

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*

1^{er} novembre 2019



TABLE DES MATIÈRES

Lettre de présentation	3
Introduction	4
1 Le nombre et la nature des plaintes reçues	5
<i>Section 1</i>	5
<i>Section 2</i>	12
2 Les téléphones et les courriels reçus	13
Conclusion	13

Gatineau, le 1^{er} novembre 2019

Monsieur Éric Antoine

Président

Commission scolaire au-Cœur-des-Vallées

582, rue Maclaren E,

Gatineau, Qc J8L 2W2

Monsieur le Président,

Pendant l'année 2018-2019, j'ai assumé le rôle de Protecteur de l'élève et Madame Chantal Leblanc-Bélanger celui de Substitut au Protecteur de l'élève pour votre commission scolaire. Nous vous transmettons le rapport annuel pour cette dernière année, conformément à l'article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique (ci-après « la Loi »).

En conformité avec cet article 220.2 de la Loi sur l'Instruction publique, il nous fait plaisir de vous transmettre notre rapport annuel pour l'année 2018-2019.

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

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

INTRODUCTION

LE CONTENU DU RAPPORT

En ce qui concerne le rapport annuel, l'article 220.2 de la Loi 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)

En conformité avec cet article, le contenu de ce rapport se présente comme suit :

- Le nombre et la nature des plaintes reçues.
- La nature des correctifs recommandés
- Les suites qui ont été données.

1 - LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES REÇUES.

Au cours de l'année scolaire 2018-2019, trois plaintes formelles nous ont été acheminées et pour chacune un rapport au Conseil des commissaires a été produit.

De plus, au moins quatre dossiers ont été soumis à notre attention et des interventions ont été faites de notre part pour clarifier la situation. Toutefois, les circonstances ont fait qu'il n'a pas été nécessaire de produire un rapport au conseil. Vous trouverez un bref compte rendu des interventions qui ont été faites dans ces dossiers.

Dans la section 1, vous trouverez donc un résumé des rapports soumis à la suite des plaintes formelles. Dans la section 2, un résumé des interventions faites dans un dossier particulier est présenté.

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. La section 3 en fait un bref compte rendu.

SECTION 1 | PLAINTES

1.1 - LA NATURE DE LA PLAINTES ET SA RECEVABILITÉ

La plainte concerne le transport scolaire. Le parent de l'enfant portait plainte parce qu'il était inquiet pour la sécurité de son enfant de 5 ans, car la commission scolaire refusait de déplacer le lieu de débarquement de l'enfant en après-midi.

Considérant que le parent avait fait les démarches nécessaires et appropriées auprès de la commission scolaire, cette plainte a été jugée recevable.

1.2 - LES DÉMARCHES POUR LE TRAITEMENT DE CETTE PLAINTES

Essentiellement, la démarche pour traiter cette plainte a été faite par des communications avec le parent et les responsables du dossier à la commission scolaire.

1.3 – LE POINT DE VUE DES DEUX PARTIES

Les informations recueillies ont permis de constater les divergences de points de vue de la part du parent et des intervenants de la commission scolaire :

- **Le point de vue du parent** : il considérait que la situation actuelle n'était pas sécuritaire pour son enfant et qu'il y avait possibilité de modifier l'organisation actuelle, sans qu'il y ait de frais ou de conséquences négatives pour la commission scolaire.

- **Le point de vue de la commission scolaire** : tous les intervenants maintiennent que la politique actuelle du transport scolaire est respectée intégralement et que toute dérogation à celle-ci créerait un précédent qui pourrait entraîner des situations difficilement gérables et inéquitables pour l'ensemble de la clientèle de la commission scolaire. Ils considèrent que la commission scolaire fait déjà preuve de flexibilité dans la gestion de ce dossier, au-delà de ses obligations légales.

1.4 – L'ANALYSE DE LA PLAINTE

La vérification des faits me permet de confirmer que la politique du transport de la commission scolaire a été respectée et que le personnel de la commission scolaire a agi avec diligence et professionnalisme dans ce dossier.

L'analyse de cette plainte a toutefois permis au protecteur de l'élève de faire des constats et d'attirer l'attention des décideurs sur des points susceptibles d'améliorer le service offert par la commission scolaire :

- **La politique du transport (5340-01-01)** ne prévoit pas « des mesures d'exception » ou un processus pour « des modalités d'amélioration ». Il semble que le devis initial du transport ne peut être modifié. Il a semblé qu'une souplesse pourrait être prévue sur ce point.

- **Le processus de règlement d'une plainte** a semblé comporter des ambiguïtés : certaines remarques émises par le plaignant ont donné l'impression que le rôle du responsable des plaintes à la commission scolaire n'était pas facilement perceptible. Ce constat a permis d'attirer l'attention de la commission scolaire sur ce point afin que les étapes soient plus transparentes et bien délimitées pour un parent ou toute personne de l'externe.

1.5 – LES RECOMMANDATIONS

L'analyse confirme que la décision prise dans ce dossier respecte la politique du transport en vigueur à la commission scolaire.

Il a aussi été recommandé à la commission scolaire de réviser sa politique en tenant compte des points mentionnés au point 1.4.

1.6 – LES SUIVIS

Le Conseil des commissaires a accepté et fait siennes les recommandations du Rapport du protecteur de l'élève et en a assuré les suivis administratifs nécessaires.

SECTION 1 | PLAINTÉ 2

2.1 – LA NATURE DE LA PLAINTÉ ET SA RECEVABILITÉ

Le plaignant portait plainté parce que la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées refusait d'autoriser l'inscription de son fils dans le programme Sports-Études Hockey à Nicolas-Gatineau alors qu'il sera en 6^e année du primaire.

Considérant la démarche faite auprès de la commission scolaire et la réponse reçue, la plainté a été jugée recevable.

2.2 – LES DÉMARCHES POUR LE TRAITEMENT DE CETTE PLAINTÉ

En plus de la recherche documentaire, la démarche a consisté à rencontrer toutes les personnes impliquées directement ou indirectement dans ce dossier.

2.3 – LES DÉMARCHES POUR LE TRAITEMENT DE CETTE PLAINTÉ

2.3.1 – LE POINT DE VUE DE LA COMMISSION SCOLAIRE

Tous les intervenants appuient leur décision du refus sur un article de leur « Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves de la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées ».

2.3.2 – LE POINT DE VUE DU PÈRE

Le père accepte et comprend la chronologie des événements qui ont fait en sorte que son fils n'ait pas été accepté dans ce programme pour l'année scolaire 2018-2019 alors qu'il était en 5^e année du primaire.

Le père a alors motivé son fils à travailler davantage et à prendre les moyens pour améliorer sa performance au hockey en lui inculquant le principe de vie suivant : « Si tu travailles fort, tu pourras atteindre tes objectifs. » Selon lui, son fils est un enfant très motivé et très autonome. Il a même dû modérer ses ardeurs dans son entraînement physique à la maison.

Après cette année d'efforts, son fils a atteint le niveau de performance sportive qui lui permet d'être accepté parmi les candidats prioritaires pour une admission en 6^e année primaire au Sports-Études.

Le père tient à ce que son fils soit admis en 6^e année au programme parce qu'il considère que c'est une opportunité pour son développement personnel et sportif que la commission scolaire ne peut offrir. Il considère aussi que le refus de la commission scolaire viendra brimer son développement et lui donne un message contraire à ce que les parents veulent inculquer à leur enfant.

Considérant que, par un concours de circonstances, deux autres amis de son fils ont été admis au même programme en 5^e année du primaire pour l'année en cours, il voit le refus de la commission scolaire comme une discrimination à l'endroit de son fils, une situation difficile voire impossible à faire comprendre et accepter à un enfant de 11 ans.

2.3.3 – LE POINT DE VUE DE PERSONNES-RESSOURCES EXTERNES

- **La responsable du programme Sports-Études à la polyvalente Nicolas-Gatineau** a confirmé que l'élève était admissible en 6^e année primaire pour l'année 2019-2020, conformément au processus et aux critères établis par l'organisation du hockey mineur. Il ne manquait que l'autorisation de la commission scolaire d'origine. Elle confirme au si d'autres informations fournies par le parent ainsi que toute la structure d'organisation du Sport-Études.

- **Le point de vue du Directeur des opérations – Sports-études HC-2000** : celui-ci confirme les informations transmises par la responsable du programme à la polyvalente Nicolas-Gatineau. Il confirme aussi le cheminement du jeune dans cette discipline au cours des années antérieures et que la situation actuelle représente une opportunité qui pourrait ne plus se représenter au cours de prochaines années. En résumé, si le jeune est admis en 6^e année du primaire pour 2019-2020, sa place est garantie pour les autres années au secondaire. S'il n'est pas admis en 2019-2020, rien ne peut garantir qu'il sera admis en 1^{ère} secondaire en 2020-2021. Le cheminement de ce jeune dans sa discipline sportive pourrait donc être sérieusement compromis. Selon lui, à cause de cette conjoncture, cette année, il y a pour ce jeune une opportunité qui ne se représentera peut-être plus.

2.4 – LES BALISES POUR L'ANALYSE D'UNE PLAINTÉ

Pour l'analyse de cette plainte, le rapport rappelait les balises sur lesquelles il s'appuyait : le mandat et le rôle du protecteur de l'élève défini dans la LIP ainsi que les trois critères pour l'examen d'une plainte : la légalité, la légitimité ou la raisonnable et l'équité.

Le rapport rappelait aussi les responsabilités de la commission scolaire définies dans la Loi sur l'instruction publique et ses responsabilités dans une perspective de concertation régionale.

2.5 – L'ANALYSE DE LA PLAINTÉ

2.5.1 – L'ANALYSE À LA LUMIÈRE DU CRITÈRE DE LA « LÉGALITÉ »

Du point de vue du critère de la légalité, tout apparaît conforme et fait de bonne foi par toutes les personnes dans une optique d'efficacité administrative et d'action concertée.

2.5.2 – L'ANALYSE À LA LUMIÈRE DU CRITÈRE DE L'ÉQUITÉ

Si l'autorisation d'être admis dans ce programme n'était pas accordée par la commission scolaire, l'analyse a permis de mettre en lumière des accrocs au critère de l'équité :

- Par rapport au service à l'élève et à la qualité de l'éducation qui lui est offerte;
- Par rapport à la cohérence des valeurs inculquées par la famille et celles véhiculées par l'école et la commission scolaire;
- Par rapport à la motivation scolaire et sportive de ce jeune;
- Par rapport à l'apparence de discrimination ou d'un traitement inéquitable à l'égard de la dérogation accordée à d'autres jeunes dans des situations similaires ;
- Par rapport à la conjoncture actuelle qui représente une opportunité à ne pas manquer pour ce jeune, sous peine de compromettre son cheminement sportif.

2.5.3 – L'ANALYSE À LA LUMIÈRE DU CRITÈRE DE LA « LÉGITIMITÉ » OU LA « RAISONNABILITÉ »

Il y avait certes dans ce dossier des enjeux et des complexités administratives réels et justifiables mais qui ne pouvaient facilement être perceptibles et compréhensibles pour une personne externe et indépendante.

Considérant un ensemble de facteurs, il a été jugé que le critère de « légitimité » ou de « raisonnabilité » n'était pas respecté dans ce cas et que la révision de la décision de la commission scolaire était justifiée.

2.6 – DES PISTES DE SOLUTION POUR RESPECTER LES TROIS CRITÈRES DANS UN PERSPECTIVE D'ÉQUILIBRE SYSTÉMIQUE DE TOUTES LES PARTIES IMPLIQUÉES :

Différentes pistes de solutions ont alors été proposées dans le rapport :

2.6.1 – Prévoir des modifications à l'article 12C de la politique afin d'y inclure une clause de « mesure d'exception » ou de « considérations humanitaires »

2.6.2 – Baliser cette mesure afin d'éviter des dérapages ou une interprétation trop large.

2.7 – LES RECOMMANDATIONS

2.7.1 – Première recommandation

Dans une perspective « corrective », il a été recommandé que la commission scolaire autorise l'entente de scolarisation à l'extérieur de son territoire pour l'année 2019-2020 pour l'élève qui a fait l'objet de cette plainte pour sa 6^e année du primaire dans la discipline sportive du hockey.

2.7.2 – Deuxième recommandation

Dans une perspective « préventive », considérant que d'autres situations particulières sont susceptibles de se présenter dans le futur, il a été recommandé que la commission scolaire modifie l'article 12C de sa politique en y prévoyant une mesure d'exception et un processus rigoureux pour son application.

2.7.3 – Troisième recommandation

Considérant que dans le futur quelques autres élèves pourraient vivre une situation semblable à celle analysée dans cette plainte et qu'il y aurait avantage à offrir un service bonifié à ces quelques élèves, il a été recommandé que la commission scolaire considère, PAR EXTENSION les programmes SPORTIFS RECONNUS en 5^e et 6^e années comme des PROGRAMMES SANCTIONNÉS PAR LE MEES.

2.8 – LES SUIVIS

La première recommandation a été acceptée et l'élève a été autorisé à s'inscrire au programme de Sports-Études pour l'année 2019-2020. Les autres recommandations ont été prises en considération pour des révisions éventuelles à la politique.

SECTION 1 | PLAINTÉ 3

3.1 – LA NATURE DE LA PLAINTÉ ET SA RECEVABILITÉ

La plaignante portait plainte parce que la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées refusait d'autoriser l'inscription de son fils dans le programme d'études internationales primaire à l'École Polyvalente Le Carrefour de la Commission scolaire des Draveurs alors qu'il participait déjà à ce programme.

Considérant la démarche faite auprès de la commission scolaire et la réponse reçue, la plainte a été jugée recevable.

3.2 – LES DÉMARCHES POUR LE TRAITEMENT DE CETTE PLAINTÉ

En plus de la recherche documentaire, la démarche a consisté à contacter les personnes impliquées directement ou indirectement dans ce dossier.

3.3 – LE POINT DE VUE DE LA COMMISSION SCOLAIRE

Le refus de la CSCV est basé sur un article de la « Politique relative à l'admission et à l'inscription des élèves de la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées ».

3.4 – LE POINT DE VUE DE LA PLAIGNANTE

La mère a appuyé le fait que son déménagement dans le secteur de la CSCV a été basé sur une situation toxique tant pour elle que pour son enfant dans le secteur Gatineau. Elle n'acceptait pas que son enfant ait à subir le contrecoup lié à ses études dans un programme qu'il adorait et dans lequel il réussissait bien.

3.5 – LES BALISES POUR L'ANALYSE D'UNE PLAINTÉ

Pour l'analyse de cette plainte, le rapport rappelait les balises sur lesquelles il s'appuyait : le mandat et le rôle du Protecteur de l'élève défini dans la LIP ainsi que les critères pour l'examen d'une plainte : la légalité, la légitimité ou la raisonnable et l'équité.

Le rapport rappelait aussi les responsabilités de la commission scolaire définies dans la Loi sur l'instruction publique et ses responsabilités dans une perspective de concertation régionale.

3.6 – L'ANALYSE DE LA PLAINTÉ

Du point de vue du critère de la légalité, tout apparaît conforme et fait de bonne foi par toutes les personnes dans une optique d'efficacité administrative et d'action concertée.

Si l'autorisation d'être admis dans ce programme n'était pas accordée par la commission scolaire, l'analyse a permis de mettre en lumière des accrocs au critère de l'équité, notamment par rapport à la conjoncture actuelle qui représente une opportunité à ne pas manquer pour ce jeune, sous peine de compromettre son cheminement scolaire, étant donné que la CSCV ne pouvait même pas lui offrir une place dans un programme dit « enrichi ».

Il y avait certes dans ce dossier des enjeux et des complexités administratives réels et justifiables mais qui ne pouvaient facilement être perceptibles et compréhensibles pour une personne externe et indépendante.

Considérant un ensemble de facteurs, il a été jugé que le critère de « légitimité » ou de « raisonnable » n'était pas respecté dans ce cas et que la révision de la décision de la commission scolaire était justifiée.

3.7 – DES PISTES DE SOLUTION POUR RÉTABLIR UNE PERSPECTIVE D'ÉQUILIBRE SYSTÉMIQUE DE TOUTES LES PARTIES IMPLIQUÉES

Comme principale piste de solutions proposées dans le rapport, la modification à l'article 12C de la politique afin d'y inclure une clause de « mesure d'exception » ou de « considérations humanitaires ».

3.8 – RECOMMANDATIONS

3.8.1 – RECOMMANDATION CORRECTIVE

Dans une perspective « corrective », il a été recommandé que la commission scolaire autorise l'entente de scolarisation à l'extérieur de son territoire pour permettre à l'élève de poursuivre son primaire à l'École Polyvalente Le Carrefour dans le programme d'études internationales.

3.8.2 – RECOMMANDATIONS PRÉVENTIVES

Dans une perspective « préventive », considérant que d'autres situations particulières sont susceptibles de se présenter dans le futur, il a été recommandé que la commission scolaire modifie l'article 12C de sa politique en y prévoyant une mesure d'exception et un processus rigoureux pour son application.

Il a aussi été recommandé que les administrateurs de la CSCV aient une latitude plus large leur permettant de prendre des décisions dans un contexte semblable sans que la procédure politique n'ait à être mise en branle, ce qui suscite des délais et des coûts non nécessaires.

3.9 – LES SUIVIS

La première recommandation a été acceptée et l'élève a été autorisé à poursuivre ses études à Gatineau. Les autres recommandations ont été prises en considération pour des révisions éventuelles à la politique.

SECTION 2 | Compte rendu des interventions faites à la suite d'une plainte

Une personne étudiante en formation professionnelle a communiqué le 27 mars 2019 avec le protecteur de l'élève pour porter plainte et demander un rendez-vous. La conversation a permis de constater que cette personne n'avait pas auparavant logé sa plainte au responsable des plaintes à la commission scolaire. L'explication lui a alors été donnée qu'elle devait d'abord faire cette étape avant que sa plainte soit recevable par le protecteur de l'élève.

Dans un courriel envoyé le 27 mars, cette personne a alors interprété cette explication comme un refus de la rencontrer. Le 27 mars, le protecteur lui a répondu afin de clarifier la situation en lui expliquant de nouveau la procédure à suivre. Il ne s'agissait aucunement d'un refus, mais d'une autre étape à franchir avant que sa plainte puisse être recevable.

Le 1^{er} mai, la personne a de nouveau communiqué avec le protecteur de l'élève qu'elle a informé des démarches faites auprès du responsable des plaintes à la commission scolaire. Il lui a alors été confirmé qu'elle suivait la bonne démarche et qu'il était nécessaire d'en attendre les résultats avant de recevoir sa plainte en tant que Protecteur. Le 7 mai, elle a de nouveau communiqué par courriel en disant : « Je suis dans l'attente de documents que je vais recevoir d'ici le 15 mai 2019. Suite à la réception de ces documents, je vous ferai parvenir ma plainte ».

Ce fut la dernière intervention du protecteur considérant que la personne n'a jamais fait parvenir les documents en question et qu'elle n'a jamais formulé une plainte officielle. Le dossier a donc été considéré comme étant clos.

Pour cette raison, il n'a pas été jugé pertinent de présenter un rapport au Conseil des commissaires.

Il est à noter que des communications de ce type avec le Protecteur de l'élève pour lequel aucun suivi formel n'est requis sont fréquentes. Elles requièrent pourtant beaucoup de temps, mais nous croyons qu'elles permettent en quelque sorte de régler certaines difficultés à leur origine, en même temps qu'elles peuvent alléger le fardeau des administrateurs lorsque la personne qui veut déposer une plainte trouve réponse à ses interrogations avant d'entreprendre le processus officiel de plainte.

2 - LES TÉLÉPHONES ET LES COURRIELS REÇUS

Depuis que nous assumons cette responsabilité de protecteur de l'élève pour la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées, nous avons peu de demandes d'intervention.

Cette situation peut être interprétée comme un indice de la capacité du personnel de la commission scolaire de régler les situations problématiques à la satisfaction des parents. Si tel est le cas, c'est un indice positif.

Elle peut aussi susciter certaines interrogations. Est-ce que la population est bien informée du rôle et du service offert par le Protecteur de l'élève ? Quels sont les moyens pris par la commission scolaire pour diffuser cette information auprès des élèves et des parents ?

CONCLUSION

Nous invitons la commission scolaire à s'interroger sur la procédure mise en place pour vérifier si elle pourrait être améliorée afin que les parents profitent davantage, s'il y a lieu, du service qui leur est offert par la Loi sur l'instruction publique.

Sous réserve des interrogations formulées ci-haut, notre recommandation est de poursuivre l'application de ce processus de règlement des plaintes, en portant une attention constante à la diffusion de l'information concernant le rôle et les services du Protecteur de l'élève.

Mesdames et messieurs les commissaires, soyez assurés 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 de votre commission scolaire.

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