



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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
Pour l'année scolaire 2011-2012**

Présenté au Conseil des commissaires

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

Gatineau, Qc
Le 1^{er} novembre 2012

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, c'est avec plaisir que nous vous transmettons le rapport annuel pour l'année 2011-2012.

Veillez noter que le substitut au Protecteur de l'élève, Monsieur Gilles Taillon, à ma demande, a assumé le suivi de certains dossiers. Ces suivis sont intégrés au présent rapport. En collaboration avec Monsieur Taillon, ce rapport a été rédigé, au meilleur de notre connaissance, selon le libellé de l'article cité plus haut.

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

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction

1 Le nombre et la nature des plaintes

2 La nature des correctifs recommandés

3 Les suites qui ont été données

Conclusion

INTRODUCTION

Le mandat

À la suite de ma nomination par la Commission scolaire comme Protecteur de l'élève jusqu'au 30 juin 2014, j'ai assumé cette fonction du 1^{er} juillet 2011 au 30 juin 2012.

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. »

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

- 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, une recommandation sera formulée.

1 Le nombre et la nature des plaintes reçues.

Au cours de l'année scolaire 2011-2012, je n'ai reçu aucune plainte formelle qui a nécessité mon intervention en tant que Protecteur de l'élève.

Toutefois, nous avons répondu à 10 appels téléphoniques ou correspondances électroniques de la part de personnes qui avaient l'intention de déposer une plainte.

À la réception d'une telle demande, la première étape a été de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation en a été une d'écoute. Nous demandions alors à la personne de nous exposer la situation qui la préoccupait.

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

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

Comme nous n'avons reçu aucun retour, nous en déduisons que la situation problématique vécue par ces personnes a été résolue à leur satisfaction.

2 La nature des correctifs recommandés

À la suite de cette deuxième année d'expérience dans cette fonction, nous constatons que les demandes sont peu nombreuses. À notre 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, nous constatons que les personnes qui nous ont contactés manquaient d'information. De l'extérieur, pour ces personnes, le processus leur apparaît toujours 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 et du rôle du Protecteur de l'élève, cette situation ne nous apparaît pas anormale.

3 Les suites qui ont été données

Nous considérons que les suites nécessaires ont été données dans chacun des dossiers et que des solutions adaptées ont été apportées à chacune des situations.

Conclusion

En conclusion, la seule recommandation est de poursuivre l'implantation de ce processus de règlement des plaintes et de profiter de toutes les occasions pour en informer la population, les élèves et les parents des établissements scolaires.

Soyez assuré que nous assumons cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le seul but d'apporter une modeste contribution à l'amélioration des services aux élèves.

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

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève

Gilles Taillon,
Substitut au Protecteur de l'élève