



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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2017-2018**

Présenté au Conseil des commissaires

**Par
Reynald Labelle, PhD.
Protecteur de l'élève**

28 février 2019

TABLE DES MATIÈRES

Lettre au président de la commission	p.3
Présentation.....	p.4
Introduction.....	p.5
1 Le nombre et la nature des plaintes.....	p.5
2 Les suivis aux plaintes et aux recommandations.....	p.8
3 Les demandes d'information.....	p.9
4 Nos recommandations.....	p.10

Lettre au président de la commission scolaire

Gatineau, Qc
Le 14 janvier 2019

Monsieur Mario Crevier
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* (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 2017-2018. Pendant cette année, le Protecteur de l'élève et la Substitut au Protecteur de l'élève ont travaillé en étroite 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

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

PRÉSENTATION

Le mandat

Pour cette année 2017-2018, le Protecteur de l'élève et la Substitut ont rempli le mandat qui leur avait été confié par le conseil des commissaires.

Le contenu du rapport

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique (LIP) 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 2017-2018, quatre plaintes ont été reçues et ont fait l'objet d'un rapport ou d'un compte-rendu au Conseil des commissaires.

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

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

1 La nature et le traitement des plaintes

Chaque plainte est présentée ci-dessous dans l'ordre chronologique de sa réception. Les suivis seront traités globalement dans la section suivante.

Plainte 1

1.1.1 La nature de la plainte

La plainte a été reçue le 25 mai 2017¹. Les parents considèrent qu'ils sont

« Victimes d'injustice et de mesures d'exclusion de la part des personnes qui ont intervenu dans la gestion de son dossier de fréquentation scolaire ».

Ils allèguent qu'un dialogue de sourds et de non-respect s'est instauré entre eux et la direction de l'école quant aux décisions prises concernant leur enfant.

Considérant le contexte évoqué par les parents, cette plainte a été jugée recevable par le Protecteur de l'élève.

1.1.2 La démarche pour traiter cette plainte

La démarche a consisté à rencontrer les parents ainsi que les responsables de ce dossier à la commission scolaire.

1.1.3 L'analyse de la plainte

Les informations recueillies au cours de ces différentes rencontres ont permis de tracer le portrait suivant de la situation. Au cours de sa 2^e année au primaire, l'orthophoniste de la commission scolaire avait diagnostiqué des problèmes de communication sociale. De plus, l'enfant avait des comportements inadéquats, voire violents et dangereux, dans une classe régulière. Différentes mesures adaptatives ont alors été mises en place : retrait de la classe régulière, cours privés, restrictions pour les récréations, etc.

¹ Elle a été traitée au cours des mois de juin, juillet et août 2017. Elle n'a donc pu être mentionnée dans le rapport annuel précédent, soit celui de 2016-2017.

Le constat a été que ces diverses mesures n'avaient pas donné les résultats escomptés. De plus, les parents percevaient ces mesures comme de l'exclusion.

Par ailleurs, le pédopsychiatre consulté estimait que les comportements de l'enfant étaient plutôt reliés à un manque de maturité et qu'il ne présentait pas d'autres problèmes physiques.

Il en ressort que cet enfant n'a pas bénéficié de tous les services éducatifs auxquels il avait droit.

1.1.4 Les recommandations

Considérant que, malgré les difficultés mentionnées ci-haut, l'enfant manifeste des capacités de réussite et des aptitudes sociales, les recommandations suivantes ont été émises :

- que cet enfant soit intégré dans un groupe à effectif réduit avec tous les soutiens nécessaires pour les élèves présentant des difficultés comme celles manifestées par l'enfant faisant l'objet de cette plainte;
- que des moyens de communication entre l'école et les parents soient établis dans un plan d'intervention formel;
- que la commission scolaire revoie son offre de services avec des ressources appropriées pour les enfants présentant ce type de difficulté d'adaptation et d'apprentissage.

Plainte 2

1.2.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

La plainte a été jugée recevable le 6 février 2018. L'élève conteste l'évaluation ainsi que les résultats obtenus dans une épreuve visant une compétence spécifique.

Après avoir fait les étapes prévues au processus de règlement des plaintes, le 6 février 2018, elle a fait parvenir la réponse à sa plainte de la part de la responsable des plaintes. La plainte a alors été jugée recevable.

1.2.2 La démarche pour le traitement de cette plainte et son analyse

Les deux partis, la plaignante et l'établissement ont été entendus et ont eu l'occasion de faire valoir leur point de vue.

Les informations recueillies ont permis de constater que toutes les directives du Ministère de l'Éducation en ce qui concerne la gestion de la Formation professionnelle ont été respectées et l'administration des épreuves aux fins de certification ont été respectées.

Malheureusement, l'étudiante n'a pas jugé bon de profiter de l'ouverture que le directeur de l'établissement la réadmettre dans le programme selon l'encadrement du ministère. Elle a plutôt choisi d'abandonner sa formation dans cette option.

1.2.3 La recommandation

La décision de la commission scolaire était justifiée et pouvait être maintenue.

Plainte 3

1.3.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

La mère de l'élève conteste la décision de la commission scolaire de ne pas donner à sa fille un laissez-passer gratuit pour les autobus de la Société de Transport de l'Outaouais, comme elle en avait bénéficié au cours des années scolaires précédentes.

1.3.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte

La mère et le responsable du service du transport à la commission ont eu l'occasion d'exprimer leur point de vue respectif.

1.3.3 Le point de vue de la plaignante

Il s'agit d'une demande volontaire de la part des parents pour que son enfant fréquente une école autre que celle de son territoire. Selon les règles en vigueur, l'enfant n'aurait pas dû bénéficier d'un laissez-passer gratuit pour les autobus de la Société de Transport. Elle demandait que le même privilège lui soit accordé pour l'année 2017-2018.

1.3.4 Le point de vue de la commission scolaire

Dans l'analyse de cette plainte à la lumière des politiques en vigueur, le personnel de la commission scolaire a constaté que l'enfant avait bénéficié indûment d'un laissez-passer gratuit tout au cours de l'année 2016-2017. C'est donc par une erreur administrative, en faveur de l'enfant, qu'un tel droit lui avait été accordé l'année précédente. Cette décision est seulement la conséquence du constat que ce droit au transport n'existait pas en 2016-2017 ni en 2017-2018.

1.3.5 L'analyse de la plainte et la recommandation

L'analyse de la plainte a confirmé que la décision de la commission scolaire était justifiée et conforme aux politiques et procédures en vigueur. Elle pouvait donc être maintenue.

Plainte 4

1.4.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Les parents contestent la décision de l'établissement scolaire d'avoir inscrit leur enfant dans une classe jumelée.

1.4.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte

Les parents et la direction de l'établissement ont eu l'occasion d'exprimer leur point de vue respectif.

- **Le point de vue de la plaignante**

Étant donné les difficultés liées au TDAH de l'enfant, les parents ont consulté plusieurs spécialistes qui ont indiqué les problèmes qui pouvaient survenir dans le contexte d'une classe jumelée. Devant le maintien de la position de la direction d'établissement, les parents ont inscrit leur enfant dans le système privé pour l'année 2017-2018.

- **Le point de vue de la commission scolaire**

Après analyse de cette plainte et à la lumière des commentaires et observations reçus de part et d'autre, la substitut au Protecteur de l'élève a recommandé au Conseil des commissaires de procéder à une analyse des problèmes potentiels liés aux classes jumelées.

2 Les suivis aux plaintes et aux recommandations

L'article 220.2 de la LIP stipule que le rapport annuel du Protecteur de l'élève doit faire état des suites qui ont été données à ses recommandations. La commission scolaire s'est dotée d'un processus général de suivis.

Dans un premier temps, les rapports ou les comptes rendus des interventions avec leurs recommandations respectives sont acheminés au Président de la Commission scolaire qui en fait part au Conseil des commissaires selon la procédure interne établie. De manière générale, le Conseil adopte une résolution pour accepter ou refuser les recommandations émises et confie à la direction générale de faire les suivis à leurs décisions.

Toutefois, le processus actuel ne prévoit pas que le Protecteur de l'élève soit informé formellement des décisions du Conseil des commissaires. De plus, le Protecteur n'est pas informé des effets, positifs ou négatifs, de l'application ou de la non-application de ses recommandations.

Ce constat est récurrent depuis que le rôle de Protecteur de l'élève a été établi. Pourtant, l'article de la LIP est clair. Il nous apparaît que la façon de faire ne nous permet pas de connaître les retombées des interventions du Protecteur de l'élève, de savoir si ses recommandations ou si les décisions du Conseil des

commissaires ont eu des effets positifs chez les élèves concernés ou si les politiques et procédures ont été révisées, si jugées nécessaires.

Cet état de fait nous amène à constater que le Protecteur de l'élève n'est pas à même de remplir adéquatement cette partie de son mandat. Devant ce constat, la recommandation suivante est soumise au Conseil des commissaires :

« Que le processus de suivis de la CSPO face aux recommandations du Protecteur de l'élève soit révisé afin que le Conseil des commissaires puisse rendre compte au Protecteur de l'élève, de manière appropriée, des suivis qui ont été donnés à ses recommandations et de leurs impacts sur les services au plaignant ou aux élèves ».

Il nous apparaît qu'un tel processus serait à l'avantage des élèves concernés et permettrait de bonifier un tant soit peu les services que la commission scolaire dispense.

3 Les demandes d'information

3.1 La nature des demandes

Le tableau ci-après présente par ordre d'importance (selon le nombre) les principaux motifs qui suscitent les demandes d'information que nous recevons périodiquement par courriel ou par téléphone :

Motifs par ordre décroissant	Nb.
Demandes d'information d'ordre général	6
Transport scolaire	0
Relations et communication avec le personnel de l'école	5
Services EHDAA	1
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	1
Frais exigés des parents	1
	14

À la réception des différentes demandes d'information, la première étape est de vérifier la recevabilité de la plainte. Pour ce faire, notre première préoccupation en est une « d'écoute ». Nous demandons alors à la personne d'exposer le plus clairement possible 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 au moins 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 précisons 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 permet pas de dénouer l'impasse ou ne leur donne pas satisfaction.

3.2 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, et à la façon dont cette information est transmise pour que l'aide requise soit accessible le plus facilement possible. Il y a lieu de bien évaluer et de ne pas négliger l'importance du site Internet de la CSPO à cet égard.

4 Nos recommandations

En plus de la recommandation formulée au point 2 ci-haut, 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 aussi être maintenue en tout temps.

Soyez assurés, Monsieur le Président, mesdames et messieurs les commissaires, que nous avons assumé cette fonction au meilleur de notre connaissance dans le but d'apporter une modeste contribution, si modeste soit-elle, à l'amélioration des services aux élèves.

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

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève

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