



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

**Rapport annuel du Protecteur de l'élève
pour l'année scolaire 2014-2015**

Présenté au Conseil des commissaires

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

Janvier 2016

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

Gatineau, Qc
Le 25 janvier 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 2014-2015. 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.

INTRODUCTION

Le mandat

Du 1^{er} juillet 2014 au 30 juin 2015, 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. »

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 est formulée.

1 Le nombre et la nature des plaintes reçues.

Au cours de l'année scolaire 2014-2015, une plainte a été traitée et un rapport a été déposé au Conseil des commissaires le 23 février 2015.

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.

1.1 La plainte et le rapport

Les parents qui ont porté plainte contestaient la décision de la Commission scolaire de ne pas offrir le service du transport scolaire à proximité de leur domicile. Ils considéraient que le point d'embarquement déterminé par la Commission scolaire ne respectait pas la distance de marche réglementaire et qu'il présentait des problèmes de sécurité.

Pour sa part, la Commission scolaire alléguait que cette décision était la plus sécuritaire et qu'il était de la responsabilité de la Municipalité de rendre la route concernée accessible et sécuritaire pour le transport scolaire.

1.2 Les demandes d'informations

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des demandes d'informations que nous avons reçues :

Motifs	Nombre de demandes
Demande d'informations générales	2
Transport scolaire	1
Services EHDAA	6
Relations avec l'école	4
Comportement relié à la violence ou à l'intimidation	2
Service de garde	1
Transfert d'école	1
TOTAL	17

2 La nature des correctifs recommandés

2.1 Par rapport à la plainte concernant le transport scolaire

La première recommandation formulée à la suite de l'analyse de cette plainte visait à établir un processus de résolution du problème, à long terme, conjointement avec les parents et la Municipalité.

À court terme, la deuxième recommandation suggérait de trouver une solution temporaire dont les coûts seraient assumés par la Municipalité.

Enfin, la dernière recommandation indiquait quelques précisions à apporter à la Politique du transport scolaire de la Commission scolaire.

2.2 Par rapport aux demandes d'informations

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 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.

3 Les suites qui ont été données

3.1 Par rapport à la plainte concernant le transport scolaire

Le Conseil des commissaires a mandaté l'administration de donner suite aux recommandations formulées.

3.2 Par rapport aux demandes d'information

Comme 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. 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.

Conclusion

En conclusion, notre seule recommandation est de poursuivre l'implantation de 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 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, Madame la Présidente, l'expression de nos sentiments distingués,

Reynald Labelle,
Protecteur de l'élève