

AVIS SUR LE PROJET DE MODIFICATION AU RÈGLEMENT SUR LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS ET SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Avis présenté à

Commission scolaire de Montréal

Alliance des professeures et professeurs de Montréal

23 janvier 2014



La présente constitue l'avis de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal concernant le projet de modification au règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes soumis à notre consultation lors de la rencontre du Comité pédagogique de consultation (CPC) tenue le 9 décembre 2013.

D'abord, rappelons que l'Alliance s'était prononcée sur le projet initial du règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes en avril 2012¹. Nous avons alors identifié certains irritants et préoccupations, principalement l'approche clientéliste induite par la loi 88 qui assimile l'éducation à un service à propos duquel le client insatisfait peut porter plainte. Pour nous, il y avait danger d'entrave à l'autonomie professionnelle des enseignantes et enseignants. Nos craintes à cet égard demeurent en ce qui concerne le projet de modification audit règlement.

De plus, nous tenons à dénoncer cette propension du MELS à implanter dans notre système d'éducation publique différents plans de gestion et de contrôle propres à l'entreprise privée. Nous sommes convaincus que c'est une fausse solution qui draine une partie des ressources humaines et budgétaires nécessaires et essentielles à une instruction de qualité et à des milieux éducatifs exempts de violence et d'intimidation. Bien que la transparence quant à la gestion des finances et à la gouvernance en général est absolument nécessaire, nous craignons que l'alourdissement que ces plans imposent autant aux gestionnaires qu'au personnel enseignant et non enseignant fasse en sorte que les ressources déjà limitées soient encore plus accaparées par des opérations plus administratives que pédagogiques.

Réponses de l'Alliance aux questions posées par la Commission scolaire de Montréal (CSDM) dans son document de consultation :

1- Êtes-vous en accord avec l'avant-projet de modification?

Malgré les réserves émises ci-haut, l'Alliance ne s'opposera pas au projet de modification au règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes de la CSDM.

2- Êtes-vous d'accord avec le fait que les directions en soutien à la gestion des établissements (DSGÉ) se voient confier les responsabilités qui incombaient aux directions de réseau en matière de résolution des différends et de traitement de plaintes?

La commission a souligné dans son document de présentation que certaines directions ont exprimé une réticence quant au fait que ce serait la DSGÉ qui serait le

¹ Voir l'annexe I : *Avis de l'Alliance sur le projet de règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes*, 16 avril 2012

palier subséquent de résolution des différends, le rôle d'accompagnateur étant incompatible avec le fait de recevoir et traiter des dossiers qui les concernent. Les auteurs du document rappellent que le rôle des DSGÉ inclut le soutien aux directions en vue d'améliorer la communication entre l'école et les parents, ce qui justifierait selon eux le maintien de cette façon de faire.

Nous trouvons positif que cette proposition bonifie le processus d'encadrement des directions d'établissement.

Cependant, nous voulons souligner que plus les directions d'établissement et les DSGÉ seront embourbées dans la bureaucratie, moins elles auront de temps pour agir concrètement sur le terrain au bénéfice des enseignantes et enseignants ainsi que des élèves. Nous espérons fortement que la CSDM n'alourdira pas le processus déjà prévu à la LIP. Il faut le garder le plus simple possible afin que l'ensemble des personnes responsables de la résolution des différends et du traitement des plaintes dispose de tout le temps nécessaire pour régler les vrais problèmes.

3- Êtes-vous d'accord avec la démarche en lien avec l'intimidation et la violence?

Oui. Le chapitre 3 du projet de Politique se conforme complètement aux lignes directrices introduites par la LIP aux articles 75.1, 75.2, 75.3, 83.1 et 96.12. Le personnel de l'école doit s'assurer que les modalités prévues au *Plan de lutte contre l'intimidation et la violence* sont enclenchées dans toute situation d'intimidation et de violence. Si le parent ou l'élève n'est pas satisfait des démarches effectuées, il peut s'adresser à la direction d'établissement qui traitera le dossier selon les mesures prévues au *Plan de lutte*. La direction doit consigner dans un rapport toutes les plaintes traitées et le transmettre à la DSGÉ. Dans le cas d'une plainte non résolue, cette dernière devra traiter le dossier sans délai.

Nous rappelons toutefois à la commission scolaire que, dans le cas d'une plainte à l'endroit d'un enseignant, la convention collective locale prévoit à l'article 5-12.01 que « *la Commission s'engage à prendre fait et cause pour toute enseignante ou tout enseignant (y compris l'enseignante ou l'enseignant à la leçon, la suppléante ou le suppléant occasionnel et l'enseignante ou l'enseignant à taux horaire) dont la responsabilité civile pourrait être engagée par le fait ou l'occasion de l'exercice de ses fonctions durant la journée de travail (ou en dehors de la journée de travail quand l'enseignante ou l'enseignant s'occupe d'activités expressément autorisées par la direction) et convient de n'exercer, contre l'enseignante ou l'enseignant, aucune réclamation à cet égard sauf si un tribunal civil la ou le tient responsable de négligence grossière ou de faute lourde. (...)* »

4- *Êtes-vous d'accord avec le fait que la direction en soutien à la gestion des établissements soit saisie automatiquement des plaintes en violence ou en intimidation non résolues, sans que le parent ou l'élève n'ait à formuler de plainte officiellement?*

Si le parent ou l'élève ne fait pas de plainte à la DSGÉ, nous ne voyons pas pourquoi celle-ci devrait en être saisie. Nous ne voyons donc pas pourquoi le processus devrait être différent de celui mis en place pour les autres types de plaintes ou différends.



Montréal, le 16 avril 2012

Monsieur Maurice Lachance
Directeur du Réseau des établissements scolaires Centre
Commission scolaire de Montréal (CSDM)
1205, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1X 3B3
Code courrier 830-949

Objet : Avis de l'Alliance sur le projet de règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes

Monsieur,

La présente constitue l'avis de l'Alliance des professeures et professeurs de Montréal concernant le projet de règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes soumis à notre consultation à la suite du dépôt et de la présentation du document lors de la rencontre du CPC tenue le 20 février 2012.

L'Alliance reconnaît qu'il est très utile d'avoir une démarche claire et équitable visant, dans le cas d'insatisfaction ou de différends, à favoriser localement la recherche de solutions entre les parties. C'est ce que faisait adéquatement la précédente politique sur la résolution des différends entre les parents et l'école, qui, sans être parfaite, établissait des procédures et les responsabilités de chacun.

La loi 88, en plus d'introduire l'obligation pour les commissions scolaires d'adopter un règlement de traitement des plaintes, a apporté des changements importants à la LIP. Ceux-ci n'ont aucunement contribué à améliorer la situation dans le milieu de l'éducation. Au contraire, ils ont augmenté les contraintes excessives imposées, notamment concernant la reddition de comptes pour ce qui est des questions budgétaires ou sur la « réussite » des élèves avec les conventions de gestion et de réussite éducative, les conventions de partenariat ou l'assujettissement des plans stratégiques des commissions scolaires aux volontés de la ministre. Ces changements à la LIP participent tous de la même mentalité comptable qui contraint le système d'éducation à fournir une performance mesurable et chiffrée. Cette même vision réductrice imposée par le MELS dans son règlement du traitement des plaintes constitue une autre dérive du clientélisme qui la sous-tend : le client insatisfait peut porter plainte comme avec un produit de consommation qu'il achète dans un magasin. Il n'y a plus de maître qui instruit un élève, mais un client qui paie un service public et qui peut exiger satisfaction. Nous en arrivons donc au rôle d'accompagnateur que la

réforme a imposé pour remplacer l'enseignant autonome qui instruit dans une relation de confiance mutuelle.

Propositions de modifications au Préambule du projet

1- Ajouter ce texte : « Ce Règlement ne vise pas le traitement des plaintes contre un enseignant en application des articles 26 et suivants de la *Loi sur l'instruction publique*. »

Explications : Au point 3.1.11, dans une sous-section intitulée *Décision préliminaire ou refus d'intervenir*, le projet tient compte du fait que le Protecteur ne peut examiner une plainte qui concerne une faute en lien avec l'article 26 de la LIP, mais nous pensons que cette information devrait apparaître en préambule, comme l'ont fait d'ailleurs d'autres commissions scolaires, car nous croyons qu'il est préférable que les gens voient dès le début qu'il y a des occasions où une plainte de cette catégorie ne sera pas prise en charge par ce règlement.

2- Dans le texte du 6^e paragraphe qui se lit actuellement ainsi : « *De même, la commission scolaire reconnaît au parent ou à l'élève, à toute étape de la procédure de résolution d'un différend, d'être accompagné. Il peut également s'adresser à son commissaire scolaire local ou au commissaire-parent.* », remplacer ***à toute étape de la procédure de résolution d'un différend*** par ***à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte.***

Explications : L'article 220.2 sur lequel la CSDM se base pour adopter son propre projet de règlement requiert que la commission se dote d'une procédure d'examen des plaintes et ne comporte pas de contraintes quant au traitement des différends. La résolution des différends n'est pas le traitement des plaintes. Le règlement du MELS donne le droit d'être accompagné lors de la procédure d'examen de la plainte (section 1, à 1.3) et n'exige pas nécessairement un accompagnement pour tout différend. Nous ne comprenons pas l'intention de la CSDM à cet égard : si le sens de l'accompagnement est de conseiller les personnes plus démunies ou allophones dans la démarche, nous ne nous objecterons pas. Cependant, il serait assez incongru que dans l'éventualité où un parent exprime son désaccord sur une décision d'ordre professionnelle prise par un enseignant, il puisse être accompagné de son commissaire de quartier à une rencontre avec l'enseignant ! Il nous apparaît complètement superflu ou même contreproductif de prévoir une telle façon de faire. Faudra-t-il prévoir aussi un accompagnement de l'enseignant par l'Alliance ? Si la commission maintenait son orientation sur ce point, l'Alliance recommanderait alors *que, minimalement, la première démarche du parent, prévue à l'alinéa 2.1 de la politique, se fasse sans accompagnement*, sans bien sûr exclure la possibilité pour un parent allophone d'avoir droit à un interprète.

Quand il est mentionné au Préambule que le parent ou l'élève peut s'adresser au commissaire local ou au commissaire-parent, il nous semble manifeste que ces derniers, s'ils agissent à titre de personne-conseil, ne pourraient en aucun cas par la

suite se trouver au sein d'un éventuel comité de révision ou être associés aux décisions prises par le conseil des commissaires. Nul ne devrait être juge et partie. Pour toutes ces raisons, l'Alliance espère que le dépliant informatif qui constituera le guide à l'intention des parents et élèves présentera de manière claire les démarches possibles et qu'il sera évident que l'accompagnement facilite la démarche dans le but de régler le différend. Il faut éviter que le caractère possiblement intimidant de l'accompagnateur alimente les tensions.

3- Il serait important que le document de la CSDM comporte des définitions claires et nettes des concepts de différends, de plaintes et de demandes de révision, ce qui pourra éviter que de simples désaccords soient traités comme s'il s'agissait de plaintes formelles. Nous avons pu observer que beaucoup de commissions scolaires ont adopté cette pratique.

Propositions de modifications à la démarche de résolution des différends et des plaintes

1- Modifier le titre du chapitre 2 : « Démarche de résolution des différends et d'examen des plaintes » pour : « *Démarche de résolution des différends* ».

Explications : Le titre de ce chapitre du projet de règlement est « *Démarche de résolution des différends et d'examen des plaintes* », ce qui est selon nous une erreur. D'ailleurs, la « Grille de travail pour la consultation officielle », à la page 2, intitule ce chapitre *Démarche de résolution des différends* sans mentionner l'examen des plaintes. En fait, si on regarde tous les éléments de ce chapitre, on voit bien qu'on n'est pas encore à l'étape de plaintes formelles, mais d'un différend ou d'une insatisfaction.

2- Le règlement proposé, en ne parlant que de différend avec une personne dans un établissement (alinéa 2.1 à 2.3) ou par rapport à une décision prise par une unité administrative autre qu'un établissement scolaire (alinéa 2.3. et 2.4), a simplifié ce qui était auparavant assez obscur selon que le différend était lié à une décision prise par le titulaire d'un emploi dans l'école, à un désaccord quant au comportement d'un adulte de l'école envers son enfant, à une demande de révision d'une décision du CÉ ou d'une décision prise par un service administratif de la commission. L'Alliance est favorable à cette simplification.

Propositions de modifications à la démarche de dépôt d'une plainte

1- Préciser exactement toutes les étapes de la démarche en une seule section et décrire séparément dans une autre section les caractéristiques et conditions du statut de Protecteur de l'élève.

Explications : La structure du document de la CSDM présente une certaine confusion à la section 3. La section 2 a décrit auparavant le traitement d'un différend au niveau

de la personne concernée, puis de la direction du service, et enfin de la direction générale par l'intermédiaire du réseau. La section 3 est censée décrire la procédure de dépôt d'une plainte. Elle le fait en partie, mais en même temps, on y décrit le rôle du Protecteur de l'élève et du conseil des commissaires, et même des éléments qui n'ont rien à voir avec la démarche d'éventuels plaignants, comme la désignation ou la rémunération du Protecteur. Il serait préférable que la commission, à l'instar des règlements d'autres commissions scolaires, précise exactement toutes les étapes de la démarche en une seule section explicitant les recours possibles de plainte ou de comité de révision et décrive séparément les caractéristiques et conditions du statut de Protecteur de l'élève.

En conclusion, nous sommes conscients que la Commission doit se conformer à toutes les dispositions du règlement du MELS et qu'elle n'a pas une grande marge de manœuvre dans ce qu'elle peut inclure ou pas dans son propre règlement. Tout y est très encadré. Mais la Commission ne se contente pas de se conformer à ce que le MELS édicte, elle va plus loin notamment en reconnaissant le droit d'être accompagné à toute étape d'un différend. De plus, son règlement gagnerait à présenter une structure plus épurée, établissant clairement la distinction entre les étapes d'un différend ou d'une insatisfaction et celles survenant lors de plaintes formelles ou en lien avec le comité de révision, et qui n'amalgamerait pas dans ces étapes des éléments techniques sur le rôle ou les conditions entourant le Protecteur de l'élève.

Une préoccupation importante de l'Alliance relativement à ce règlement est qu'il puisse devenir un moyen pour certains de remettre en question l'autonomie professionnelle des enseignants. C'est une chose d'informer les plaignants potentiels sur leurs droits et recours possibles, c'en est une autre que de se servir de ces principes pour ajouter un autre moyen de contrôler et limiter l'autonomie des enseignants dans l'accomplissement de leur travail d'instruire leurs élèves.

Sans douter que vous preniez notre avis en considération, veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.



Martin Bibeau
Vice-président, APPM



Chrystian Barrière
Conseiller syndical

C.C. : Membres du CPC