

« Protécteur »

Un service des plus appréciés

Le protecteur de l'élève à la Commission scolaire de Laval

Dans le but d'améliorer les services à la clientèle de son territoire, la Commission scolaire de Laval a mis sur pied, il y a six ans, un service original et très apprécié : *Le service du protecteur de l'élève*. Ce service a pour fonction de recevoir et de traiter les plaintes des parents des élèves du primaire, du secondaire, de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle. Monsieur Pierre Gingras en assure la responsabilité à la direction des Services complémentaires. La Fédération l'a interrogé à ce sujet.

Selon M. Gingras, « Le protecteur de l'élève joue un rôle majeur de médiation et d'accompagnateur auprès des parents et des directions d'établissement. » Entouré d'une équipe de trois personnes, dont deux techniciennes, qui ont développé une expertise d'écoute auprès des parents, le service reçoit environ 500 à 600 plaintes par année.

Les motifs de référence au protecteur de l'élève sont multiples. Il peut s'agir d'un mécontentement en lien avec un transfert obligatoire, d'un plan d'intervention, d'un refus d'être inscrit dans un service particulier ou de relations non satisfaisantes entre un parent et un enseignant ou une direction d'établissement. Par exemple, cette année, les principales plaintes formulées ont touché le classement des élèves.

Les étapes à respecter

M. Gingras est d'avis que, dans un premier temps, il est toujours préférable de prendre les moyens pour s'entendre avec le personnel qui travaille auprès de l'élève. Le rôle du protecteur de l'élève s'inscrit dans le processus mis en place à la Commission scolaire de Laval en vertu de l'application des articles 9 à 12 de la Loi de l'instruction publique qui confèrent aux parents le droit d'en appeler d'une décision d'un membre du personnel de la commission scolaire. L'appel au protecteur de l'élève est la première étape après avoir communiqué avec

la direction de l'établissement. Le protecteur de l'élève s'assurera que la décision prise l'a été en respect des documents officiels encadrant la gestion des différents dossiers.

Un service de médiation avant tout

Comment a-t-on accès au service du protecteur de l'élève? D'abord, à la rentrée, le journal de la commission scolaire informe les parents de la nature du service et de l'accès, en tout temps, à une boîte vocale pour déposer leurs plaintes. Lorsqu'un parent entre en communication avec le service, on lui demande de laisser les informations suivantes : le nom et le prénom de l'élève concerné, sa date de naissance, l'école qu'il fréquente et les motifs de l'appel. Un membre du personnel rappelle le parent le plus rapidement possible, soit dans les 24 heures qui suivent la réception du message.

Pourquoi utiliser une boîte vocale? À cette question, M. Gingras répond : « L'idée de mettre en place une boîte vocale est avant tout pour rendre ce service fonctionnel. Tout le monde a accès au téléphone et peut ainsi en tout temps acheminer une demande. Cette stratégie permet de plus de communiquer avec le parent dans un contexte où il est plus facile d'échanger et de se mettre en recherche de solutions. Les parents sont toujours appelés avant de faire le lien avec la direction d'établissement. »

Au service du protecteur de l'élève, on prend le temps de répondre aux parents. « Chaque retour d'appel est fait rapidement. L'échange avec le parent dure entre 20 et 45 minutes. Précisons qu'on travaille en collaboration directe avec les directeurs d'établissement dans le traitement des plaintes. Ces derniers ont développé le réflexe de nous contacter dès qu'ils anticipent que le parent pourrait faire appel à ce service. En fait, nous jouons un rôle de médiateur entre l'école et le parent. Après 6 ans

d'existence, les parents connaissent mieux notre service d'aide. Certains directeurs d'école nous appellent maintenant pour nous demander conseil. C'est un service de plus en plus apprécié. »

Un autre recours

Dans le cas où le parent n'est pas satisfait de la décision rendue par le service du protecteur de l'élève, l'étape suivante est la référence au comité de révision. Il s'agit d'un comité spécial formé de cinq personnes, dont quatre commissaires et un commissaire-parent. Ces membres prennent connaissance des motifs de contestation des parents. Il recueillent aussi l'opinion de la direction d'établissement et proposent ensuite une recommandation au conseil des commissaires, l'instance suprême à la commission scolaire. Le protecteur de l'élève assume le suivi à la décision prise par le conseil des commissaires.

Selon une analyse scientifique, les parents sont satisfaits de la présence d'un tel service à la commission scolaire, fait valoir M. Gingras. « Il existe un recours pour eux, un lieu où ils peuvent exprimer leur mécontentement. Des ressources spécialisées sont mises à leur disposition pour les aider dans cette perspective. » Pour le responsable du service, ce qui compte le plus, c'est la transparence dans l'information donnée aux parents. L'efficacité du service constitue aussi une autre priorité, de même que la satisfaction des parents et des directeurs d'établissement.

La formule a du succès et plusieurs observateurs se montrent intéressés à l'appliquer dans leur milieu parce qu'elle correspond à une nouvelle réalité exprimée par les parents. La Commission scolaire de Laval est soucieuse d'offrir des services de qualité à sa population et de soutien aux directions d'établissement pour les aider à jouer au mieux leur rôle auprès des parents d'élève.

Marie Blouin
Conseillère en communications
à la FCSQ
mblouin@fcsq.qc.ca