



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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2018-2019**

Présenté au Conseil des commissaires

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

17 septembre 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 17 septembre 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 2018-2019. 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. Ce rapport doit faire état, de manière distincte, des plaintes concernant des actes d'intimidation ou de violence. Il peut contenir toute recommandation que le protecteur de l'élève estime opportune quant aux mesures requises pour lutter contre l'intimidation et la violence. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire. » (nos soulignés)

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 2018-2019, cinq plaintes ont été reçues. Une seule a fait l'objet d'un rapport avec des recommandations au Conseil des commissaires. Pour les quatre autres, un compte-rendu des interventions a été présenté parce que la situation s'est réglée sans qu'il soit nécessaire de produire un rapport avec recommandations 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 des demandes d'informations de la part de parents ou d'élèves. Ces demandes nous ont été communiquées soit par téléphone ou par courriel.

Le présent rapport fait état de ces différents dossiers et des démarches effectuées.

1 La nature et le traitement des plaintes

Cette section comporte deux parties. La plainte pour laquelle un rapport a été produit au Conseil des commissaires. Dans la deuxième, il sera fait état des plaintes pour lesquelles un compte-rendu des interventions a été fait.

1.1 La plainte qui a fait l'objet d'un rapport au Conseil des commissaires

1.1.1 La nature de la plainte

Les parents de l'enfant se plaignent parce que leur fils a été exclu par la commission scolaire de la classe spécialisée dans laquelle il avait été admis depuis deux ans. Les motifs de l'exclusion sont des actes de violence sévère envers un employé ainsi que son comportement violent imprévisible à l'égard d'autres élèves ou membres du personnel. Le directeur général a signifié cette exclusion par lettre parce que la commission scolaire jugeait qu'elle n'avait pas les outils nécessaires pour répondre aux besoins de cet élève.

C'est à la suite de la réception de cette réponse que la mère s'est adressée au Protecteur de l'élève substitut.

1.1.2 Les démarches pour traiter cette plainte

Une plainte du même ordre de la part des mêmes parents avait été reçue à l'été 2017. Cette plainte a été traitée à ce moment par le Protecteur de l'élève. Or cette deuxième plainte origine de situations semblables à celles évoquées dans la plainte précédente. De nombreuses démarches et plusieurs communications ont été faites par le Protecteur substitut avec les parents et les intervenants concernés.

1.1.3 L'analyse de la plainte

Les informations recueillies de différentes sources confirment que l'enfant peut avoir un comportement adéquat et attachant; mais ses réactions peuvent être imprévisibles et violentes de sorte qu'elles peuvent entraîner des conséquences graves chez d'autres personnes.

Même si des consultations ont été faites auprès de spécialistes, il s'avère que le traitement que cet enfant reçoit n'est pas adéquat et que son comportement ne peut être toléré dans un milieu scolaire. Une réintégration dans son milieu scolaire n'est donc pas possible avant que l'enfant reçoive un diagnostic plus précis par rapport à ses difficultés de comportement.

1.1.3 Les recommandations

L'analyse a permis au Protecteur de l'élève de recommander à la commission scolaire et aux parents de travailler en étroite collaboration afin d'obtenir les services de spécialistes appropriés pour cet enfant. À la suite du diagnostic qui serait ainsi fait par ces spécialistes, les services et les ressources nécessaires pourront être mis en place par la commission scolaire pour cet enfant.

Entre temps, il est recommandé que la commission scolaire continue d'offrir des services de scolarisation à domicile, en s'assurant qu'il y ait un encadrement adéquat pour cet enfant.

La commission scolaire, en collaboration avec les parents, jugera alors du moment et des modalités appropriées pour prévoir une réintégration de l'élève dans une classe avec les services qui répondront à ses besoins.

1.2 Les plaintes pour lesquelles un compte rendu des interventions a été présenté au Conseil des commissaires

1.2.1 Plainte 1

1.2.1.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Les parents portent plainte car ils sont insatisfaits des services reçus par leur enfant dans leur école d'origine. Dans leur plainte, ils visent spécifiquement certains employés de la commission scolaire.

Cette plainte reçue le 31 janvier 2019 avait été portée à l'attention de la commission scolaire le 4 septembre 2018. Elle était donc recevable.

1.2.1.2 Synthèse des interventions

La plainte comportait deux volets. Le premier était la demande des parents de considérer le transfert d'école de leur fils comme permanent jusqu'à la fin de

sa scolarisation au primaire. Cette demande avait été acceptée par le directeur général.

Le deuxième volet exprimait l'insatisfaction du parent par rapport aux interventions du personnel de l'école à l'égard de son fils. Le parent a été informé que ce volet était traité par le service des Ressources humaines mais que toute intervention de leur part devait demeurer absolument confidentielles et qu'aucune information ne pouvait leur être donnée quant aux suivis faits ou à faire.

Pour le Protecteur de l'élève, ce dossier a été considéré comme clos, sans qu'il soit nécessaire de faire un rapport au Conseil des commissaires.

1.2.2 Plainte 2

1.2.2.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Cette plainte a été reçue à la fin du mois de janvier 2019. Comme elle avait été portée à l'attention du secrétariat général le 18 janvier 2019, elle a été considérée comme recevable.

Les parents alléguaient dans leur plainte une situation d'intimidation vécue par leur fils et se plaignaient du traitement inadéquat de cette situation par la direction de l'école.

1.2.2.2 Synthèse des interventions

Dans ce dossier, il n'y a pas eu de plainte formelle reçue par le Protecteur de l'élève. Toutefois, compte-tenu des allégations d'intimidation, une attention particulière a été portée à ce dossier.

Le constat a été que les interventions du personnel de la commission scolaire avaient été faites de manière adéquate et que les circonstances avaient fait en sorte que la situation s'était résorbée à la satisfaction des parents.

Pour le Protecteur de l'élève, ce dossier a été considéré comme clos, sans qu'il soit nécessaire de faire un rapport au Conseil des commissaires.

1.2.3 Plainte 3

1.2.3.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Cette plainte a été signifiée de manière inhabituelle le 20 décembre 2018. Elle portait sur la qualité des relations de l'école avec la mère et sa fille, ce qui avait des conséquences négatives sur sa fille. Elle demandait alors un changement d'école.

1.2.3.2 Synthèse des interventions

À cause du caractère apparemment urgent de la situation, cette plainte a été considérée par le Protecteur de l'élève. Toutefois, après vérification, il s'est avéré que cette plainte avait été réglée par le processus administratif interne de la commission scolaire.

Pour le Protecteur de l'élève, ce dossier a été considéré comme clos, sans qu'il d'intervenir davantage et de faire un rapport au Conseil des commissaires.

1.2.4 Plainte 4

1.2.4.1 La nature de la plainte et sa recevabilité

Cette plainte origine du 23 décembre 2017 dans une conversation où les étapes de la démarche à suivre lui ont été expliquées.

L'élève contestait l'évaluation ainsi que les résultats obtenus dans une épreuve visant une compétence spécifique dans son programme de formation professionnelle.

Au cours du mois de janvier 2018, elle a suivi les étapes qui lui avaient été indiquées. Le 6 février 2018, elle a fait parvenir la réponse à sa plainte reçue de la responsable des plaintes. Sa plainte était alors recevable. Toutefois le compte-rendu des interventions faites dans ce dossier a été déposée seulement le 19 février 2019.

1.2.4.2 Les démarches pour le traitement de cette plainte

La démarche pour traiter cette plainte a consisté essentiellement à valider les faits invoqués auprès du directeur de l'établissement et de la responsable des plaintes à la commission scolaire.

1.2.4.3 Le point de vue de la plaignante

L'élève considère qu'elle a été traitée manière inéquitable par rapport à d'autres élèves de son groupe. Elle demande le droit de reprise pour cet examen. Elle demande aussi de voir le questionnaire d'examen et les résultats détaillés.

1.2.4.4 Le point de vue de la commission scolaire

Le directeur de l'établissement a eu l'occasion d'exprimer et d'expliquer son point de vue en référant en détail à toutes les politiques et les contraintes du Ministère de l'Éducation pour l'évaluation et la certification d'un élève dans cette option professionnelle.

1.2.4.5 L'analyse de la plainte

Les informations recueillies ont permis de faire une analyse de ce dossier. L'élève en a été informée dans une lettre datée du 18 février 2018.

En bref, l'analyse a permis de conclure que la plainte n'était pas justifiée et que l'établissement avait agi selon toutes les règles prescrites et qu'aucune injustice ou discrimination n'a été commise.

1.2.4.6 La conclusion

Toutes les pistes de solution ont été présentées et expliquées à l'élève.

Malheureusement, l'élève n'a pas jugé bon de profiter de l'ouverture que le directeur de l'établissement lui avait manifestée et qui lui avait été transmise explicitement dans la lettre qui lui a été envoyée. Elle a plutôt choisi d'abandonner sa formation dans cette option.

Par cette décision de l'élève, sa plainte devenait caduque.

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 prévoit 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 en général, en s'attachant à une période utile et significative, de plus ou moins six mois par exemple. ».

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 les demandes reçues périodiquement par courriel ou par téléphone ainsi les principaux motifs qui les ont suscitées :

Motifs par ordre décroissant	Nb.
Demandes d'information d'ordre général	5
Transport scolaire	0
Relations et communication avec le personnel de l'école	4
Services EHDA	2
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	2
Frais exigés des parents	0
	13

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 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 plus d'une heure. Dans certains cas, des rencontres d'une durée variable peuvent être nécessaires afin de mieux cerner la problématique présentée par les plaignants et d'explorer des pistes de solutions. Pour cette année, malgré le nombre restreint de demandes, la durée des interventions a été plus longue qu'à l'habitude.

Dans d'autres 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. Parfois 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 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.