



**Commission scolaire des
Portages-de-l'Outaouais**

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
Pour l'année scolaire 2010-2011**

Présenté au Conseil des commissaires

**Par
Reynald Labelle, Ph.D.
Protecteur de l'élève
Septembre 2011**

Gatineau, Qc
Le 21 septembre 2011

Monsieur Jocelyn Blondin
Président
Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais
225, rue Saint-Rédempteur,
Gatineau, Qc
J8X 2T3

Monsieur,

En conformité avec l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique, en tant que Protecteur de l'élève pour votre commission scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre mon rapport annuel pour l'année 2010-2011.

J'ai rédigé ce rapport au meilleur de ma connaissance, selon le libellé de l'article cité ci-haut.

Espérant le tout conforme, je vous prie d'accepter l'expression de mes sentiments distingués.

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction

- 1 Rapport concernant la plainte officielle**
 - 1.1 La nature de la plainte**
 - 1.2 La nature des correctifs recommandés**
 - 1.3 Les suites qui ont été données**

- 2 Rapport concernant les demandes d'information**
 - 2.1 Le nombre et la nature des demandes**

 - 2.2 La nature des correctifs recommandés**

 - 2.3 Les suites qui ont été données**

Conclusion

INTRODUCTION

Le mandat

Du 1^{er} juillet au 15 décembre 2011, j'ai assumé la fonction de substitut au Protecteur de l'élève. À partir du 15 décembre 2011, la Commission scolaire m'a demandé d'assumer la fonction de Protecteur de l'élève par interim. La Commission scolaire m'a nommé officiellement comme Protecteur de l'élève à partir du 24 février 2011 jusqu'au 30 juin 2014.

Le contenu du rapport

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

« Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission 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. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire. »

Considérant qu'une plainte formelle a été reçue, la première partie du rapport traite de ce dossier tandis que la deuxième partie du rapport concerne les demandes d'informations reçues.

En conformité avec l'article 220.2, pour chacune des parties de ce rapport, les points suivants sont présentés :

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

En conclusion de ce rapport, quelques recommandations seront formulées.

1 Rapport concernant la plainte officielle

Au cours de l'année scolaire 2010-2011, j'ai reçu une plainte formelle qui a nécessité mon intervention en tant que Protecteur de l'élève.

1.1 La nature de la plainte

J'ai reçu cette plainte formelle le 31 mai 2011, déposée par un groupe de parents qui exprimaient un désaccord par rapport à une décision de la commission scolaire de modifier l'offre et l'organisation des services pour les élèves avec des déficiences multiples à partir de l'année scolaire 2011-2012. Cette décision avait pour conséquence de fermer les classes de Déficiences multiples à l'école Euclide Lanthier, dans le secteur d'Aylmer, et de transférer ces classes à l'école St-Rédempteur, dans le secteur Hull.

En conséquence, les élèves d'Aylmer ayant des déficiences multiples doivent changer d'école. Selon les parents qui ont déposé la plainte, cette décision ne permettrait pas à leurs enfants de recevoir les services éducatifs dans une classe de Déficiences multiples dans leur milieu d'appartenance. En conséquence, certains enfants vivraient un deuxième ou même un troisième changement d'école en l'espace de quelques années.

Sur réception de cette plainte, j'ai jugé qu'elle était recevable parce qu'elle touchait au droit des enfants aux services éducatifs et que l'étape du dépôt de la plainte auprès du responsable des plaintes à la commission scolaire avait été respectée.

Selon le règlement, je devais présenter mon rapport et mes recommandations dans les trente (30) jours ouvrables. En théorie, je devais donc soumettre mon rapport au plus tard le 14 juillet 2011.

Toutefois, compte-tenu de l'urgence du dossier parce qu'il touchait les services aux élèves pour l'année scolaire 2011-2012 et que les parents souhaitaient une réponse dans les plus brefs délais, compte-tenu aussi des contraintes relatives au calendrier des rencontres du conseil des commissaires, j'ai accepté un délai beaucoup plus court pour déposer le rapport à la réunion du Conseil des commissaires du 8 juin 2011.

Le délai plus court pour la production de ce rapport a toutefois permis de rencontrer les principaux intervenants dans ce dossier. Le rapport contient donc l'essentiel des informations recueillies, une analyse de la situation et des recommandations. Ce rapport est donc basé sur les informations qui ont pu être recueillies et rendues disponibles dans une période de 8 jours.

Pour cette première expérience, je tiens à souligner la très grande collaboration de tous les gestionnaires de la commission scolaire. Leur ouverture et leur disponibilité m'ont grandement facilité la tâche.

1.2 Les correctifs recommandés quant à la plainte formelle

L'analyse de ce dossier a permis de constater que tous les intervenants dans ce dossier, autant les parents que les gestionnaires, avaient agi de bonne foi dans l'intérêt des enfants concernés. Aucun jugement négatif ne peut être porté sur le contenu et le bien-fondé de cette décision.

La seule faille décelée concerne le processus suivi pour en arriver à une telle décision. Les correctifs recommandés concernaient des modifications au processus de décision afin que les parents perçoivent une plus grande transparence et une volonté d'améliorer les services éducatifs de la part de tous les intervenants de la commission scolaire. Compte tenu aussi de la situation particulière vécue par certains enfants, les correctifs recommandés invitaient toutes les personnes concernées à trouver des solutions ad hoc, sans craindre de créer des précédents.

1.3 Les suites données aux recommandations du rapport

Dans la résolution C.C.-10-11-1435, le Conseil des commissaires a pris position par rapport aux recommandations du rapport. J'ai alors interprété que mon rôle était terminé et que les suites à ce dossier devaient être faites par le Conseil des commissaires.

2 Rapport concernant les demandes d'information

Au cours de l'année, j'ai aussi reçu des demandes d'information de la part de personnes qui envisageaient la possibilité de déposer une plainte formelle.

2.1 Les demandes d'information

J'ai répondu à six (6) appels téléphoniques de cette nature.

À la réception de chaque demande, la première étape a été de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, ma première préoccupation en a été une d'écoute. Je demandais alors à la personne de m'exposer la situation qui la préoccupait.

Dans tous les cas, j'ai constaté que les personnes n'avaient pas franchi l'étape du dépôt d'une plainte formelle au responsable des plaintes de la commission scolaire.

Mon rôle a alors été de leur donner toutes les informations nécessaires pour qu'elles puissent suivre le processus établi. À chaque fois, je leur spécifiais qu'elles pouvaient me contacter de nouveau si cette étape du dépôt de la plainte au responsable de la Commission scolaire ne leur donnait pas satisfaction.

Comme je n'ai eu aucun retour, j'en déduis que leur démarche auprès du responsable des plaintes à la commission scolaire a permis de trouver une solution satisfaisante.

2.2 La nature des correctifs recommandés

À la suite de cette première année d'expérience dans cette fonction, je constate que les demandes sont peu nombreuses. À mon avis, c'est un indice que le processus de règlement des plaintes mis en place donne les résultats escomptés et que les personnes concernées, à chacune des étapes du processus, s'acquittent bien de leur rôle.

Par ailleurs, je constate que les personnes qui m'ont contacté manquaient d'information. De l'extérieur, pour ces personnes, le processus est complexe. Elles confondent le rôle d'une direction d'établissement, d'un chef de service ou d'un professionnel avec celui du responsable des plaintes. Quand elles rencontrent un problème au niveau d'un établissement scolaire, elles se sentent dépourvues et ne voient pas qu'il y a d'autres étapes possibles pour régler la situation.

Compte tenu de la nouveauté du processus de règlement des plaintes, cette situation ne m'apparaît pas anormale.

2.3 Les suites qui ont été données

Considérant que je n'ai reçu aucun retour de la part de ces personnes, je considère que les suites nécessaires ont été données dans chacun des dossiers et que des solutions adaptées ont été apportées à chacune des situations.

Conclusion

À la suite de l'expérience de cette première année, ma première recommandation serait de poursuivre l'implantation de ce processus de règlement des plaintes en concertation avec toutes les instances concernées, en particulier avec le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ainsi que la Fédération des commissions scolaires du Québec afin de bien articuler ce nouveau rôle avec l'ensemble de la structure administrative.

Considérant aussi que l'introduction de la fonction de Protecteur de l'élève reflète la volonté du législateur d'apporter un changement de culture dans l'ensemble du réseau scolaire, ma deuxième recommandation serait de porter une attention continue au processus d'information auprès des parents, de la population en général ainsi qu'auprès de tous les intervenants du milieu..

Soyez assuré que j'ai assumé cette fonction au meilleur de ma connaissance dans le seul but d'apporter une modeste contribution à l'amélioration des services aux élèves.

Je vous prie d'accepter, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués,

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève