



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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2015-2016**

Présenté au Conseil des commissaires

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

31 octobre 2016

TABLE DES MATIÈRES

Lettre à la présidente de la commission scolaire

Présentation

Introduction

1 Le nombre et la nature des plaintes

1.1 La nature des plaintes

1.2 La décision de la commission scolaire

1.3 Les suivis

2 Les demandes d'informations

2.1 La nature des demandes

2.2 Les suivis par rapport aux demandes d'informations

3 Nos recommandations

Conclusion

Gatineau, Qc
Le 31 octobre 2016

Madame Johanne Légaré
Présidente
Commission scolaire des Portages-de-l'Outaouais
225, rue Saint-Rédempteur,
Gatineau, Qc
J8X 2T3

Madame,

En conformité avec l'article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique* (ci-après, la « Loi ») en tant que Protecteur de l'élève pour votre commission scolaire, il me fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2015-2016. Pendant cette année, le Protecteur de l'élève et le Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en collaboration pour traiter les demandes et les dossiers.

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

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

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève

Myriam Beauparlant,
Substitut au Protecteur de l'élève

PRÉSENTATION

Le mandat

Du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2016, nous avons assumé la fonction de Protecteur de l'élève conformément à la résolution de la commission scolaire.

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. »

Le contenu de ce rapport est conforme aux exigences de cet article de la Loi.

Quelques recommandations sont formulées dans la dernière partie de ce rapport.

Introduction

Au cours de l'année scolaire 2015-2016, deux plaintes ont été reçues et traitées par le Protecteur de l'élève. Pour chacune, un rapport a été déposé au Conseil des commissaires le 29 juin 2016.

Nous avons aussi répondu à quelques demandes d'informations de la part de parents ou d'élèves. Ces demandes nous sont communiquées soit par téléphone ou par courriel.

1 Le nombre et la nature des plaintes reçues.

1.1 La nature des plaintes

Les deux parents qui ont porté plainte contestaient la décision de la Commission scolaire de ne pas accorder à leur enfant respectif la dérogation pour l'entrée précoce au préscolaire. Malgré une recommandation positive de la part de psychologues externes, le comité d'étude de ces demandes a jugé que ces enfants ne répondaient à tous les critères exigés.

1.2 La décision de la commission scolaire

Après l'analyse de chacun de ces dossiers, le Protecteur de l'élève recommandait à la commission scolaire d'accorder la dérogation à ces deux enfants pour l'entrée précoce au préscolaire.

Le Conseil des commissaires a rejeté les recommandations du Protecteur de l'élève.

1.3 Les suivis

Considérant la décision de la commission scolaire, dans le cadre de mon mandat, aucun suivi n'était pertinent et approprié.

2 Les demandes d'informations

2.1 La nature des demandes

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des demandes d'informations reçues au cours de la dernière année :

Motifs	Nombre de demandes
Demande d'informations générales	1
Services EHDAA	2
Relations avec l'école	5
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	2
TOTAL	10

À la réception des différentes d'informations, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation est une d'écoute en demandant à la personne d'exposer la situation pour laquelle elle manifeste de l'insatisfaction.

Dans la majorité des cas, nous constatons que les personnes n'ont pas respecté toutes les étapes prévues pour le traitement d'une plainte. Parfois, la plainte n'a pas été formulée à la direction de l'établissement. Dans d'autres cas, l'étape du dépôt d'une plainte formelle au responsable des plaintes de la commission scolaire n'a pas été faite.

Notre rôle est alors de leur donner toutes les informations nécessaires pour qu'elles puissent suivre le processus établi. À chaque fois, nous leur spécifions qu'elles peuvent nous contacter de nouveau si la dernière étape du dépôt de la plainte au responsable de la Commission scolaire ne leur donne pas satisfaction.

2.2 Les suivis par rapport aux demandes d'informations

Quand nous n'avons pas de retour à la suite des différentes demandes d'information, nous en déduisons que la situation problématique vécue par les personnes qui manifestaient une insatisfaction a reçu les suivis nécessaires et que des solutions adaptées ont été apportées à chacune des situations.

Nous notons qu'il y a une amélioration significative dans le traitement des plaintes à la commission scolaire. Nous constatons que les demandes d'informations qui nous sont adressées sont relativement peu nombreuses et tendent à diminuer d'année en année. 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 de leur rôle avec diligence et professionnalisme.

Nous observons de nouveau que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'informations et ne pas savoir à qui s'adresser. Pour ces personnes, le processus apparaît comme 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.

Toutefois, cette situation ne nous apparaît pas anormale mais elle indique qu'une vigilance constante doit être maintenue quant à l'information transmise aux parents sur le processus de plainte.

3 Nos recommandations

L'examen des deux plaintes concernant les demandes de dérogation pour l'entrée précoce au préscolaire nous a permis de constater la rigueur du processus de décision établi à la commission scolaire. Toutefois, nous avons aussi constaté que, dans d'autres commissions scolaires, des cas semblables auraient obtenu la dérogation demandée. Dans le respect de l'autonomie de chaque commission scolaire dans des dossiers semblables, il pourrait toutefois être pertinent que la commission scolaire fasse une analyse comparative sommaire afin de valider la pertinence des critères établis par le comité d'analyse des demandes de dérogation.

En deuxième lieu, nous ne pouvons que recommander de poursuivre ce processus de règlement des plaintes et de porter une attention particulière et vigilante à l'information des parents des élèves et des élèves adultes.

Soyez assurée, Madame la Présidente, 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.

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

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève

Myriam Beauparlant,
Substitut au Protecteur de l'élève