



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

## **Rapport annuel du Protecteur de l'élève pour l'année scolaire 2016-2017**

**Présenté au Conseil des commissaires**

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

**10 janvier 2018**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Lettre à la présidente de la commission scolaire.....</b>	<b>p.3</b>
<b>Présentation.....</b>	<b>p.4</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>p.5</b>
<b>1 Le nombre et la nature des plaintes ainsi que les suivis.....</b>	<b>p.5</b>
<b>2 Les demandes d'informations ainsi que les suivis.....</b>	<b>p.5</b>
<b>3 Nos recommandations.....</b>	<b>p.6</b>
<b>Une recommandation particulière.....</b>	<b>p.7</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>p.8</b>

## **Lettre à la présidente de la commission scolaire**

Gatineau, Qc  
Le 20 décembre 2017

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 2016-2017. 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 (jusqu'au 28 février 2017)

Chantal Leblanc-Bélanger,  
Substitut au Protecteur de l'élève (à partir du 1<sup>er</sup> mai 2017)

## **PRÉSENTATION**

### **Le mandat**

Pour cette année 2016-2017, le mandat comporte une particularité qu'il nous apparaît important de souligner. Le mandat des années antérieures du Protecteur et de la substitut a été prolongé du 1<sup>er</sup> juillet 2016 au 28 février 2017. À partir du 1<sup>er</sup> mars, en concertation avec quatre autres commissions scolaires de la région, un nouveau mandat a été confié au Protecteur de l'élève et une nouvelle substitut est entrée en fonction le 1<sup>er</sup> mai 2017.

### **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 d'ordre général sont formulées dans la dernière partie de ce rapport.

## Introduction

Au cours de l'année scolaire 2016-2017, une plainte a été reçue et traitée par le Protecteur de l'élève.

Il est aussi à noter qu'aucune plainte relative à de l'intimidation, au sens de la Loi sur l'instruction publique, ne nous a été adressée.

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 La nature de la plainte reçue ainsi que les suivis:

#### La plainte

Dans cette plainte, un parent contestait le refus de la commission scolaire d'accorder le droit au transport à son enfant.

L'analyse de cette plainte a permis de constater que toutes les politiques et les procédures de la commission scolaire avaient été bien respectées. La décision de la commission scolaire est apparue comme bien fondée.

#### Les suivis :

Considérant la nature des plaintes et des recommandations qui en découlaient, aucun suivi particulier n'était pertinent et approprié.

### 2 Les demandes d'information

#### 2.1 La nature des demandes

Le tableau ci-après présente une synthèse de la nature des quelques demandes d'information que nous recevons périodiquement par courriel ou par téléphone:

Motifs	Nombre de demandes
Demande d'informations générales	3
Services EHDAA	3
Relations avec l'école	2
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	2
Service de garde	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

À la réception de ces différentes demandes d'information, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation est une d'écoute ». Nous demandons alors à la personne d'exposer la situation pour laquelle elle manifeste de l'insatisfaction.

Le temps nécessaire pour saisir la nature de telles demandes varie de quelques minutes à environ une heure. Dans deux cas, une rencontre d'une heure à deux heures a été nécessaire afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants.

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 fournir toute l'information nécessaire pour que les plaignants puissent suivre le processus établi. À chaque fois, nous leur spécifions qu'il est possible de nous contacter à nouveau si la dernière étape du dépôt de la plainte auprès du ou de la responsable de la Commission scolaire ne leur donne pas satisfaction.

## **2.2 Les suivis par rapport aux demandes d'information**

Quand nous n'avons pas de retour à la suite des renseignements que nous avons pu fournir, nous en déduisons que la situation problématique vécue par les personnes qui manifestaient une insatisfaction a reçu les suivis nécessaires et que des solutions appropriées 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'information 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 par ailleurs que certaines personnes qui s'adressent à nous semblent manquer d'information et ne savent pas 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 font face à 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

À la suite du rapport déposé à la suite de la plainte, afin d'améliorer le processus et dans une optique de pouvoir être proactif, nous soumettons à votre attention la recommandation suivante :

*« que, dans la mesure du possible, la préposée aux plaintes achemine au Protecteur de l'élève et à son substitut la lettre qu'elle envoie à un plaignant à la suite du traitement d'une plainte et dans laquelle elle recommande de s'adresser au Protecteur de l'élève en cas d'insatisfaction lorsqu'une réponse a été donnée ».*

Cette mesure nous permettrait de répondre aux plaignants qui s'adresseraient à nous en connaissance de cause et ainsi, de traiter en temps opportun et de façon plus rapide la plainte.

En deuxième lieu, nous ne pouvons que recommander de poursuivre l'application du processus de règlement des plaintes. Une attention particulière à l'information donnée aux parents et aux élèves adultes doit être maintenue.

#### **Une recommandation particulière**

Au moment de rédiger le présent rapport pour l'année 2016-2017, le Protecteur du citoyen a produit le 31 octobre 2017 un rapport intitulé « **Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale** » dans lequel il fait un bilan de l'application du rôle du Protecteur de l'élève dans les commissions scolaires depuis sa création en 2008.

À la suite du dépôt de ce rapport du Protecteur du citoyen, il est prévu que chaque instance concernée fasse ses observations et ses recommandations au Gouvernement.

À la suite de ces réactions, le Gouvernement prendra les décisions qui lui apparaîtront les plus pertinentes. Sous réserve des dispositions législatives qui seront adoptées par le Gouvernement, nous proposons donc que le rôle du Protecteur de l'élève soit révisé pour votre commission scolaire de façon que le processus de traitement des plaintes soit simplifié et que les parents en soient mieux informés.

Soyez assurés, Madame la Présidente, mesdames et messieurs les commissaires 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 Beuparlant,  
Substitut au Protecteur de l'élève

Chantal Leblanc-Bélanger,  
Substitut au Protecteur de l'élève