1

PLAINTE 1

1.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Cette plainte concerne le transport scolaire. Le parent se plaint du fait que ses enfants, ne bénéficient pas d'un transport scolaire qui les récupèrent devant leur résidence. Le plaignant estime que l'arrêt où les enfants sont embarqués et débarqués est situé à un endroit dangereux sur une route importante. Il estime que la seule option serait que l'autobus scolaire entre dans sa rue/chemin afin que les enfants soient embarqués et débarqués devant leur résidence ou tout près.

Considérant que le parent avait fait les démarches nécessaires et appropriées auprès du centre de services scolaire, cette plainte a été jugée recevable.

1.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte : Examen sommaire

Essentiellement, la démarche pour traiter cette plainte a été faite par des communications avec le plaignant et le secrétariat général du CSSCV. Nous avons procédé par examen sommaire avant de rejeter cette plainte.

1.4 L'analyse de la plainte

Les enfants du plaignant ne sont pas les seuls qui se voient obligés de marcher jusqu'à un point d'embarquement/débarquement. Les modifications de points d'embarquement/débarquement étant très rares durant l'année scolaire et pour les motifs précités, le CSSCV décide qu'on ne modifiera pas le trajet des enfants du plaignant afin de les récupérer devant leur résidence.

Tel qu'expliqué au plaignant, nous sommes d'avis que les autobus scolaires ne peuvent passer dans chaque rue pour récupérer chaque enfant, devant sa résidence, il y a lieu de cerner lesquels le seront pour, notamment, des raisons de sécurité et autres considérations logistiques. Il y a lieu, ici, de rappeler le fait que, selon la *Loi sur l'instruction publique*, le centre de services scolaire n'a pas l'obligation de fournir un transport scolaire à ses élèves, mais plutôt d'en assurer la gratuité lorsque ce service est offert à sa clientèle. Nous avons aussi pris le soin d'expliquer ceci au plaignant.

Un élément important à soulever est le fait que le secrétariat général avait offert l'option au plaignant de débarquer/embarquer ses enfants de façon qu'ils ne soient jamais obligés de traverser la route/autoroute qui posait problème en termes de sécurité selon le plaignant. Cette offre aurait été rejetée par le plaignant lors de discussions avec le secrétariat général, lorsque soumise à nouveau par la soussignée, la réponse du plaignant a été la même.

À la lumière des conclusions de l'examen sommaire effectué par la soussignée ainsi que l'analyse du substitut au protecteur de l'élève et le fait qu'il n'a pu cheminer avec le plaignant au niveau de la recherche de solutions, il n'y a pas lieu, à notre avis, de se substituer au CSSCV et au transporteur scolaire afin de déterminer le meilleur trajet d'autobus à emprunter dans le cas des enfants du plaignant vu que les arguments du plaignant n'ont pas pu être retenus et que ceci n'est pas le rôle du protecteur de l'élève.

1.5 Les recommandations

Enfin, nous avons été d'avis qu'il n'y avait pas lieu, pour le protecteur de l'élève, de traiter cette plainte hormis l'examen sommaire résumé ci-haut, le tout conformément au *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes* établi par un centre de services scolaire de la *Loi sur l'instruction publique* et au *Règlement relatif à la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents du CSSCV*, plus particulièrement en ce qui a trait à l'article 17 puisque nous n'avons pas été en mesure de déterminer que la plainte en question était fondée puisque nous n'avons pu « *raisonnablement (…) constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les droits du plaignant n'ont pas été respectés en regard des services offerts par le centre de services scolaire* ».

À la lumière de la conclusion ci-haut, n'avions aucune recommandation à formuler au centre de services scolaire.

PLAINTE 2

2.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Nous avons été saisis par la plainte d'une élève adulte à un centre de formation professionnel du centre de services scolaire. Cette élève a complété des formations avec le centre auparavant, elle le connaît bien et y est bien connue depuis plusieurs années. Elle a toujours évolué de façon positive au centre lors de ces formations précédentes, ce n'est que plus récemment que des difficultés surviennent. L'élève est d'origine immigrante, cet élément est pertinent vu les allégations contenues dans sa plainte au niveau du racisme. Elle estime également

qu'elle subit de l'intimidation de la part de ses collègues de classe. En raison de ce racisme, elle estime que le centre n'intervient pas de façon adéquate afin de remédier à la situation. Elle est aussi d'avis qu'un membre du personnel s'en prend à elle également.

2.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte

En plus de prendre connaissance de toute la documentation soumise de part et d'autre, la démarche a consisté à rencontrer toutes les personnes impliquées directement ou indirectement dans ce dossier.

2.3 Le point de vue des parties impliquées

2.3.1 Le point de vue du centre de services scolaire, de la direction, personnel et des enseignants du centre de formation

Le centre de services scolaire est d'avis que, malheureusement, considérant plusieurs situations survenues impliquant la plaignante, les interventions faites et la suite de ses interventions, il est impossible de réaccueillir la plaignante afin qu'elle complète son programme. La décision du CSSCV fait état de l'enquête menée par le responsable du traitement des plaintes que nous n'avons pu considérer comme incomplète, bien au contraire.

Nous avons été en mesure de rencontrer la direction du centre ainsi que deux membres du personnel du centre lesquels ont été directement impliqués auprès de la plaignante. Nous n'avons pas été en mesure de corroborer les allégations de la plaignante au niveau de la discrimination, du racisme, d'harcèlement ou d'intimidation. Selon un membre du personnel qui a pu observer les comportements de la plaignante et ceux de son titulaire principal, elle n'aurait pas été victime de discrimination ou de racisme, à son avis, mais plutôt « victime » de la conséquence de ses actes au sein du groupe, ne participant pas tel que demandé par son titulaire auquel elle reprochait la discrimination, le racisme, le harcèlement et l'intimidation.

Une personne rencontrée a pu confirmer que la plaignante évoluait de façon positive au centre, jusqu'à tout récemment, et qu'on ne comprenait pas ce qui c'était passé, elle aurait soudainement de la difficulté avec ses relations interpersonnelles. Cette même personne-ressource a fait part à la soussignée de sondage effectué auprès des élèves en décembre 2020, relativement au climat du centre en ce qui a trait à la violence et l'intimidation. Cette étude aurait révélé que la situation se portait très bien au centre et qu'il n'y aurait pas de problème de violence et d'intimidation.

2.3.2 Le point de vue de la plaignante

L'élève se plaint qu'on lui reproche des absences alors qu'elle allègue qu'elle évite ses cours lorsque les mesures sanitaires ne seraient pas respectées (trop d'étudiants ou de personnes dans un local par rapport à ce qui serait permis par la santé publique). La plaignante est d'avis qu'elle est victime de discrimination, racisme, intimidation et harcèlement de la part d'autres élèves de son groupe et d'un membre du personnel, elle estime aussi que le personnel n'intervient pas adéquatement pour gérer les situations de conflit dans la salle de classe et que l'on tolère des comportements inappropriés à son endroit (harcèlement, discrimination et racisme). Elle ne serait pas la seule qui est victime de racisme, à son avis, plusieurs élèves qui ont quitté la formation depuis seraient aussi victimes de discrimination de la part d'un groupe d'élèves.

De plus, elle est d'avis que l'enquête menée par le CSSCV relativement à sa plainte est incomplète puisque le centre de services scolaire se fierait au point de vue de la direction et membres de personnel du centre uniquement.

La plaignante souhaite être réintégrée au centre afin de pouvoir compléter son programme.

2.4 L'analyse de la plainte

Il est malheureux que la plaignante n'ait pu compléter sa formation au centre. Nous sommes d'avis que plusieurs interventions ont été faites à son égard afin de la sensibiliser à l'impact de ses gestes, propos, attitude et comportements. Ces interventions n'ont manifestement pas porté fruit. Nous sommes d'avis que les personnes rencontrées qui œuvrent au sein du centre étaient crédibles au niveau de leurs « témoignages » de leurs versions des faits et au niveau de la documentation produite au support de la réponse du CSSCV à la plainte.

La direction et les membres du personnels rencontrés ont confirmé les faits indiqués dans la réponse transmise à la plaignante relativement à sa plainte et ont fait part, à la soussignée, d'autres incidents difficiles avec la plaignante. L'attitude et les comportements de la plaignante ne cadraient plus avec les règles de vie et de conduite du centre et ce, malgré plusieurs interventions depuis l'automne 2020 à un point tel où il n'était plus soutenable d'y continuer sa scolarisation. Toutes les personnes rencontrées ont corroboré la version du CSSCV au niveau de l'attitude et des comportements de la plaignante. On a également fait part, à la soussignée, de propos plus inquiétants que la plaignante aurait tenus, des propos qui inquiètent au niveau de la violence et de risques au niveau de la sécurité d'autres élèves.

C'est précisément en raison de ces propos et comportements que la soussignée est dans l'impossibilité de recommander la réintégration de la plaignante au centre.

Étant donné que ses allégations sont, tout de même, préoccupantes (racisme et discrimination) et que la plaignante allègue que d'autres élèves d'origine immigrante ont aussi vécu du racisme au centre, nous sommes d'avis qu'il serait important de valider la situation et le climat au centre au niveau de la discrimination et du racisme en effectuant un sondage à ce sujet auprès de la clientèle du centre et ce, afin d'assurer un climat sain pour les élèves exempt de racisme et de discrimination. Il est important de noter que le sondage effectué auprès des élèves, en décembre 2020, ne faisait aucunement référence à la notion de racisme ou discrimination.

2.5 LES RECOMMANDATIONS

2.5.1 À l'endroit du centre de services scolaire

- Que le CSSCV mandate un employé ou une personne de mener un sondage auprès de la clientèle du centre afin de valider si les élèves sont victimes de racisme ou de discrimination (sous toutes formes) au centre et ce, de la part du personnel et des élèves.

2.6 Les suivis

Le centre de services scolaire a accueilli la recommandation de la soussignée.

PLAINTE 3

3.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Il s'agit d'une plainte relativement à la violence et l'intimidation dans une école primaire. Le parent se plaint du fait que la réponse à sa plainte, transmise par le centre de services scolaire, serait incomplète vu qu'elle ne fait pas état d'incidents récents (dont un plus grave) et présenterait la situation comme étant « réglée ». La mère rappelle que la situation perdure depuis plus d'un an, elle déplore une communication lacunaire de la part de la direction de l'école concernée.

Elle recherche également des explications quant au processus de plainte et n'apprécie guère la façon de procéder de la direction des ressources éducatives.

Toutes les étapes administratives ont été suivies par les plaignants en conformité avec le *Règlement relatif à la procédure d'examen et de traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents du CSSCV*.

Le protecteur de l'élève a donc juridiction pour décider du bien-fondé de la plainte.

3.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte

En plus de prendre connaissance des documents qui m'ont été transmis par la direction des ressources éducatives ainsi que par la plaignante, la démarche a consisté principalement à rencontrer et discuter avec les personnes concernées afin d'entendre leur témoignage verbal par rapport à un aspect ou l'autre de cette plainte. Le souci premier a été d'obtenir les points de vue de la plupart les personnes qui ont touché, de près ou de loin, à ce dossier.

3.3 Le point de vue du centre de services scolaire et son personnel

Il est important de mentionner que la direction des ressources éducatives reconnaissait qu'il y avait eu minimisation de la situation d'intimidation de la part de l'ancienne direction d'école et que de la sensibilisation des directions par le biais de formation était en vue.

Au niveau des recommandations recherchées et suggestions de la part de la soussignée selon ses discussions avec la plaignante et les personnes rencontrées, le responsable du traitement des plaintes s'est montré très ouvert en notant que les recommandations visées étaient, pour la plupart, mises en place ou en vue d'être mises en place prochainement. Notamment, le CSSCV a sondé ses directions récemment, tel que fait annuellement, afin d'identifier les besoins de formation du personnel, il fut identifié qu'il était nécessaire d'avoir davantage de formation en violence et intimidation et qu'il y aurait un volet spécifique sur la caractérisation et la différenciation entre la violence et l'intimidation. L'organisme communautaire identifié par la plaignante était également bienvenu dans l'école concernée, celle-ci ferait sa visite à l'automne 2021.

3.4 Le point de vue de la plaignante

La plaignante reproche à l'ancienne direction de l'école, principalement, d'avoir minimisé les incidents en les assimilant à des « chamailles ou chicanes de garçons » alors qu'à son avis et à l'avis des personnes-ressources externes qui la suivent, il s'agit réellement d'intimidation. Ce point de vue est validé par certains membres du personnel. Il semblait aussi avoir une négation du problème. Ceci aurait grandement teinté la suite des choses, escalader la discussion et aurait fait en sorte qu'il était difficile pour le personnel de proposer des mesures concrètes pour contrer la situation d'intimidation vu qu'il y avait négation et qu'il avait été clairement exprimé que la situation n'était pas prioritaire du point de vue de la direction.

La plaignante reprochait aussi la gestion de certains incidents par le personnel de l'école qui n'aurait pas été optimale à son avis, par exemple, l'accent étant mis sur la « victime » et non sur l'élève « intimidateur ».

Elle estime que des recommandations de formation pour la direction et intervenants (t.e.s et éducateurs du service de garde) soient mises en place précisément au niveau de comment détecter et intervenir lorsqu'il y a une situation d'intimidation installée (dynamique bien cristallisée). La plaignante déplore le manque de soutien de la direction envers son personnel ainsi qu'un manque de connaissances au niveau de l'intervention directe avec une situation de harcèlement cristallisée.

Alors que la situation à l'école semble résolue pour son fils, les conséquences psychologiques sont encore très présentes pour cet enfant qui a eu un parcours de vie très particulier. Il est important de noter que son fils lui rapporte que l'intimidation aurait cessé à son égard, mais que la cible semblerait avoir été déplacée vers un autre élève. Il continue de craindre l'intimidateur et n'ose intervenir lorsqu'il est témoin d'intimidation, craignant que la situation ne se retourne contre lui et qu'il redevienne à nouveau sa cible.

La plaignante confirme que la situation à l'école s'est améliorée, pour son fils, depuis la mise en place d'un plan d'action qui aurait été mis en place après maintes interventions de sa part. La mère relate, notamment, qu'elle a dû « se battre » pour qu'un organisme communautaire externe, expert en violence et intimidation, soit invité à venir soutenir l'équipe-école.

3.6 L'analyse de la plainte

Nous croyons que la plaignante a amené des questionnements importants quant à la prise en charge et gestion de cas d'intimidation. Nous croyons que la situation vécue à l'école par son fils a dû s'améliorer, en grande partie, par ses interventions et contributions. La collaboration, contribution et communication avec les parents étant primordiale puisqu'ils sont ceux qui connaissent le mieux leurs enfants, ayant une relation et communication privilégiée avec ceux-ci. Il est important de souligner que la minimisation de la situation de la part de l'ancienne direction n'a aucunement aidé la situation ce qui aurait pu être prise en charge autrement dès le départ et ce qui aurait pu créer un climat de confiance entre la plaignante et l'école. À notre avis et selon plusieurs points de vue recueillis, la situation s'est dégradée en raison de ce manque de sensibilisation à la violence et l'intimidation. Le personnel scolaire semblait manquer de support de la part de la direction, ce qui a miné la cohésion nécessaire pour intervenir dans de telles situations.

Il fut également rapporté par la plaignante et les personnes-ressources externes rencontrées que les délais pour répondre à ses communications pour signaler des incidents étaient très longs, ceci n'a sans doute pas contribué à créer un climat de confiance entre la plaignante et le milieu scolaire. De plus, des mesures auraient tardé à être mises en place par le milieu scolaire en raison, en partie, de ces délais. Une personne-ressource mentionnait le contexte de la fermeture des écoles en mars 2020 qui expliquait, partiellement, certains délais, mais pas l'ensemble de ceux-ci qui semblaient déraisonnables étant donné que des interventions rapides sont

nécessaires pour intervenir dans des cas d'intimidation. Cette même personne-ressource mentionnait qu'un plan d'action fut mis en place, à l'automne 2020, malgré les propos inadéquats et la discussion qui s'ensuivit, mais que ce plan ne visait pas l'ensemble de la situation, seulement celle de l'élève en question. Il semblerait, selon elle, qu'il y aurait eu une nette amélioration à compter de la mise en place de ce plan d'action, alors que la plaignante situe l'amélioration suite à la mise en place d'un plan d'action après l'arrivée de la nouvelle direction et d'une nouvelle enseignante, la plaignante soulignant qu'elle devait continuellement « pousser les choses » afin que des mesures soient mises en place. Une personne-ressource rencontrée a confirmé que plusieurs mesures suggérées par la plaignante ont été rebutées par l'ancienne direction vu la négation de la situation.

Il est aussi important de mentionner qu'il a été noté que le volume de communications ou style de communication de la plaignante a été difficile à gérer.

3.8 RECOMMANDATIONS

- Dans la continuation des démarches mises en place, que le CSSCV collabore avec l'organisme communautaire spécialiste en cas de violence et intimidation afin de mettre des mesures en place qui bénéficieront les élèves;

- Que le CSSCV sensibilise et fasse un rappel à ses directions/personnel au niveau de la caractérisation de l'intimidation et du langage approprié lors de communications avec les parents/élèves lorsqu'un cas de violence ou d'intimidation est rapporté;

- Dans la poursuite de mesures annoncées récemment, que le CSSCV forme ses directions et son personnel quant à la gestion des cas de violence et d'intimidation en tenant compte de suggestions/besoins des élèves, personnel et parents, tel que la plaignante qui cible spécifiquement le besoin de sensibilisation du personnel (incluant les directions) et de formation pour la prise en charge initiale de ses situations ainsi que lorsqu'une situation d'intimidation perdure;

- Que le CSSCV continue la mise en œuvre du plan d'action spécifique au cas de l'élève en question et bonifie le plan d'action au besoin, selon l'évolution de la situation.

3.9 Les suivis

Le CSSCV a accueilli les recommandations de la soussignée dans ce dossier.

SECTION 2 : Les téléphones et les courriels reçus

Tout comme notre prédécesseur, depuis que nous assumons la responsabilité de protecteur de l'élève pour le Centre de services scolaire au Cœur-des-Vallées, nous avons peu de demandes d'intervention, soit un peu plus d'une dizaine par année scolaire. Cela étant dit, la plupart des demandes d'informations concernaient le transport scolaire ou le service aux élèves EHDAA.

Nous rappelons l'avis de notre prédécesseur, tel qu'exprimé dans son rapport annuel 2018-2019, à l'effet que *« cette situation peut être interprétée comme un indice de la capacité du personnel de la commission scolaire de régler les situations problématiques à la satisfaction des parents. Si tel est le cas, c'est un indice positif. »* Et encore : *« Elle peut aussi susciter certaines interrogations. Est-ce que la population est bien informée du rôle et du service offert par le Protecteur de l'élève? Quels sont les moyens pris par la commission scolaire pour diffuser cette information auprès des élèves et des parents? ».*

CONCLUSION

Tout comme au *Rapport annuel du protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2018-2019* ainsi que pour l'année 2019-2020, nous invitons le centre de services scolaire à toujours continuer de s'interroger sur la procédure mise en place pour vérifier si elle pourrait être améliorée afin que les parents profitent davantage, s'il y a lieu, du service qui leur est offert par la *Loi sur l'instruction publique*.

Il est à noter que les parents ayant communiqué avec la soussignée pour le CSSCV semblaient bien renseignés sur l'existence du protecteur de l'élève et n'ont pas mentionné de difficultés pour entrer en contact avec le protecteur de l'élève ou pour trouver ses coordonnées. Il s'agit, à notre avis, d'un indice que les parents qui veulent entrer en contact avec le protecteur de l'élève ont peu de difficulté à le faire, cette information étant facilement accessible via le site web du CSSCV.

Sous réserve des interrogations formulées ci-haut, notre recommandation est de poursuivre l'application de ce processus de règlement des plaintes, en portant une attention constante à la diffusion de l'information concernant le rôle et les services du protecteur de l'élève.

Tout comme en 2019-2020, nous avons reçu une plainte concernant un élève adulte dans un centre de formation professionnelle en raison d'allégations d'intimidation et de harcèlement. Nous sommes d'avis que le CSSCV devrait continuer de porter une attention particulière au soutien psychosocial offert aux élèves adultes et aux allégations d'intimidation dans ses établissements. Cette clientèle adulte s'agit d'une clientèle particulière

qui peut aussi être fragile, tout comme les élèves mineurs. Les dynamiques entre les élèves sont distinctes. C'est pourquoi nous estimons que cette clientèle nécessite une attention particulière d'un point de vue du soutien psychosocial. Nous avons pu constater que le centre de services scolaire offre des services au niveau psychosocial à ses élèves adultes, ceux-ci semblent bien encadrés lorsqu'il survient des problématiques, nous le mentionnons cet élément puisque nous estimons qu'il serait important de continuer dans ce sens.

Enfin, il y a aussi lieu de souligner la disponibilité et la collaboration du secrétariat général et de la direction des ressources éducatives, lors des interactions avec la soussignée, ce qui a grandement facilité le traitement des plaintes.

Monsieur Bellemare, mesdames et messieurs du conseil d'administration, soyez assurés que nous avons assumé cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le seul but d'apporter une modeste contribution à l'amélioration des services aux élèves de votre centre de services scolaire.

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

Janik Sunstrum,
Protectrice de l'élève

Guy Aublet,
Substitut à la protectrice de l'élève