

# Rapport annuel du Protecteur de l'élève 2014-2015

Présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Maude Rousseau  
Protecteur de l'élève  
18 novembre 2015

Longueuil, 18 novembre 2015

Madame Hélène Roberge

Présidente du Conseil des commissaires de la Commission scolaire des Patriotes

Commission scolaire des Patriotes

Objet : Rapport annuel 2014-2015 du Protecteur de l'élève

Madame la Présidente,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du Protecteur de l'élève couvrant la période comprise entre le 1<sup>er</sup> juillet 2014 et le 30 juin 2015.

Vous remerciant à l'avance de l'attention que vous lui porterez, je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève

## 1. Introduction

Tel que prévu dans la procédure d'examen des plaintes en application de l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique* (L.R.Q., c. I-13.3; 2008), le présent rapport fera état du nombre et de la nature des plaintes reçues par le Protecteur de l'élève ainsi que la nature des correctifs recommandés pour l'année scolaire 2014-2015. La première partie de ce rapport, dont le contenu est sensiblement le même d'une année à l'autre, aborde le rôle du protecteur de l'élève ainsi que les principes qui guident son action, la notion d'épuisement des recours et finalement le mode de traitement des demandes. La seconde partie présente de façon plus spécifique, les demandes reçues au cours du dernier exercice, les plaintes traitées et les recommandations effectuées.

## 2. Rôle du protecteur de l'élève

Le protecteur de l'élève est un tiers neutre dont le rôle est de recevoir et de traiter les plaintes des parents et des élèves qui s'estiment victimes d'injustice, après que ces derniers aient épuisé les différents recours mis à leur disposition par la Commission scolaire. Le protecteur de l'élève est un intermédiaire indépendant qui relève du Conseil des commissaires. Il n'est pas à l'emploi de la Commission scolaire et n'est ni le représentant ou l'avocat du parent ou de l'élève, ni celui de la Commission scolaire. Son rôle est essentiellement d'effectuer l'examen de la plainte qui lui est soumise en considérant les droits et les préoccupations des parties concernées de façon objective et neutre afin d'en déterminer le bien-fondé.

Lors de l'examen de la plainte, le protecteur de l'élève cherchera à identifier, par exemple, si la Commission scolaire ou un membre de la Commission scolaire a commis une erreur, pris une décision injuste ou qui contrevient aux politiques et règlements de la Commission scolaire ou aux droits fondamentaux de l'élève. Aussi, il s'interrogera sur la pertinence de l'application de la norme dans un contexte et une situation particulière en se basant sur le principe de l'équité.

Contrairement à ce que plusieurs peuvent croire ou espérer, le protecteur de l'élève n'a pas de pouvoir décisionnel, il ne peut intervenir sur le champ en prenant des décisions en lieu et place des établissements et services de la Commission scolaire. Son mandat est d'évaluer le bien-fondé de la plainte qui est portée à son attention, de transmettre son avis au Conseil des commissaires auquel il fait part de son analyse, de ses conclusions et, si pertinent, de ses recommandations au regard de la situation. Les recommandations du Protecteur de l'élève peuvent concerner plus strictement le règlement de la situation visée par la plainte, mais aussi plus largement des pistes d'amélioration et des correctifs quant aux différentes pratiques de la Commission scolaire. Ultimement, le Conseil des commissaires aura la prérogative d'adopter ou non les recommandations du protecteur de l'élève.

## 3. L'épuisement des recours

Le protecteur de l'élève est une instance de dernier recours. En effet, le *Règlement concernant le traitement des plaintes d'élèves ou de parents d'élèves et concernant le protecteur de l'élève* prévoit que le protecteur de l'élève traite les plaintes des parents et des élèves qui ont épuisé les recours internes mis à leur disposition par la Commission scolaire. Ainsi, avant de s'adresser au protecteur de l'élève le plaignant doit s'adresser directement à la personne concernée pour lui exposer son point de vue et trouver une solution. Par la suite, si l'insatisfaction persiste et en respectant l'ordre établi, il s'adressera à la direction d'école puis à la personne responsable des plaintes, au comité de révision et ou au protecteur de l'élève. (art.5)

L'objectif de ce processus est de faire en sorte que le problème se règle le plus près possible de sa source et des personnes qui sont concernées. Cette façon de faire vise à permettre aux personnes directement impliquées par la problématique d'y apporter des solutions. De plus, elle tend à favoriser un règlement rapide de la problématique et le rétablissement de la relation entre les personnes concernées. Toutefois, ce principe de proximité implique que les personnes concernées par la problématique se montrent disponibles, à l'écoute et disposées à résoudre les problèmes soulevés. L'accueil réservé au plaignant par l'autorité concernée, l'importance accordée à la démarche du plaignant et la capacité de l'autorité concernée à régler la problématique seront déterminants du cheminement de la plainte et de son règlement. Le manque de disponibilité et de compétence au regard de la résolution des différends ne fera qu'accroître l'escalade du conflit et la poursuite des procédures enclenchées.

Lorsque les enjeux soulevés par la plainte relèvent d'une instance supérieure, le principe de subsidiarité doit s'appliquer et le plaignant doit être diligemment dirigé vers les autorités compétentes.

#### **4. Le mode de traitement des demandes**

En ce qui a trait au traitement des demandes reçues, le Protecteur de l'élève occupe un rôle préventif en contribuant à développer la capacitation du plaignant à résoudre avec les intervenants impliqués la situation qui le préoccupe.

En ce sens, l'intervention du Protecteur de l'élève sera d'informer et d'inciter le plaignant à présenter son point de vue et à échanger avec les personnes concernées par la problématique, dans un esprit de recherche de solution et de dialogue. Dans cette perspective, les demandes reçues sont *a priori* considérées comme étant des consultations sauf si l'utilisateur dépose une plainte formelle.

Lors du dépôt d'une plainte formelle, le Protecteur de l'élève effectue une analyse relative à l'objet de la plainte afin d'en juger du bien-fondé. Certaines plaintes, en raison de la nature de leur objet, nécessitent une enquête approfondie afin d'en déterminer le bien-fondé et de proposer des correctifs dans le cadre d'un avis.

D'autres plaintes, après une analyse des faits, permettent au Protecteur de l'élève de conclure qu'elles sont non fondées et n'offrent pas l'opportunité pour le Protecteur de l'élève d'émettre des recommandations. Dans ces cas, le Protecteur de l'élève prend soin de fournir au plaignant les éléments de son analyse afin qu'il en comprenne les conclusions. À la suite de cette discussion avec le plaignant, il est fréquent que la plainte ne soit pas maintenue et que le dossier soit fermé. Le constat étant pour le Protecteur de l'élève que son intervention n'est manifestement plus utile et/ou pour le plaignant qu'il ne pourra obtenir la recommandation qu'il aurait souhaitée.

## **5. Définition des termes**

Dans le but de favoriser la compréhension de ce rapport, les termes utilisés prennent la signification suivante :

### **Demande**

Un dossier est ouvert dès qu'une personne s'adresse au protecteur de l'élève. Ce dossier comporte l'ensemble des documents pertinents au traitement de la demande.

### **Consultation**

Une demande d'information, de conseil que sollicite une personne en regard d'une situation problématique ou conflictuelle est considérée comme une consultation. Cette dernière permet au demandeur d'exprimer son insatisfaction, ses préoccupations, de connaître la réglementation applicable, les recours à sa disposition et appropriés à sa situation et d'évaluer les pistes de solutions possibles. Il arrive fréquemment que le demandeur ne cherche qu'à valider l'exactitude des renseignements qui lui ont été transmis. La consultation joue un rôle préventif en contribuant à régler rapidement des situations avant qu'elles ne dégénèrent.

### **Plainte recevable**

Une plainte est recevable lorsque le demandeur a épuisé tous les recours pertinents mis à sa disposition, à moins que le protecteur décide d'intervenir plus tôt, évaluant que la situation porte préjudice à l'élève et que l'objet de sa demande est de la juridiction du protecteur de l'élève.

### **Plainte non recevable**

Une plainte est jugée non recevable lorsque le demandeur n'a pas épuisé les recours appropriés mis à sa disposition avant de recourir au protecteur de l'élève ou encore lorsque l'objet de sa demande n'est pas de la juridiction du protecteur de l'élève.

### **Plainte fondée**

Une plainte est fondée lorsqu'après examen de la plainte les conclusions démontrent que l'élève a effectivement été traité de façon injuste ou encore que le contexte ou les circonstances justifient un traitement exceptionnel, par souci d'équité, ou encore pour des raisons humanitaires.

### **Plainte non fondée**

Une plainte est non fondée lorsque, après enquête, il apparaît qu'il n'y a pas d'injustice et que l'élève a été traité correctement considérant ses droits.

## 6. Nature des demandes reçues au cours de l'exercice 2014-2015

Le tableau 1 ci-dessous distribue les cent vingt-trois (123) demandes reçues en fonction de sa nature.

Tableau 1 – Nature des demandes reçues				
	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Consultations	93	47	91	50
Plaintes	30	36	11	13
Total	123	83	102	63

### Consultations et plaintes

Pour le présent exercice, cent vingt-trois (123) demandes ont été adressées au Protecteur de l'élève. De ce nombre, quatre-vingt-treize (93) étaient des consultations. Pour ces demandes, il s'agissait de permettre à l'utilisateur d'exposer la situation problématique, de lui expliquer la réglementation applicable, ses droits et ses recours et/ou de le référer aux personnes ressources susceptibles de l'aider à résoudre la situation. Sur cent vingt-trois (123) demandes, trente (30) concernaient des demandeurs ayant épuisé leurs recours et désireux de déposer une plainte auprès du Protecteur de l'élève.

## 7. L'objet des consultations

Le tableau 2 présente la distribution des consultations en fonction de leur objet.

Tableau 2- L'objet des quatre-vingt-treize (93) consultations				
	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Les élèves HDAA	38 (41%)	15 (32%)	20 (22%)	8 (16%)
Le transport scolaire	19 (20%)	4 (8%)	3 (3%)	3 (6%)
L'admission, l'inscription et la répartition des élèves	11 (12%)	4 (8%)	26 (29%)	20 (40%)
Relations avec l'école et ou l'enseignant	7 (8%)	6 (13%)	11 (12%)	Na
La discipline et les sanctions	3 (3%)	5 (11%)	2 (2%)	4 (8%)
L'intimidation et violence	2 (2%)	1 (2%)	3 (3%)	5 (10%)
Autres	13 (14%)	12(26%)	26 (29%)	10 (20%)
Total	93	47	91	50

Des quatre-vingt-treize (93) consultations :

Trente-huit (38) des consultations concernaient les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

- Treize (13) consultations abordaient la disponibilité des services aux élèves HDAA;
- Dix (10) consultations se rapportaient à l'élaboration et l'application du plan d'intervention.
- Quatre (4) consultations concernaient les difficultés communicationnelles avec l'école;
- Quatre (4) consultations concernaient la mise en place d'adaptations en classe;
- Quatre (4) consultations abordaient l'utilisation du portable personnel pour la passation des examens du MEESR;
- Deux (2) consultations concernaient le classement d'un élève en classe spéciale;
- Une (1) consultation concernait la sécurité d'un élève handicapé à l'école.

Dix-neuf (19) consultations concernaient la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidienne des classes.*

- Cinq (5) consultations concernaient l'admissibilité au transport scolaire et les critères s'y rattachant;
- Quatre (4) consultations concernaient les frais liés aux places disponibles dans les autobus.
- Quatre (4) autres abordaient l'accessibilité aux places disponibles dans les autobus et les délais d'attribution de ces places disponibles;
- Quatre (4) consultations concernaient le transport scolaire vers une adresse située à l'extérieur du territoire de la Commission scolaire.
- Une (1) consultation concernait la sécurité d'un élève handicapé dans le transport scolaire;
- Une (1) consultation concernait l'obtention d'une berline pour effectuer le transport d'un élève handicapé;

Onze (11) d'entre elles concernaient la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire.*

- Plus spécifiquement, six (6) consultations se rapportaient aux transferts d'élèves pour cause de surplus et abordaient plus spécifiquement les critères menant à l'identification des élèves à déplacer;
- Trois (3) consultations visaient un changement d'école en cours d'année;
- Deux (2) consultations concernaient l'obtention d'une entente extraterritoriale.

Sept (7) consultations concernaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant ou entre l'élève ou son parent et l'école.

- Plus spécifiquement, trois (3) consultations visaient la relation entre l'élève ou son parent et l'enseignant.
- deux (2) consultations visaient les relations entre l'élève ou le parent et l'école;
- deux (2) consultations concernaient les relations entre l'élève et un entraîneur en lien avec un programme de Sports-études.

Trois (3) consultations se rapportaient à la discipline et aux sanctions.

- Une demande questionnait l'administration répétitive de suspensions
- Une demande mettait en cause le motif de la suspension.
- Une demande abordait la durée de la suspension et la passation des examens du MEESR

Deux (2) consultations abordaient des situations relatives à l'intimidation et la violence.

Les treize (13) consultations restantes abordait différentes situations telles :

- o La consultation des examens (2);
- o La classe multi niveau (2);
- o L'aide aux devoirs (2);
- o Une erreur au bulletin;
- o Le suivi à la suite d'un incident à l'école;
- o La disponibilité des résultats des examens d'admission à l'école internationale;
- o La température et les sorties à l'extérieur lors des récréations;
- o La scolarisation à la maison;
- o La formation des éducatrices au service de garde;
- o La reprise d'un examen en formation professionnelle.

## 8. L'objet des plaintes traitées et les recommandations effectuées :

Le tableau 3 présente les plaintes reçues en fonction de leur objet.

Tableau 3 - L'objet des plaintes traitées (30)				
	2014-2015	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Transferts pour surplus	22	24	4	0
Ententes extraterritoriales	0	6	3	1
Transport scolaire	4	4	2	3
Intégration et les services aux élèves HDAA	2	1	0	2
Scolarisation à la maison	1			
Service de garde	1			
Autres	0	1	2	2
Total	30	36	11	8

### 1- Transferts pour surplus

1- Des trente (30) plaintes traitées, vingt-deux (22) d'entre elles concernaient des situations de transferts d'élèves pour surplus en application de la Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire. Nous avons analysé et répondu à chacune de ces plaintes. Elles se sont avérées non fondées et l'information transmise aux plaignants a permis de conclure les dossiers.

En filigrane de ces plaintes et même des demandes relatives aux transferts pour surplus d'élèves, les thèmes abordés par les parents étaient essentiellement les suivants :

- L'application de l'article 7.3.1 de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* qui alloue à une direction d'école un pouvoir discrétionnaire quant au transfert d'un élève handicapé ou présentant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage.



- Les modifications aux plans de répartition des élèves ayant eu pour conséquence d'entraîner un transfert supplémentaire à des élèves qui avaient déjà subi des transferts et qui comptaient sur l'assurance de terminer leur scolarité à leur école d'adoption.
- Les critères de la *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* servant à l'identification des élèves à déplacer qui privilégient notamment la fratrie à l'ancienneté.
- L'application du critère 6.1.6. de *Politique relative à l'admission, à l'inscription et à la répartition des élèves dans les écoles de la Commission scolaire* relatif à l'élève inscrit après la période officielle d'inscription (par ordre chronologique de réception des demandes) pour l'identification des élèves à déplacer.

Un sujet récurrent d'une année à l'autre en ce qui a trait à la situation des transferts d'élèves pour surplus est la qualité de l'information transmise aux parents. Plusieurs parents se sont montrés insatisfaits des explications transmises par les directions d'école. Ils dénonçaient plus spécifiquement l'exactitude des informations, la façon dont ils avaient été informés et la difficulté à obtenir plus de précision de la part de la direction d'école. En ce sens, nous notons une certaine inégalité d'une école à l'autre et invitons à une utilisation plus uniforme des meilleures pratiques en matière de communication dans les situations de transferts d'élèves.

Enfin, un aspect qui a été souligné par des parents et qui nous apparaît important concerne l'utilisation des données contenues dans le formulaire d'inscription des élèves. Des parents, dont les enfants sont en garde partagée (50/50) disent avoir rempli la fiche d'inscription sans savoir que l'identification au formulaire de l'adresse principale et de l'adresse secondaire peut avoir un impact sur un éventuel transfert en cas surplus et sur la disponibilité du transport scolaire. Il en va de même, pour l'information relative à un éventuel déménagement. En ce sens, nous croyons qu'il est nécessaire qu'au moment de l'inscription, les parents détiennent l'information leur permettant de faire un choix éclairé quant aux données qui seront inscrites au formulaire d'inscription, à leur utilité et aux conséquences qui peuvent en découler.

### **3- Transport scolaire**

Des trente (30) plaintes traitées, quatre (4) plaintes concernaient le transport scolaire.

Trois (3) plaintes ont mené à la rédaction d'avis.

- 1- Une plainte était relative à l'obtention de places disponibles dans l'autobus pour quatre (4) élèves résidant à une même adresse située dans une zone considérée à risque. La Commission scolaire refusait d'accéder à la demande du plaignant en application de l'article 16.1.6. de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* qui prévoit que l'élève qui bénéficie du service de place disponible doit se rendre à l'arrêt désigné par la Commission scolaire; aucun parcours ne sera modifié et aucun arrêt supplémentaire ne pourra être exigé.

L'enquête et l'analyse ont permis de conclure que la décision de la Commission scolaire était conforme à la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes*. Toutefois, il est ressorti de notre analyse que l'article 16.1.6 ne tenait pas compte du contexte particulier des élèves habitant une zone considérée à risque et des contraintes qui s'y rattachent.

Conséquemment, nous avons recommandé que les élèves concernés puissent bénéficier du transport scolaire pour se rendre à l'école. Aussi, nous avons recommandé que l'article 16.1.6. de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* et de son application pour les élèves qui résident dans une zone considérée à risque soit révisée.

- 2- Une seconde plainte concernait une demande de transport vers une adresse complémentaire de garderie après les classes pour un élève handicapé du préscolaire fréquentant une école d'adoption et étant transportée en berline. La Commission scolaire refusait d'accéder à la demande du plaignant considérant que l'article 7.2.2.1. de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie des classes* n'était pas respecté dans la mesure où l'adresse de la garderie était située à l'extérieur du bassin de l'école de secteur associée à l'adresse principale de l'Élève.

L'enquête et l'analyse de la plainte ont permis de conclure que la décision de la Commission scolaire était conforme à la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes*. Toutefois, il nous a été permis de constater que l'article 7.2.2.1. n'envisageait pas le contexte particulier de l'élève qui fréquente une école d'adoption et qui est transportée en berline. Aussi, que la décision de la Commission scolaire ne tenait pas compte du peu de contraintes associés à l'accommodement demandé pour le plus grand bénéfice de l'élève concernée.

Conséquemment, nous avons recommandé que l'élève soit accommodé et puisse bénéficier du transport scolaire vers une adresse complémentaire de garderie. Aussi, nous avons recommandé que l'article 7.2.2.1 de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* fasse l'objet d'une réflexion quant à son application pour les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage qui ne fréquentent pas leur école de secteur et qui sont transportés en berline.

- 3- Une troisième plainte concernait aussi une demande de transport vers une adresse complémentaire de garderie après les classes pour un élève handicapé du préscolaire fréquentant une école d'adoption et étant transportée en berline. La Commission scolaire refusait d'accéder à la demande du plaignant considérant que l'article 7.2.2.1. de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie des classes* n'était pas respecté dans la mesure où l'adresse de la garderie était située à l'extérieur du bassin de l'école de secteur associée à l'adresse principale de l'Élève.

L'enquête et l'analyse de la plainte ont permis de conclure que la décision de la Commission scolaire était conforme à la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes*. Toutefois, il nous a été permis de constater que l'article 7.2.2.1. ne tenait pas compte du contexte particulier de l'élève qui fréquente une école d'adoption et qui est transportée en berline.

Conséquemment, nous avons recommandé que l'article 7.2.2.1 de la *Politique relative au transport des élèves pour l'entrée et la sortie quotidiennes des classes* fasse l'objet d'une réflexion quant à son application pour les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage qui ne fréquentent pas leur école de secteur et qui sont transportés en berline.

- 4- Une quatrième plainte concernait un élève en sports-études qui désirait ne pas bénéficier du transport mis à sa disposition par la Commission scolaire mais plutôt obtenir une allocation pour couvrir ses frais de transport vers son centre d'entraînement. L'analyse de la situation par le Protecteur de l'élève a permis de trouver la plainte non fondée. L'information a été transmise au plaignant et le dossier a été fermé.

#### **4- Services aux élèves HDAA**

- 1- Une plainte portait sur l'élaboration, la mise en place et le suivi du plan d'intervention par les intervenants de l'école et la direction pour un élève HDAA. Des discussions avec le plaignant, la direction et la Commission scolaire ont contribué à faire émerger des solutions et à permettre au protecteur de l'élève de faciliter le règlement du dossier à la satisfaction des parties.
- 2- Une seconde plainte portait sur le classement d'un élève HDAA dans un programme de formation préparatoire au travail (FPT). L'enquête et l'analyse de la situation ont permis de trouver la plainte non fondée. L'information a été transmise au plaignant et le dossier a été fermé.

#### **5- Service de garde**

- 1- Une plainte visait la période de devoirs offerte aux élèves fréquentant le service de garde de l'école. L'enquête et l'analyse ont permis de trouver la plainte non fondée. L'information a été transmise au plaignant et le dossier a été fermé.

#### **6- Scolarisation à domicile**

- 1- Une plainte était relative aux modes d'évaluation utilisés par l'école et la Commission scolaire afin de juger de l'expérience éducative et des apprentissages d'un élève scolarisé à la maison. L'enquête et l'analyse ont permis de trouver la plainte non fondée. L'information a été transmise au plaignant et le dossier a été fermé.

### **9. Intimidation et violence**

L'article 220.2 de la Loi 56 exige que le rapport du protecteur de l'élève contienne une section spécifique pour les plaintes relatives à un acte d'intimidation et de violence. Or, pour le présent exercice, aucune plainte en cette matière n'a été portée à notre attention. Nous avons toutefois traité deux (2) demandes qui abordaient des situations relatives à de l'intimidation et de la violence. Pour chacune de ces demandes, l'utilisateur n'avait pas discuté avec la direction de l'école. Nous avons pris soin d'écouter le parent et de l'orienter vers les instances concernées pour la suite des choses.

## Conclusion

La dernière année scolaire tout comme les quatre années précédentes s'est inscrite sous le signe des compressions budgétaires et de l'incertitude. Le climat qu'entraînent les coupures en éducation en est un d'inquiétude qui est partagé par l'ensemble des intervenants du milieu scolaire et des parents. En ce sens, nous observons une augmentation importante du nombre de consultations en lien avec les services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Nous avons reçu des courriels de parents d'enfants ayant des besoins particuliers désireux de nous sensibiliser aux effets des coupures et à l'importance d'agir. À ces parents, il nous importe de dire que dans les limites de notre rôle, nous vous entendons.

Il nous importe aussi de mentionner que malgré ce climat morose, nous sentons les intervenants du milieu scolaire tout aussi mobilisés à soutenir les élèves dans leur parcours et leur réussite. Nos échanges avec ces intervenants dans le cadre du traitement des plaintes sont réciproquement empreints d'une volonté de trouver des solutions aux problèmes soulevés.

Cette attitude d'ouverture et de dialogue nous apparaît primordiale dans le contexte actuel et fort aidante dans le cadre de nos fonctions. Le dialogue entre le milieu scolaire et les parents doit être favorisé par tous les moyens afin qu'il puisse contribuer à une compréhension mutuelle des situations vécues et des enjeux à résoudre. Pour notre part, nos interventions continueront à encourager ce dialogue.

Finalement, nous tenons à remercier les parents qui ont fait appel à nous pour leur confiance. Aussi, nous remercions les différents intervenants de la Commission scolaire avec qui nous échangeons dans le cadre de notre mandat. Leur accueil et leur professionnalisme sont toujours au rendez-vous et contribuent à faciliter l'exécution de notre mandat.

Maude Rousseau

Protecteur de l'élève Commission scolaire des Patriotes