



Rapport annuel de gestion 2020-2021

Centre d'éducation des adultes Christ-Roi

1- Message de la présidence du conseil d'établissement

L'année 2020-21 a été entièrement vécue en mode Coronavirus. Dès la rentrée scolaire, le port du masque ou couvre visage est exigé, ce qui donne lieu à la première photo du personnel des centres portant le masque. Techniquement, dès la fin septembre une journée de répétition d'apprentissage à distance via Teams est organisée avec les élèves... présage d'une décision de la direction qui placera le centre en mode de formation hybride dès le 5 octobre 2020 : l'Essentiel des élèves est à domicile, seuls certains demeurent en classe afin de limiter les possibilités de propagation de la Covid-19. La stratégie fonctionne, seulement quelques cas de Covid-19 sont signalés dans les centres et sont limités aux individus eux-mêmes.

Durant l'année, l'accent est mis sur la santé mentale des élèves et du personnel et sur le soutien aux élèves en difficulté, particulièrement touchés par la pandémie, dont l'ajout du co-enseignement en classe dans plusieurs matières. Le suivi des parcours scolaires des élèves fait aussi l'objet d'une attention spéciale.

Les Communautés d'apprentissages professionnelles (CAP) reprennent également sur le principe de l'identification des besoins.

Au niveau du personnel, notre année a été marquée par un départ à la retraite, l'accueil de quelques nouveaux membres du personnel et une nouvelle direction adjointe.

Le virtuel a été de mise toute l'année : Gala des étoiles, conférence du poète Carl Bessette, pièce de théâtre du TNM, semaine des adultes en formation, soirée des finissants, etc.

Des semaines spéciales et activités sont destinées aux élèves : Semaine du mieux-être et Semaine de l'éducation à la citoyenneté, Expose tes talents, etc. Notons enfin la réalisation du jardin communautaire et l'implication des élèves aux jardins Cultiver pour nourrir.

Annabelle Roy-Langlois, présidente du Conseil d'établissement

Marie-Hélène Brousseau, directrice de centre

Liste des membres du conseil d'établissement

Annabelle Roy-Langlois	Présidente, Représentante organisme socio économique
Emmanuelle Leduc	Vice-Présidente, Représentante des entreprises
Marie-Hélène Brousseau	Directrice
Sandra Paoli	Enseignante
Danielle Nault	Enseignante
Céline Curtil	Enseignante
Jean-François Ouellette	Personnel de soutien
Christine Mercier	Personnel de soutien
Marie Chouinard	Personnel professionnel
Isabelle Gaudreau	Représentante des entreprises
Amélie Auger (CCR)	Élèves
Sonia Taillon (CIM)	Élèves

2- Bilan des activités du conseil d'établissement

Calendrier des séances du conseil d'établissement

Dates	Type de séances
2020-10-19	Ordinaire
2021-01-25	Ordinaire
2021-02-10	Extraordinaire
2021-03-22	Ordinaire
2021-05-03	Ordinaire
2021-06-14	Ordinaire

Activités réalisées et décisions prises

Sujets traités	Dates	Actions	Commentaires
POUVOIRS GÉNÉRAUX			
Plan de lutte contre la violence ou l'intimidation	2021-06-14	N/A	Possible adoption en janvier 2022. Travaux en cours
Acte d'établissement	2021-01-25	Consultation	
Rapport annuel	2021-03-22	Adoption	
Approbation des règles de conduite et des mesures de sécurité (ou règles de fonctionnement pour les centres)	2021-06-14	Approbation	
Approbation des contributions financières exigées	2021-06-14	Approbation	
POUVOIRS LIÉS AU SERVICES ÉDUCATIFS			
Consultation obligatoire des élèves ou d'un groupe d'élèves	2020	Consultation des élèves	Sur le plan de lutte contre l'intimidation et la violence.
POUVOIRS LIÉS AUX RESSOURCES FINANCIÈRES ET MATÉRIELLES			
Prévision budgétaire annuelle	2021-06-14	Adoption	
Sollicitation ou réception de sommes d'argent (fonds à destination spéciale)	2021-02-10	Adoption	Réunion extraordinaire.
	2021-05-03	Nil	Adoption : demande de subvention pour un projet d'aménagement de la salle de regroupement –Projet Ad-Vision.
Approbation concernant l'utilisation des locaux et immeuble mis à la disposition de l'établissement.	2021-06-14	Approuvé	Utilisation de 2 locaux pour la Griffes D'alpha (plan de relance du ministère – la glissade l'été).
	2021-05-03	Approuvé	Utilisation de la terrasse extérieure du CCR par Studio Art-Danse.
AUTRES ACTIVITÉS RÉALISÉES			
Formation obligatoire aux membres du CE	19 Octobre 25 janvier, 22 mars, 3 mai, 14 juin 2021		Chaque séance : un retour sur la formation obligatoire est fait.

3- Résultats obtenus

OBJECTIF #1: Favoriser la persévérance, le rendement, la diplomation et la qualification

Reconnaissance de l'engagement des élèves : Mise en place d'activités ou de suivis soulignant et assurant la persévérance et la réussite des élèves.

Analyse des résultats

Le taux d'abandon * (élèves actifs de jour)

	19-20	20-21	:
CIM	7/180 = 3,89%	4/117 = 3,42%	
CCR	31/406 = 7,64%	42/405 = 10,37%	

*Le taux d'abandon n'inclut pas les départs pour raisons personnelles, accès au marché du travail, etc.

Le taux de diplomation et de qualification

Diplôme d'études secondaires

	19-20	20-21	:
CIM	4/50=8%	3/35 = 8,57%	
CCR	13/180=7,22%	14/186 = 7,53%	

Aucune qualification dans les 2 centres (CFMS)

Nombre de sanctions (Sanct.), moyenne (moy.) des notes et rendement (rend.) par matières sanctionnées

		CIM		CCR		:
		19-20	20-21	19-20	20-21	
		Sanct./moy./rend	Sanct./moy./rend	Sanct./moy./rend	Sanct./moy./rend	
Français	FBC	7 / 70% / 113%	5/64%/169%	34 / 78% / 176%	50/ 71% /160%	
	FBD	22 / 74% / 239%	51/72/140%	168 / 75% / 152%	190/77%/352%	
Maths	FBC	18 / 65% / 124%	12/88%/167%	50 / 79% / 159	54/68%/201%	
	FBD	11 / 74% / 149%	27/63%/129%	74 / 74% / 198%	42/74%/381%	
Anglais	FBC	7 / 81% / 50%	7/76%/54%	12 / 73% /109%	16/83%/98%	
	FBD	31 / 80% / 285%	59/74%/137%	82 / 78% / 261%	116/76%/280%	

Moyens mis en place

Un calendrier pour souligner les réussites des élèves. Les élèves méritants ont été soulignés sur les médias sociaux ainsi que sur le tableau des honneurs ou le tableau/Gala des étoiles.

La majorité des absences ont une cause connue ou motivée par les responsables des absences. L'amélioration ou la détérioration du pourcentage d'absence est difficile à évaluer compte tenu du contexte de la COVID et en tentant de la comparer avec une année antérieure.

Les tuteurs ont fait un suivi mensuel de chaque élève dans la mesure du possible. Un rapport sur le suivi des élèves leur a été demandé à 2 reprises au cours de l'année. Des rencontres mensuelles à des études de cas relativement à certains élèves plus en difficulté face à leur assiduité, motivation, atteinte d'objectifs a été faites dans chaque centre.

Le suivi des élèves n'ayant pas d'objectif scolaire ou professionnel ou ayant changé d'objectifs a été fait par le service d'orientation interne ou externe. Le service à l'interne a organisé des rencontres individuelles, fait des suivis de dossiers. Pour les élèves du CCR, un groupe a pu être constitué pour leur permettre de faire une formation collective sur les choix potentiels au niveau professionnel pouvant s'offrir à eux (Cap sur moi).

Une relance des élèves ayant abandonné leur parcours scolaire au centre a été faite pour les encourager à reprendre leurs études ou pour connaître leur projet actuel.

OBJECTIF #2: METTRE EN PLACE DES ACTIVITÉS VARIÉES AFIN DE DÉVELOPPER LE SENTIMENT D'APPARTENANCE DES ÉLÈVES AU CENTRE.

Organisation d'activités culturelles, physiques/sportives, environnementales, scientifiques et entrepreneuriales : Mise en place d'activités et de projets capables d'enrichir les connaissances et la qualité de vie des élèves.

Analyse des résultats

Plus d'une dizaine d'événements ont été réalisés: des semaines thématiques sur le bien-être, sur l'éducation à la citoyenneté, des rencontres liées à la santé mentale, au développement des enfants, des activités de nature sociale, du théâtre, de la poésie, des activités sportives, etc.

Au CCR, un projet de jardin pédagogique été complété au cours de l'année scolaire grâce à un montant d'argent accordé par le Fonds d'Aide au Développement du Milieu de la Caisse Desjardins du Cœur des Hautes-Laurentides . La planification du jardin a été réalisée avec différents intervenants et les élèves dans le cadre d'apprentissage. Des arbres fruitiers, des fines herbes, des légumes ont été semés par les élèves. Des espaces de culture ont été aménagés également.

AU CCR, grâce à une subvention de la MRC Antoine-Labelle, la salle de regroupement a pu être réaménagée au goût des élèves et selon leurs besoins suite à un sondage faisant état du milieu dans lequel les élèves étaient susceptibles d'être disposés aux apprentissages.

Moyens mis en place

- L'organisation d'activités diversifiées réparties dans le temps telles des semaines thématiques ou activités en lien avec la santé ou autres sont mises en place, etc.;
- Aménagement du jardin pédagogique ;
- Aménagement de la salle de regroupement.

OBJECTIF #3 : AMÉLIORER LES RÉSULTATS SCOLAIRES NOTAMMENT EN LITTÉRATIE

Amélioration des résultats scolaires, notamment en littératie: Mettre en place des services d'accompagnement académique qui répondent aux besoins des élèves.

Analyse des résultats

Des services d'orthopédagogie ont été offerts dans les 2 centres. Un tableau de suivi pour les élèves ciblés en orthopédagogie est en place. Au CCR, 52 élèves avaient un plan d'aide à l'apprentissage (PAA), quant au CIM, il y en avait 19. Au CRR, 20 PAA n'ont pu être complétés soit parce que les élèves étaient toujours en observation ou dus à des départs. Un tableau de suivi des élèves en orthopédagogie a été mis en place dans les 2 centres.

Le suivi individualisé et de groupe a été effectué dans le cadre du tutorat, des études de cas et des plans de réussite personnalisés. Du co-enseignement en français et en mathématique a donné lieu à des sous-groupes de besoins selon le modèle « Réponse à l'intervention » (RAI) dans les 2 centres.

Le nombre de réussites lors des reprises : matières et niveaux (Reprises/Réussites)

CIM		19-20	20-21	CCR		19-20	20-21
FBC	Français	0/0	2/1	FBC	Français	4/2	4/4
	Math	2/0	0/0		Math	12/4	6/3
	Anglais	0/0	0/0		Anglais	2/0	2/2
FBD	Français	5/5	4/4	FBD	Français	20/17	11/6
	Math	1/0	6/3		Math	22/8	5/2
	Anglais	1/1	1/1		Anglais	5/4	6/6

Ainsi, la mise en place des services d'accompagnement académique répondant aux besoins des élèves a été faite.

Il y a eu en matière de dépistages faits

- 22 en FBC au CCR et 7 post dépistages;
- 12 en FBD au CCR;
- 6 faits par l'ortho au CCR;
- 19 FBC/FBD au CIM.

Niveau 1 en co-enseignement avec l'orthopédagogue

- Discussion mathématique—12 ateliers - une classe de FBC;
- Atelier sur le Réagir en français—5 ateliers—une classe de FBD;
- Jugement critique en français—2 ateliers— une classe de FBD;
- Atelier sur les stratégies de lecture—6 ateliers— une classe de FBD;
- Atelier sur la compréhension—4 ateliers—une classe de FBD;
- Atelier sur la fluidité—3 ateliers—une classe de FBD.

... suite à l'autre page.

OBJECTIF #3 : AMÉLIORER LES RÉSULTATS SCOLAIRES NOTAMMENT EN LITTÉRATIE (SUITE)

Niveau 2

Fait par les enseignants. Le nombre d'interventions n'a pas été répertorié.

Niveau 3 par l'orthopédagogue

- Identification des mots— 8 ateliers sur 6 semaines—3 élèves—11 rencontres incluant 2 dépistages;
- Grammaire: Atelier sur l'accord des participes passés—6 ateliers sur 3 semaines—5 élèves—;
- Stratégie de lecture : Atelier sur la prédiction / activation des connaissances antérieures /Inférence —12 ateliers sur 6 semaines—2 à 4 élèves;
- Compréhension en français Atelier sous forme de cercle de lecture—14 ateliers sur 7-8 semaines—2 élèves;
- Organisation en français—8 ateliers sur 4 semaines—2 élèves;
- Math-sciences—4 ateliers —3 élèves.

Suivi individuel de niveau 3

19 élèves entre 4 et 18 rencontres.

Moyens mis en place

- Dépistage en lecture
- Sous-groupes de besoins en fonction des difficultés ciblées
- Services comme l'orthopédagogie;
- Tableau de suivi des élèves ciblés en orthopédagogie;
- Analyse des données recueillies lors des dépistages par les CAP et mise en place des sous-groupes des besoins en français;
- Suivi individualisé et de groupe (tutorat, études de cas et plans de réussite personnalisés) nécessaire dans les matières et mettre en place du co-enseignement et application du modèle RAI.

OBJECTIF #4: ASSURER LE DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL AU REGARD DE LA MISE EN PLACE DES PRATIQUES ÉDUCATIVES D'ENSEIGNEMENT D'ÉVALUATION ET DE GESTION EFFICACES

Amélioration des pratiques pédagogiques : Offre de formation continue et d'accompagnement pour le personnel enseignant.

Analyse des résultats

Une offre de formation continue a été disponible tout au long de l'année scolaire, et ce, malgré la pandémie, grâce à une formule à distance.

La Communauté d'apprentissage professionnelle (CAP) en français et en math/sciences a pu se réunir entre 3 et 5 fois. La CAP français a pu bénéficier du soutien d'une conseillère pédagogique. Ces CAP ainsi que la mise en œuvre du RAI ont permis aux enseignants d'avoir une pratique réflexive à l'égard de leurs pratiques pédagogiques.

Intégration du co-enseignement ciblé dans les matières soulevant des besoins chez les élèves, notamment en français et en mathématiques.

Les enseignants dans les 2 centres ont bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année 20-21.

Moyens mis en place

- Formation continue offerte;
- Tenu de CAP et accompagnement par une conseillère pédagogique;
- Analyse des pratiques pédagogiques et des résultats des élèves suite à la mise en place d'intervention de niveau 1, 2 et 3.

OBJECTIF #5: DÉPLOYER UNE CULTURE DE COLLABORATION TANT À L'INTERNE QU'À L'EXTERNE

Favoriser la collaboration: Déployer une culture de collaboration autant à l'interne qu'à l'externe. Rencontres avec les partenaires afin de proposer des offres de formation dans un cadre innovateur et d'offrir des services à l'externe pour aller vers la

Analyse des résultats

Des rencontres de CAP français ont été organisées. Les enseignants du CIM et du CCR, ainsi que l'orthopédagogue, ont participé à ces rencontres, accompagnés de la direction.

Des rencontres de CAP en maths ont été organisées. Les enseignants du CIM, CCR et de la Macaza ont participé à ces rencontres, accompagnés de la direction.

La présentation du modèle co-enseignement a été faite et la mise en œuvre dans les groupes a été faite.

Pour les partenaires externes, nous avons réalisé plusieurs rencontres ou formations. Pour les départements du CISSS des Laurentides (Rivière-Rouge), nous avons offert de la formation à la clientèle. Sur 7 unités, nous étions présents dans 6 de celles-ci. Toutefois, il n'a pas toujours été possible de nous accueillir en raison de la pandémie.

Des rencontres ont aussi été organisées avec le CISSS des Laurentides (Florès) dans le cadre d'un partenariat pour le programme « Ma station » visant la clientèle du service de formation à l'intégration sociale ayant un potentiel d'employabilité.

Les Papillons de Nominique ont été accueillis dans les locaux de l'Impact puisque ceux-ci ne pouvaient accéder à leurs locaux. Les cours ont pu ainsi se poursuivre.

Une rencontre a été organisée avec Services Québec pour discuter de la demande de services et du fonctionnement de celle-ci. Des conversations entre la direction et la personne responsable ont été faites à plusieurs reprises. Une présentation auprès des agents a été faite à au moins une reprise. La communication pour chacun des dossiers s'est faite par le portail MSI de Services Québec ou par conversations téléphoniques avec les agents par différents membres du personnel.

Une rencontre avec le service d'orientation du secteur jeunes a été faite afin de faire connaître le programme Ma station leur permettant ainsi d'orienter leur clientèle vers les bons services.

Des rencontres ou suivis ont été faits pour des élèves ayant abandonné ou en voie de le faire avec le secteur jeune pour assurer la transition au secteur adulte ou pour éviter le décrochage et relancer ceux-ci.

Des services ont été donnés à Zone-Emploi pour permettre à leur clientèle de se mettre à niveau en informatique et ainsi diminuer l'analphabétisme numérique de la région.

Zone-emploi nous ont offert des services d'évaluation permettant d'évaluer les capacités cognitives et l'intelligence afin de nous permettre d'ajuster les services éducatifs auprès de certains élèves.

Moyens mis en place

- Maintien du partenariat avec le CISSS, Les Papillons de Nominique et Zone-Emploi pour offrir de la formation;
- Communication avec les différents partenaires pour le suivi de la clientèle référée et renseigner sur l'offre de services;
- Communication avec le secteur jeune (polyvalente) pour présentation des services aux adultes.

OBJECTIF #6: METTRE EN PLACE LES CONDITIONS POUR LE MAINTIEN D'UN CLIMAT SAIN ET SÉCURITAIRE DANS LE CENTRE

Climat de bienveillance : Organisation d'activités de prise en charge pour le maintien d'un climat sain et sécuritaire.

Analyse des résultats

Les élèves sont accueillis lors de l'entrée en formation. Des rencontres post accueil ont été organisées par les techniciennes en travail social.

La direction, les techniciennes en travail social ont procédé à des tournées des classes pour des rappels du code de vie et pour faire la promotion de conférences. Certains individus ont bénéficié de rencontres individuelles.

Les infirmières du CISSS n'ont pu faire la promotion et dispensé des activités anti-tabagiques, de prévention des ITSS tel que prévu en raison de la pandémie.

Une semaine du santé et du bien-être a été organisée dans les centres. De plus, une activité sur la gestion du stress a été organisée au CCR.

La vocation de la salle de regroupement a été plus difficile à atteindre en raison de la pandémie. Celle-ci devenant à la fois une salle de classe pour les élèves voulant travailler dans une autre ambiance ou encore pour permettre à d'autres d'avoir de l'accompagnement de la TTS à tout moment de la journée, évitant ainsi le départ de ceux-ci à la maison et donnant de l'accent à la persévérance.

Un sondage dans le but d'élaborer le plan de lutte contre l'intimidation et la violence a été fait auprès des élèves et du personnel.

Une semaine thématique d'éducation à la citoyenneté a été faite discutant ainsi avec les élèves des enjeux de l'heure avec des experts ou leur permettant de développer davantage une pensée critique.

Ainsi, plusieurs activités organisées ont contribué à favoriser le maintien d'un climat sain et sécuritaire. Il n'est pas possible d'indiquer le nombre puisque plusieurs d'entre elles sont dans un cadre individuel et ont un caractère confidentiel.

Moyens mis en place

- Accueil et encadrement des élèves dès leur inscription;
- Rappels des règles et du code de vie par des tournées des classes, rencontres de groupe ou individualisées;
- Activités qui font la promotion des saines habitudes de vie, dont des semaines thématiques;
- Offre d'un lieu tampon (salle de regroupement) qui évite les départs et permet d'intervenir auprès des élèves ayant des besoins;
- Rencontres individuelles et de groupe;
- Sondage pour mesurer le climat.

OBJECTIF #7: METTRE À LA DISPOSITION DES ÉLÈVES DES SERVICES PROFESSIONNELS ET AUTRES RESSOURCES

Offre de ressources : Favoriser la disponibilité de ressources internes et externes pour les élèves.

Analyse des résultats

Les services d'orthopédagogie ont été offerts à raison de 4 jours/semaine pour les 2 centres, soit plus de 25 heures.

Des services psychosociaux ont été offerts dans les 2 centres. Au CCR, à raison de 35h/semaine et au CIM à raison de 25h/semaine. Un ajout de 25 h/semaine avec une technicienne spécialisée a été fait pour assurer un suivi des besoins grandissant des élèves au CCR, passant de 57h/semaine à 85h/semaine en services direct aux élèves.

Dans le cadre d'un partenariat, le CISSS des Laurentides n'a pas assuré la présence d'infirmières en prévention et en promotion des saines habitudes de vie en raison de la pandémie.

Les suivis auprès des élèves ont été enregistrés dans TOSCA (outil de communication interne) pour chacun des intervenants au dossier.

Ainsi, la disponibilité des ressources internes et externes a été diffusée tout au long de l'année scolaire. Il est toutefois impossible de préciser le nombre de rencontres puisque plusieurs d'entre elles sont dans un cadre individuel et peuvent avoir un caractère informel ou confidentiel pour le suivi avec les partenaires externes.

Moyens mis en place

- Le service d'aide psychosociale et en orthopédagogie;
- Le suivi des services offerts à l'aide du logiciel Tosca.

OBJECTIF #8: POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Création d'un environnement stimulant et porteur d'apprentissage : Utilisation autonome des nouvelles technologies pour acquérir et développer le savoir-faire des compétences numériques.

Analyse des résultats

Le laboratoire numérique créatif est utilisé et supervisé par le technicien en travaux pratiques au CCR. Au CIM, celui-ci n'a pas été complété en raison de la pandémie, du soutien disponible et des besoins élèves et du personnel.

Des formations numériques ont été suivies. Nous avons fait appel au conseiller RÉCIT pour nous accompagner en terme pédagogie numérique tout au long de l'année. Les enseignants et les élèves ont aussi été accompagnés par un enseignant RÉCIT et un technicien en travaux pratiques.

Les enseignants poursuivent le développement des habiletés à utiliser le matériel numérique et font du transfert auprès de leurs élèves.

Moyens mis en place

- Utilisation du laboratoire numérique créatif et soutien technique approprié;
- Offrir de la formation au personnel enseignant via les différentes formations ou par le conseiller pédagogique RÉCIT.
- Achat du matériel numérique et utilisation des logiciels :
 - tablettes graphiques;
 - Lunettes virtuelles;
 - Logiciel Netmat;
 - Smartpen;
 - et autres.

NOTRE ENVIRONNEMENT ET CLIMAT SCOLAIRE

Portrait de notre milieu

L'environnement physique du Centre Christ-Roi s'est adapté pour répondre aux besoins d'un lieu de rassemblement plus intime et propice à l'intervention sociale. Ainsi, la salle de regroupement/caféteria est devenue le lieu qui permet aux élèves de s'y sentir bien et où les soutiens psychosociaux (TTS) sont dispensés. Ce lieu permet aux interventions de se faire en retrait des classes et il est devenu une étape de récupération des émotions. Des témoignages, des conférences et des activités s'y sont tenus dans la thématique des expériences de vie et la gestion des émotions. Du café y est disponible et des déjeuners et divers repas s'y tiennent dans le même objectif de rassembler et de créer un contact positif. Le bureau de la TTS est situé dans cette salle.

Tableau des plaines

PROVENANCE DES PLAINTES (%)	
Élèves	1
Personnel	
Parents	
MODALITÉS DE DÉCLARATION (%)	
Fiche papier	
Logiciel de traitement	1
Profileur comportemental	
LIEUX DE COMPORTEMENTS DE VIOLENCE – INTIMIDATION (%)	
En classe	1
Dans l'école	
À l'extérieur de l'école	
TYPES DE GESTES VIOLENTS (%)	
Verbal/écrit	1
Physique	
Psychologique	

Analyse des résultats

La plainte de 2020-2021 a été recensée par la technicienne en travail social. Suite à la plainte, une suspension a donné lieu à un départ du Centre.

La mise en œuvre du Plan de lutte contre la violence et l'intimidation a été retardée par la pandémie.

Moyens mis en place

Les élèves peuvent être reçus en tout temps par les techniciennes en travail social du Centre. Celles-ci préparent des ateliers thématiques pouvant prévenir certains comportements en offrant des stratégies ou encore elles offrent des suivis personnalisés.

Des interventions sont menées chaque fois qu'une situation est connue par le personnel du centre. Le futur plan permettra de rendre le processus de traitement des plaintes uniforme et proposera une méthode d'archivage des plaintes et des interventions faites.