

Sur la route du problème **Mot d'ouverture – Paul Dubé**

Bonjour et merci de votre intérêt pour la parution de mon rapport aujourd'hui. Merci entre autres à celles et à ceux qui nous regardent en webdiffusion directe.

Alors que je publie ce rapport, je suis conscient que la nouvelle année scolaire ne va commencer que dans 26 jours. Il reste donc trois bonnes semaines de vacances d'été. Je suis sûr que si on interrogeait les élèves à ce sujet, ils répondraient qu'il est bien trop tôt pour parler de leur rentrée scolaire.

Mais le rapport d'aujourd'hui retrace ce qui se passe quand les responsables des élèves ne sont pas bien préparés à l'avance. Si seulement les conseils scolaires de Toronto et leur groupe de transport avaient prêté attention aux signes d'alarme précurseurs tout autour d'eux, à cette époque l'an dernier, ils auraient pu éviter – ou du moins atténuer – la crise des transports scolaires où ils ont sombré en septembre dernier.

Si vous avez été touché par la pénurie de conducteurs d'autobus scolaires à l'automne dernier, inutile pour moi de vous en rappeler la gravité. Des milliers d'élèves ont été abandonnés à leur sort parce que leur autobus arrivait en retard ou ne passait pas du tout. Les parents ont dû se débrouiller pour organiser le transport et certains ont vécu dans l'angoisse pendant des heures, ne sachant pas où étaient leurs enfants, qui avaient été déposés à un mauvais arrêt.

La situation a été plus qu'un simple inconvénient – il y a eu des cas graves, où des enfants vulnérables ont été exposés à des risques. Des élèves de la maternelle ont été déposés par des conducteurs suppléants à des arrêts situés à plusieurs kilomètres de leur domicile – et parfois même au bord de routes très fréquentées, en violation totale des protocoles de sécurité des conseils scolaires. Des élèves ayant des besoins particuliers ont été déposés en dehors de leur école sans aucune supervision, ou sont restés bloqués dans des autobus durant de longues heures de trajet, arrivant fatigués, affamés et bouleversés. Des parents ont dû modifier leurs horaires sans aucun préavis, parfois au risque de perdre leur emploi.

Les écoles ont été submergées par les plaintes et par le grand nombre de familles avec lesquelles elles devaient communiquer. Et même si les parents attendaient désespérément des renseignements, les conseils scolaires ne leur ont pas envoyé le moindre avis officiel avant le troisième jour de la nouvelle année scolaire.

Il y a maintenant presque deux ans que la surveillance de mon Bureau s'est élargie aux conseils scolaires. Nous savons pertinemment que les transports scolaires sont une source considérable de plaintes dans beaucoup d'entre eux en début d'année scolaire, quand tout le monde reprend ses activités habituelles et que des ajustements doivent être faits. Mais la situation à Toronto n'avait rien d'habituel. C'était un échec administratif systémique sur plusieurs plans, et le problème couvait depuis de nombreux mois.

Les problèmes sont apparus quand les nouveaux contrats ont été signés pour les services d'autobus scolaires en février 2016, de nouveaux exploitants étant appelés

à desservir des circuits différents. Les exploitants n'ont eu connaissance des circuits définitifs que bien plus tard dans l'année, et ces circuits ont été modifiés à plusieurs reprises, ce qui a encore compliqué la tâche des exploitants pour recruter des conducteurs et les garder. Nous avons été informés du cas d'un conducteur qui avait tout simplement abandonné son autobus, sous le coup de la frustration.

J'ai annoncé une enquête car, de toute évidence, il ne s'agissait pas d'un événement inexplicable, mais c'était le résultat de problèmes systémiques qui auraient pu et auraient dû être examinés – et rectifiés, pour que la situation ne se reproduise plus jamais.

C'est bien là le but de toute enquête de l'Ombudsman – déclencher des changements constructifs, qui empêcheront un même problème de se répéter.

Plus que tout, ce cas était l'expression d'un manque de communications. Les communications avec les conducteurs d'autobus ont été rompues quand ceux-ci n'ont pas été informés des circuits réels qu'ils auraient à desservir. Les communications avec les parents sont restées presque inexistantes jusque tard dans la crise, alors que les conseils scolaires avaient été avertis de problèmes potentiels durant la semaine avant la rentrée.

La bonne nouvelle, c'est que cette année, les choses se font différemment. Les conseils scolaires et leur groupe de transport ont pleinement coopéré à cette enquête et ils ont accepté toutes mes recommandations. Ils ont déjà fait d'importants progrès afin de les appliquer à temps pour la nouvelle rentrée scolaire.

Par exemple, un nouveau portail a été mis en ligne pour informer les parents et, pour la première fois, c'est un centre d'appels professionnel qui répondra aux questions et aux plaintes. D'autres améliorations sont prévues par les conseils scolaires pour l'année prochaine. Je suivrai leurs progrès dans la mise en œuvre de toutes mes recommandations, et j'en ferai rapport.

J'encourage aussi tous les conseils scolaires de l'Ontario à examiner ce rapport et la réponse des deux conseils, pour voir comment régler leurs propres problèmes de transport. Alors que nous entamons notre troisième année de travail avec les conseils scolaires, j'ai souligné comment notre Bureau peut venir en aide aux responsables locaux pour apporter des changements constructifs, et je crois que ce rapport est un cas d'école.

Et maintenant, je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.