

INSTANCE**CONCERNÉE :** Conseil des commissaires**TITRE :** Rapport annuel de la protectrice de l'élève – 2015-2016**UNITÉ :** Protecteur de l'élève**DATE :** Le 18 septembre 2016**NOM DE****L'AUTEURE :** Louise Chenard
Protectrice de l'élève**SIGNATURE :**

RÉSUMÉ : Présentation du rapport annuel de la protectrice de l'élève pour l'année 2015-2016

Introduction

Nous déposons notre troisième rapport annuel. Nous allons, dans un premier temps, faire un bref rappel de la nature et du cadre de la fonction de protecteur de l'élève. Dans un deuxième temps, nous allons soumettre diverses statistiques recueillies au cours de l'année scolaire 2015-2016. Dans un troisième temps, nous présenterons une synthèse des avis déposés au Conseil des commissaires et des décisions prises par le Conseil dans ces dossiers. Nous terminerons par quelques réflexions faisant suite à l'analyse des données de ce rapport.

Nous voulons remercier chaleureusement la secrétaire générale, M^e France Pedneault, pour ses conseils et son soutien. Nous devons souligner l'aide de toute l'équipe du Service du secrétariat général dans la réalisation de nos fonctions et particulièrement la contribution de Mme Guylaine Dubé. L'ouverture et la collaboration du personnel de la commission scolaire, des directions d'établissement et de service sont grandement appréciées. Les directions en soutien à la gestion des établissements (DSGE) font un travail remarquable avec un souci de trouver des solutions pour des problèmes complexes. Nous avons eu, tout au long de l'année, de nombreux échanges nous permettant de résoudre de nombreux différends. Les analystes, M. Jean-François Dufour et Mme Sara King, sont en lien direct avec le bureau du protecteur et ils permettent un suivi rapide des dossiers des plaignants. Nous formons une belle équipe vouée à la résolution des différends dans le plus grand respect de nos champs de compétence.

Nous voulons souligner le travail de notre substitut, Mme Joanne Doucet, qui nous a remplacée durant une courte absence cette année. Elle a aimé son court passage au sein de l'organisation et elle a été chaleureusement accueillie par le personnel de la commission scolaire. Mme Doucet ne renouvellera pas son contrat. Nous lui souhaitons bonne route dans la réalisation de ses prochains défis!

Enfin, nous voulons remercier la Direction générale et le Conseil des commissaires de la belle confiance qu'ils nous témoignent. Nous sentons que la fonction de protecteur de l'élève est valorisée et soutenue par leur écoute et leur désir de trouver des solutions aux problèmes soulevés par les élèves, par les parents et, à l'occasion, par les citoyens.

Partie I – Présentation du rôle du protecteur de l'élève

La fonction de protecteur de l'élève a été créée par les modifications apportées en 2009 à la *Loi sur l'instruction publique*. À la Commission scolaire de Montréal (CSDM), cette fonction a été mise en place, le 20 juin 2012, par une résolution du Conseil des commissaires.

Les trois sources de la mission et des pouvoirs du protecteur de l'élève et des normes encadrant son action sont les suivantes :

- l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*;
- le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*, arrêté par la ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport en vertu de la *Loi sur l'instruction publique* et entré en vigueur en janvier 2010 (ci-après : règlement du ministre);
- le *Règlement sur la résolution des différends et sur le traitement des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents* (R-2012-1, adopté en 2012 et modifié en 2014) (ci-après : règlement de la CSDM).

Le protecteur de l'élève est une tierce personne indépendante de la commission scolaire et de la personne qui la saisit. Le protecteur de l'élève ne représente ni la commission scolaire ni le plaignant. Ce concept peut être difficile à comprendre pour les parents et nous devons parfois expliquer notre raison d'être.

Les grands principes de base de la fonction de protecteur de l'élève sont l'indépendance, la confidentialité, l'impartialité et l'accessibilité. Ces quatre principes se retrouvent dans les dispositions de la loi et du règlement du ministre. L'indépendance se traduit par un statut : le protecteur de l'élève relève du Conseil des commissaires et n'est pas un employé de la commission scolaire.

La fonction de protecteur de l'élève définie par la loi et le règlement du ministre ne comprend pas explicitement des activités d'information et de conseil, mais seulement celle de traiter l'insatisfaction des parents et des élèves à l'égard du traitement de leur plainte par une autorité ou du résultat de ce traitement. Par contre, il serait difficile de ne pas répondre aux questions ou aux demandes d'information provenant du public ou de notre clientèle. Toutefois, nous avons décidé de ne plus tenir compte, dans le calcul des plaintes, des demandes d'informations ou de conseils. Il arrive à l'occasion que les étapes ne soient pas respectées. Le protecteur voit à expliquer le processus au plaignant et redirige celui-ci vers la bonne personne.

Partie II – Dossiers traités au cours de l'exercice 2015-2016

Au total, nous avons ouvert 296 dossiers au cours de cet exercice à titre de protectrice de l'élève. De ce nombre, il y avait une demande hors territoire. Le tableau 1 présente l'origine des demandes.

Parents	240	81 %
Élèves	55	18,5 %
Autres	1	0,5 %
Total	296	100 %

Nous remarquons une diminution du nombre de plaintes qui nous sont adressées. L'an passé, nous avons eu 453 dossiers contre 296 cette année, soit une diminution de 34 %. Cette diminution s'explique par deux facteurs : l'information touchant le traitement des plaintes se retrouve au deuxième clic sur le site web de la commission scolaire et le message téléphonique sur le cellulaire de la protectrice de l'élève explique la procédure de traitement des plaintes.

La rubrique *Traitement des plaintes* était présente sur la page d'accueil, mais pas les coordonnées de la protectrice de l'élève. Un effort supplémentaire est demandé au plaignant qui doit lire les trois étapes de la politique. Nos coordonnées se retrouvent au troisième clic de la souris dans la section *Parents et élèves*. Du moment qu'un plaignant communique avec nous, nous prenons note de ses coordonnées, de l'école ou du centre concerné et du motif de sa plainte. Nous avons comme principe de faire le suivi d'un appel ou d'un courriel la journée même ou au plus tard le lendemain.

Une fois le dossier ouvert, nous dirigeons le plaignant soit vers la direction de l'école ou du centre (étape 1), si cette démarche n'a pas été effectuée, ou vers le bureau de la direction en soutien à la gestion des établissements (DSGE) (étape 2), si le plaignant demeure insatisfait de la réponse de la direction. La plupart des plaintes se règlent à l'étape 1 (l'école ou le centre) ou à l'étape 2 (DSGE). À la fin de chaque mois, nous validons l'état de ces dossiers avec les deux analystes du bureau de la DSGE.

Le tableau 2 nous donne la répartition des demandeurs selon l'ordre d'enseignement.

<i>Primaire</i>	<i>175</i>	<i>59 %</i>
<i>Secondaire</i>	<i>65</i>	<i>22 %</i>
<i>Adultes (FGA +FP)</i>	<i>55</i>	<i>18,5 %</i>
<i>Autres</i>	<i>1</i>	<i>0,5 %</i>
Total	296	100 %

Les plaintes provenaient en grande partie des parents d'élèves inscrits dans les écoles primaires de la commission scolaire. La tendance se maintient depuis le début de notre entrée en fonction. Cette année, nous avons peu documenté les appels ou les courriels provenant de l'extérieur, les demandes d'information générale ou les demandes de conseils sur la façon de procéder pour régler un litige. La ligne Info-CSDM n'existe plus, mais cela ne semble pas avoir eu des effets négatifs sur le volume d'appels. Les réceptionnistes sont en mesure de diriger les parents ou les élèves à la bonne porte.

Il est important de mettre les données recueillies dans le contexte de la CSDM. Il y a 112 000 élèves, dont 70 000 élèves au secteur des jeunes. Nous avons reçu 240 plaintes du secteur des jeunes, soit de 0,3 % de la population totale, et 55 plaintes du secteur des adultes, soit de 0,1 % de la population totale. Nous observons un retour vers les proportions de l'année 2013-2014 :

Ordre d'enseignement	2013-2014	2014-2015	2015-2016
PRIMAIRE	153	268	175
ADULTES	52	73	55

Ayant pris des moyens pour diffuser la procédure des plaintes, nous constatons que le volume de plainte pour la protectrice de l'élève est revenu au point initial. Les plaintes se règlent au niveau de l'école ou du centre, ou des DSGE.

Le bureau du protecteur de l'élève a déposé dix avis au Conseil des commissaires sur les 296 plaintes traitées, dont un qui a été retiré. La section III est consacrée aux avis comprenant les recommandations et les décisions du Conseil.

La nature des demandes

Le tableau 4 permet d'analyser la nature des plaintes en fonction des ordres d'enseignement. Nous serons apte à faire certaines observations à partir de ce tableau. Nous avons déterminé plus de 24 motifs différents de plainte, soit quatre de plus de l'an passé. Nous avons scindé l'intimidation et la violence en deux motifs distincts, car, règle générale, il y a peu de violence physique dans les situations d'intimidation. Nous avons ajouté les changements de classe qui ont lieu en début d'année, la politique d'admission (découpage territorial, distance de l'école) et, enfin, l'absence de service aux élèves handicapés ou difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

La rubrique « autre » comprend surtout des demandes d'information sur une variété de sujets de la part de parents ou d'élèves de la CSDM ou de gens de l'extérieur. Les demandes hors compétences touchaient en grande partie des parents d'autres commissions scolaires qui ne trouvaient pas les coordonnées de leur protecteur de l'élève. Les demandes d'information ou hors compétences ne seront plus colligées à l'avenir.

Tableau 4 – Nature des plaintes par ordre d’enseignement								
Nature des plaintes	Prim.	Sec.	FGA	FP	ACC	Phdaa	Shdaa	Total
Intimidation	7			1		1		9
Violence	1	1						2
Suspension injustifiée ou trop longue		4		1			1	6
Expulsion du programme et délai d’attente	1	1	1	4				7
Changement ou transfert d’école	9	11				1	3	24
Changement de classe	7		1					8
Envers une direction	4	4		2				10
Envers un enseignant	22	8	1	5	1		1	38
Envers le service de garde	8							8
Envers un membre du personnel	3		1	1				5
Demande extraterritoriale	3							3
Demande de libre choix refusée	31					2		33
Transport scolaire	19	2				4	3	28
Révision de classement	6	3	1			1	1	12
Révision d’une décision administrative	6	2	1	6				15
Demande de révision de note		7		7				14
Frais facturés aux parents ou aux élèves	4	1		2		1		8
Sécurité dans l’école, la cour ou le trajet scolaire	5			3		1		9
Situation inacceptable	8	2		9		1	1	21
Code de vie ou règlement		2	1	1			1	5

Tableau – Nature des plaintes par ordre d’enseignement								
Nature des plaintes	Prim	Sec	FGA	FP	ACC	Phdaa	Shdaa	Total
Admission ou inscription	4			4	1	2		11
Absence de service EHDAA	1					6	4	11
Hors compétence				1				1
Autre	4	2	2					8
TOTAL	153	50	9	46	2	20	15	296

* Phdaa – Primaire – élève handicapé ou en difficulté d’adaptation ou d’apprentissage

* Shdaa – Secondaire – élève handicapé ou en difficulté d’adaptation ou d’apprentissage

La Politique d’admission a été mise en application pour la rentrée 2016-2017. Ainsi, le Service de l’organisation scolaire et les directions d’école ont appliqué avec beaucoup de rigueur la démarche qui entoure tout le processus d’inscription et le suivi auprès des élèves inscrits en libre choix. Lors de la réinscription en janvier, la fiche avisait les parents du statut de leur enfant. En mars, le Service de l’organisation scolaire a recensé les élèves à risque d’être déplacés et les parents ont été avisés par voie de lettre et d’un appel de la part de la direction. Ceci explique pourquoi nous avons traité plus du double de plaintes cette année (12 en 2014-2105 et 32 en 2015-2016). Nous avons, à l’automne, les plaintes pour la rentrée 2014-2015 et celles, en mars, formulées lorsque les transferts potentiels ont été recensés. La démarche, quoique difficile pour les parents concernés, a permis d’éviter les surprises à la rentrée 2016-2017 et permettait aux parents de comprendre et d’accepter les déplacements subséquents.

Les plaintes touchant les divers membres du personnel de la commission scolaire ont diminué de façon importante (116 plaintes en 2014-2015 et 61 en 2015-2016). On remarque une diminution marquée de plaintes envers les enseignants. L’absence de communication est souvent au cœur des litiges. Les répondeurs téléphoniques sont souvent source de frustration. Les parents ou les élèves cherchent à communiquer avec quelqu’un rapidement.

Nous avons extrait du tableau 4 les plaintes les plus fréquentes, qui sont présentées au tableau 5.

Tableau 5 – Plaintes les plus fréquentes				
Nature des plaintes	Jeunes	Adultes	TOTAL	%
Libre choix	32		32	11 %
Transport	28		28	9 %
Transfert d'école ou centre	24		24	8 %
Envers les enseignants	30	8	38	13 %
Situation inacceptable	12	9	21	7 %
Total	126	17	143/296	48 %

Les plaintes entourant les demandes d'inscriptions en libre choix refusées ont presque triplé cette année. Avec le temps, nous croyons qu'il y aura moins de plaintes de cette nature, car la vaste majorité des élèves en maternelle sont inscrits dans leur école de quartier.

Les problèmes liés au transport se règlent assez rapidement. Nous n'avons pas retenu dans nos statistiques les demandes refusées de place disponible. La commission scolaire pose un geste généreux dans cette offre de service et ne refuse pas d'octroyer des places lorsque cela est possible. Il n'y a eu que deux cas qui ont nécessité plus de recherche, mais dans l'ensemble, pour un réseau aussi vaste, nous trouvons que le service est bien rendu.

Nous avons tenté cette année d'être plus concise sur la nature des plaintes. Mais il y a des plaintes qui sont plus difficiles à cataloguer et elles entrent dans la catégorie des situations inacceptables. En voici quelques exemples :

- Reconnaissance des acquis;
- Évaluation pour un élève en enseignement à la maison;
- Refus d'être en classe d'accueil;
- Cours manquant à l'horaire;
- Organisation scolaire dans une école alternative;
- Suspension du programme pour travaux non remis et absences.

Intimidation et violence

La commission scolaire s'est dotée d'un plan de lutte pour contrer l'intimidation et la violence dans ses écoles et centres. Le plan semble être appliqué dans la plupart des cas. Toutes les plaintes qui ont été portées à notre attention ont été réglées à la satisfaction des plaignants. La plupart des plaintes sont issues du primaire. Il faut noter la diminution marquée de plaintes à notre niveau touchant l'intimidation. Le nombre de plaintes est passé de 24 en 2014-2015 à 9 en 2015-2016. Aucune de ces plaintes n'a généré un avis au Conseil des commissaires.

Il faut continuer les efforts de sensibilisation et d'information auprès des parents et des élèves.

PARTIE III – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires

Le tableau 6 présente les avis déposés au Conseil des commissaires en 2014-2015. Nous indiquons dans le tableau non seulement nos recommandations, mais aussi les décisions prises par le Conseil des commissaires.

Tableau 6 – Avis de la protectrice de l'élève au Conseil des commissaires			
Avis	Motif de la plainte	Niveau	Recommandation de la protectrice
PÉ-13	Demande de révision de la notation pour la correction d'une compétence lors d'un stage.	FP	De maintenir la décision d'échec transmise par l'enseignant et soutenue par la direction adjointe, le comité de révision du centre et la direction en soutien à la gestion des établissements; Qu'un groupe de travail soit formé en concomitance avec le centre et le Service de l'organisation scolaire afin de trouver une solution au problème de délai entre un échec de la compétence et la reprise du stage.
			Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice et d'ajouter aux deux recommandations la recommandation que l'école offre rapidement à l'élève la possibilité de reprendre le stage, d'ici à ce que le groupe de travail formule ses recommandations.
PÉ-14	Demande de révision de classement : le parent refuse la recommandation de redoublement.	PRI	De maintenir la décision de la direction et de la DSGE. L'élève devrait reprendre sa 4 ^e année en 2015-2016.
			Décision du Conseil : De ne pas retenir la recommandation de la protectrice de l'élève et d'inscrire l'élève dans une classe de 5 ^e année aux conditions suivantes : qu'un plan d'intervention soit rapidement mis en place avec les mesures de soutien nécessaires compte tenu des difficultés de l'élève; que la famille s'assure de la présence assidue de l'élève à l'école; que la famille soit invitée à partager avec la direction les évaluations faites à l'externe; que la DSGE soit mandatée pour faire les suivis requis et pour informer les parents du parcours scolaire possible pour l'élève.
PÉ-15-A	Le parent prétend que l'enseignant n'a pas fourni un enseignement adéquat et répondant aux critères d'apprentissage et d'évaluation du cours d'anglais de 3 ^e secondaire.	FGA	De reconnaître les efforts déployés par le centre pour la réussite de cette élève et de maintenir la recommandation du milieu de poursuivre sa formation au centre Champagnat.
			Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice de l'élève.
PÉ-16-A	Demande de la part d'un groupe de parents de réviser la décision administrative de fermer un groupe en 1 ^{re} année et un groupe en 4 ^e année et d'éviter ainsi de déplacer des élèves en libre choix à l'école.	PRIM	De maintenir la décision du Service de l'organisation scolaire ainsi que de la direction en soutien à la gestion des établissements de réduire de trois à deux groupes les élèves de 1 ^{re} année de l'école; Puisque le groupe de 4 ^e année a été maintenu, il est recommandé d'analyser à l'avenir l'impact

			<p>d'une décision touchant un seul niveau dans une école par rapport à l'ensemble des besoins du milieu. Les règles qui s'appliquent aux uns devraient, en toute équité, s'appliquer aux autres;</p> <p>À la lumière des erreurs cumulatives liées au statut des élèves et de l'importance accrue de la question du statut des élèves dans l'organisation scolaire et la formation des groupes, il est recommandé d'informer les directions d'école de l'importance de valider les informations transmises par les parents en ce qui concerne le lieu de résidence, de tenir les dossiers d'élèves à jour et de clairement établir le statut de chaque élève inscrit à la CSDM.</p>
<p>Décision du Conseil : D'entériner la recommandation de la protectrice de l'élève.</p>			
Avis	Motif de la plainte	Niveau	Recommandation de la protectrice
PÉ-17	<p>Demande de renouveler la compensation pour l'achat de la carte OPUS – demande de dérogation à la Politique d'admission et de transport.</p>	PRI	<p>De maintenir la demande de dérogation à la Politique pour l'année 2015-2016 pour des raisons de sécurité et de procéder au remboursement de la carte mensuelle de la Société de transport de Montréal une fois que le parent aura déposé la preuve d'achat de la carte mensuelle au secteur du transport scolaire.</p>
<p>Décision du Conseil : Il est résolu que la demande de cet élève soit considérée en fonction de la politique de transport des élèves et, par conséquent, de maintenir la décision du Service de l'organisation scolaire.</p>			
PÉ-18	<p>Demande de dérogation de la Politique d'admission en vue d'obtenir le délai prévu pour déposer le rapport d'évaluation du psychologue selon le dépliant de la CSDM sur la <i>Dérogation d'âge d'admissibilité au préscolaire et au primaire.</i></p>	PRÉSCO	<p>De maintenir l'inscription de l'élève à son école de quartier, d'accorder le délai pour la transmission du rapport d'évaluation en dérogation d'âge à la dernière semaine de mars et de permettre au parent d'exercer son droit de choisir l'école de son enfant et que cette information soit reconnue comme ayant eu lieu lors de la période d'inscription officielle;</p> <p>D'éliminer les contradictions entre la Politique et le dépliant sur la dérogation. Il serait souhaitable, pour le bien des enfants, que les lignes directrices de l'ordre des psychologues soient prises</p>

			en compte dans les modifications à venir. Nous croyons que la date exigée pour la transmission du rapport du psychologue ou du psychoéducateur est hâtive. Toutefois, si le Service de l'organisation maintenait le libellé actuel de la Politique, l'ordre des psychologues et l'ordre des psychoéducateurs devraient être avisés des échéanciers de la Politique.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu de maintenir l'inscription de l'élève à son école de quartier, d'accorder le délai pour la transmission du rapport d'évaluation en dérogation d'âge à la dernière semaine de mars; D'éliminer les contradictions entre la Politique et le dépliant sur la dérogation; De ne pas acquiescer aujourd'hui à la demande d'inscription en libre choix, mais de revoir cette décision s'il reste des places à l'école de libre choix.</p>			
PÉ-19	Demande de dérogation à l'application de la Politique d'admission touchant le statut de l'élève.	PRI	Il est recommandé, de façon exceptionnelle, d'octroyer une dérogation à la Politique pour cet élève à statut de libre choix pour les années scolaires 2016-2017 et 2017-2018 afin qu'il puisse terminer son parcours scolaire à l'école actuelle.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner la recommandation de la protectrice de l'élève pour l'année 2016-2017.</p>			
PÉ-20	Demande de révision d'une décision administrative – refus de la CSDM d'accepter la demande de dérogation d'âge malgré la recommandation du psychologue.	PRÉSCO	De maintenir la décision de la direction du Service de l'organisation scolaire, soit de refuser la demande de dérogation d'âge d'admissibilité.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner la recommandation de la protectrice de l'élève.</p>			
PÉ-21	Demande de dérogation de la Politique d'admission afin de permettre à l'élève de bénéficier du programme d'anglais intensif, programme qui n'est pas offert à son école de quartier.	PHDAA	De permettre, pour ce cas exceptionnel, une dérogation à la règle 2.7.2.2 de la Politique et d'autoriser que le groupe d'anglais intensif puisse monter à 25 élèves, soit le maximum prévu à la convention collective des enseignants afin que l'élève puisse maintenir son inscription à son école actuelle.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu de ne pas retenir la recommandation de la protectrice de l'élève;</p>			

	De mandater la direction en soutien à la gestion des établissements pour examiner la possibilité d'implanter un programme d'anglais intensif dans le quartier centre-sud; D'examiner les modes d'admission au programme d'anglais intensif dans les écoles de la CSDM.		
PÉ-22	Demande de corriger une situation inacceptable – un local mal ventilé et tellement chaud qu'on doit fermer celui-ci durant la période d'été privant ainsi certains les élèves de leurs prêts et bourses.	FP	De terminer dès cette année le remplacement des luminaires dans le local de carrosserie par des lumières DEL afin de diminuer la chaleur; De valider de nouveau le système de ventilation de ce secteur afin de s'assurer qu'il fonctionne de façon optimale; De prendre les moyens nécessaires pour rendre le local confortable lors des périodes de canicule. Les solutions relèvent des spécialistes en ventilation. Toutefois, nous croyons qu'il pourrait y avoir une installation qui permet de rafraîchir ce local uniquement lors des périodes de grande chaleur (ex. : lorsque le thermostat atteint 30 °C, le système régularise pour éviter que la température monte plus haut); De revenir à une pause estivale de moins de quatre semaines à l'été, conformément à ce qui est prévu dans l'offre de formation en carrosserie du centre (voir site web de l'établissement), une fois cette problématique corrigée. Ainsi, les élèves de ce programme ne seraient plus privés de leur allocation de prêts et bourses.
<p>Décision du Conseil : Il est résolu d'entériner les recommandations de la protectrice de l'élève.</p>			

Conclusion

L'ouverture du personnel de la CSDM au regard du règlement des différends est tout à fait exceptionnelle et doit être soulignée. Malgré la taille de l'organisation, nous constatons qu'il y a une écoute, un respect vis-à-vis des plaignants et un souci de régler les problèmes qui surgissent ou, à tout le moins, de trouver un compromis. Les analystes et les directions en soutien à la gestion des établissements gèrent le double du volume d'appels ou de courriels. Une grande partie des problématiques est réglée assez rapidement et les autres cas sont dirigés soit vers nous ou vers un comité de révision, selon le choix du plaignant.

Le statut de libre choix n'est pas une zone confort. Les parents seront encouragés à inscrire leur enfant à leur école de quartier ou à déménager sur le territoire de l'école de leur choix. Comme il y a 13 000 élèves en libre choix, la situation va prendre encore quelques années à se résorber complètement.

Un effort est consenti pour diminuer le nombre de plaintes au niveau de la commission scolaire. Une personne a le mandat d'analyser, de consulter et ultimement de déposer des recommandations sur le traitement des plaintes. Nous avons tous comme objectif que la majorité des conflits ou mésententes se règlent à la source dans l'intérêt supérieur de l'élève.

Nous espérons que ce rapport servira de tremplin dans la recherche de solutions pour minimiser les plaintes et ultimement augmenter le sentiment de bien-être des élèves au sein de la CSDM.

Respectueusement soumis,

A handwritten signature in cursive script, reading "Louise Chenard".

Louise Chenard
Protectrice de l'élève