CCE - 005M-2
C.P. - PL 9
Loi du protecteur
national de l'élève
VERSION RÉVISÉE

A PUBLIC CONSULTATION BRIEF ON BILL 9

An Act respecting the National Student Ombudsman

Presented by:
The English Parents' Committee Association

to:
The Committee on Culture and Education
National Assembly of Québec
Tuesday, 18 January 2022

English Parents' Committee Association
Association des comités de parents anglophones

Identification of the author

The English Parents' Committee Association (EPCA) is a coalition of Parents' Committees from English-language school boards across Québec, representing nearly 100,000 students in the English language youth sector. EPCA is a non-profit association funded by the Ministère de l'Éducation. EPCA advocates for English public education in Québec and lobbies on issues of concern of our Parents' Committee members. Whenever there is an educational issue, we are the voice of the parents.

Summary

EPCA has studied the details of Bill 9 (An Act respecting the National Student Ombudsman) and undertook a broad consultation with its member Parents' Committees across the province of Quebec.

EPCA wholeheartedly agrees that the student ombudsman process in Quebec has to be revamped and generally supports this important Bill. We believe that the Bill responds strongly to the requirement for transparency but only partially responds to requirements of accessibility and neutrality, which is why we are making recommendations of ways the Bill could be strengthened and made more effective and impactful for Quebec students and their families.

EPCA seeks to make sure the reform to the student ombudsman function and complaints procedure is fair and equitable, accessible and effective, for students and their families across Quebec, including English-speaking families. As this is considered an important resource for citizens in the education system in Quebec, EPCA maintains that it is imperative to ensure equal access to this resource.

The Parents' Committees were invited by EPCA to participate in a 148-question survey, which asked them for their opinion on various aspects of Bill 9. It is through the results and comments of that survey that we are presenting our concerns and recommendations today.

General presentation

EPCA would like to present its four main areas of contention:

- Access
- Selection procedure of student ombudsmen
- Process timelines and reporting
- Confidentiality, dissemination of information, and protection against reprisals

All information involved in the complaints process needs to be accessible and available to English-speaking students and families in English. We want to ensure all Quebec parents are included in this process and not excluded because of a language barrier. Further, EPCA contends that the linguistic nature of our school system be recognized with amendments to Bill 9 instituting one (or more) "regional" ombudsman which would deal exclusively with complaints emanating from English school boards and private English schools and that legislative provisions allow for the two special status school boards (Cree and Kativik) and one special status school service centre (Littoral) to opt into this proposed model if they so choose.

EPCA supports the creation of the National Student Ombudsman (NSO) and under it the creation of the Regional Student Ombudsmen (RSOs) under the proviso described above. However, the selection of the NSO and RSOs must not be a political nomination and therefore cannot be made by, or proposed by, the Minister. The current definition of ally in the Bill could, in many cases, block the candidacy of a person with all the necessary qualifications for the position, while the risk of conflict of interest would remain low. This criterion should be clarified and interpreted in such a way as to maximize the number of candidates, while eliminating as much as possible the risk of the appearance of conflicts of interest.

EPCA would like the selection process to be completed by a neutral hiring committee that ensures equal representation of different constituencies across Quebec and that includes parents from English and French educational systems in the decision-making process for NSOs.

For both the NSO and RSOs, we believe these positions should be at arm's length from educational institutions. For example, candidates should not be an employee of a school board, a member of a Parents' Committee or school Governing Board, or be a relative or ally of any of the above. However, EPCA contends that the Bill 9 restrictions on candidates for these positions is currently too restrictive; at the least, the restriction on a parent being an NSO or RSO should be removed. It should be assured that people in these positions be knowledgeable about the education system and dispute resolution mechanisms. And we agree that these should be full-time positions and that the duties be performed exclusively.

We are proposing several recommendations with respect to student ombudsmen reporting (detailed below), including disaggregating data about race/ethnic groups in reports. Fully disaggregating data helps to expose hidden trends. It can enable the identification of vulnerable populations, for instance, or it can help establish the scope of the problem and can make vulnerable groups more visible to policy makers.

EPCA is proposing that there be a limit of 30 days for the overall processing of the complaint.

We would also like to see the law strengthened around confidentiality, dissemination of information, and protection against reprisal. We agree that the NSO and RSO must ensure that the rights of students attending a school board and of children being educated at home, as well as their parents, be respected and that the services provided to them by the school board be maintained and supported.

SELECTION CRITERIA AND EXPECTATIONS OF THE NSO

In terms of the selection of the NSO, the Minister must encourage transparency and trust and ensure the position of NSO is reflective of the community. We recommend that there be a selection committee for the appointment of the NSO and not that the NSO be appointed by the government on the recommendation of the Minister of Education to ensure the NSO is seen as neutral and independent of political interference. The committee should be composed of representation from educational stakeholders and the grassroots population outside of the political sphere and include representatives from both English and French communities in Quebec.

The NSO, him or herself, should be independent of stakeholder interests, i.e. not be an employee of a school board, a member of a Parents' Committee or school Governing Board, or be a relative or ally of any of the above.

The person hired as NSO should have knowledge of the education system in Quebec and dispute resolution mechanisms and also should have diversity, equity, and inclusion training. The mandate of the NSO should be reduced to three years from five.

The following are what EPCA expects from the NSO:

- It is imperative that the NSO be able to deal with complaints in both French and English. If a complaint comes from the English community, the NSO should be able to deal with the complainant in English and be able to resolve the issue in English, just the same as if the complaint was coming from the French community.
- The NSO should be able to promote collaboration and encourage the sharing of best practices among RSOs in the performance of their duties so that there is a fluidity of information.

We also think the NSO should provide support to the RSO when requested in order to deal with a complaint, while respecting their duties and confidentiality of information, and advise an RSO to alleviate a difficulty related to the exercise of their duties and provide solutions. The NSO should review complaints when RSOs consider it appropriate to make recommendations.

The NSO should provide advice to the Minister on any matter referred to them by the Minister.

The NSO should not designate the RSO responsible for accountability in each region and instead there should be a selection committee involved in the hiring of each RSO.

The NSO should be responsible for the proper and optimal application of the provisions relating to the complaints procedure under this Act.

Regarding reporting, EPCA agrees that the NSO should submit a report of its activities for the previous school year to the Minister by 31 December each year. The Minister should table the report of the NSO in the National Assembly within 30 days of its reception or, if the Assembly is not sitting, within 30 days of its resumption.

This should report should include:

- the actual timeframes for handling complaints;
- the number, nature, and grounds of complaints received, dealt with, refused, or discontinued by the RSO since its previous report;
- the nature of the recommendations made and the action taken on these recommendations;
- separate reporting of complaints related to bullying or violence, as well as separate reporting for sexual violence; and
- disaggregated data about race/ethnic groups.

The above information should be detailed separately for each region. Furthermore, the annual report of the NSO should include collective (national) recommendations for school board services, which would promote transparency. RSO reports must be made available in English.

SELECTION CRITERIA AND EXPECTATIONS OF THE RSO

EPCA contends that the RSOs must be able to communicate with stakeholders in their language of choice in order for them to fully understand their rights and responsibilities. The following points outline EPCA's concerns regarding equitability and ease of access in the English language:

- There are 17 MEQ administrative regions throughout Québec that must be serviced in an equitable manner;
- Even with possible Governmental assurances, we do not think that a regional territorial model will be able to guarantee regional ombudsman services in English, particularly outside the Greater Montreal area and are concerned about availability of bilingual positions. EPCA is concerned that complaints from parents in English school boards are likely to be marginalized in a regional territorial model due to their small proportion, particularly in the regions;
- The majority of English school boards cover more than one administrative region (for example Sir Wilfred Laurier School Board covers three). The proposal in Bill 9 means that school boards would be dealing with a number of different regional ombudsmen, which will increase the complexity for parents and school boards; and
- The RSO needs to be sensitive to the cultural and educational differences in our network; as such, EPCA would like assurances that all RSOs will make this a priority.

To that end, EPCA maintains that the linguistic nature of our school system be recognized with amendments to Bill 9 instituting one (or more) "regional" ombudsman which would deal exclusively with complaints emanating from English school boards and private English schools and that legislative provisions allow for the two special status school boards (Cree and Kativik) and one special status school service centre (Littoral) to opt into this proposed model if they so choose.

The RSOs should understand the realities of the regions they represent and be able to navigate the issues faced by communities in the region. They should actively seek information via an open forum/town hall once a year.

In terms of the selection of the RSOs, we do not agree with the Minister having the authority to establish, by regulation, the recruitment and selection process for RSOs. Instead, the selection process should be handled by a

selection committee, based on regional and stakeholder representation, and be neutral and arms-length from political influence.

We believe that the term of office of an RSO should not exceed three years; a term of five years is too long. EPCA agrees that the recommendations of candidates made by organizations representing the following groups should be considered by the selection committee: parents, teachers, Directors General of school boards, and more - representing both the English and French sectors. We support unpaid members on the selection committee in order to bring diverse representation from the community, including those who want to volunteer for a position on the committee. We believe that the selection committee should be able to select the Chair amongst themselves; not necessarily will it be the NSO.

EPCA expects that there must be made available at least one RSO who will be able to hear complaints in English and offer mediation and conflict resolution in English.

We agree that the RSO, on expiry of his/her term of office, should remain in office until replaced or reappointed. We do not, however, believe there should be a renewable term for an RSO although an existing RSO can be appointed for a subsequent term after going through the selection process again.

We don't support the idea that an RSO who works part-time can be assigned to more than one region as we do not believe that the RSOs should work only part-time. Instead RSOs should be focussed full-time on the region or regions they are responsible for.

The complainant should have access to the RSO from the beginning of the process, regardless of the process being followed.

EPCA agrees that the RSOs be subject to the orders and directives of the NSO. They should deal with any complaint made by a student attending an educational institution in the area to which the student is assigned or by the student's parents, or any complaint made by a child who is home schooled and resides in the area in which he or she is assigned or by the parents of the child. RSOs should advise on any matter referred to it by the Council of Commissioners of a school board in relation to the services provided by the school board, or give their opinion on any matter referred to them by a Parents' Committee, students' committee, or Governing Board.

EPCA believes that mediation should be systematically implemented as the primary tool for addressing complaints at the RSO level.

Regarding reporting, EPCA supports the requirement for the reporting RSO to submit a report of its activities for the previous school year to the NSO by 31 October each year. This report should include the number, nature, and reasons for complaints received, handled, refused, or discontinued by the RSO since its previous report. We agree that this report should include the time frame for handling complaints. The reports must contain the nature of the recommendations made in the course of handling a complaint and the actions taken on them. As with the NSO's report, we believe that the report should include disaggregated data and include separate reporting for bullying, violence, and sexual violence. We support the RSO attaching the reports of the school board student ombudsman to its own report.

We request that the RSO decision and its reasons be transmitted by email.

EPCA maintains that Councils of Commissioners or Service Centres cannot have veto power over the decisions made by student ombudsmen.

EXPECTATIONS OF THE SCHOOL BOARD STUDENT OMBUDSMAN

EPCA supports the idea that each school board has a person responsible for handling complaints and that this person be easily identified and accessed.

After receiving a complaint, the school board student ombudsman must give its opinion on the merits of the complaint and indicate, if necessary, the corrective measures they deems appropriate. The information should be provided to the plaintiff and others. When the complaint is about the follow-up to a report of bullying or violence, we believe that notice *also* be given to parents.

We think all information should remain confidential, not be provided to the Council of Commissioners, but be given to the plaintiff and the person directly concerned by the complaint.

Regarding reporting, we support the requirement that the student ombudsman of a school board submit a report of its activities for the previous school year by 30 September each year. This report should include the number and nature of complaints received by the school board, the time frame for reviewing complaints, the nature of the recommended corrective measures, and the follow-up to these measures. Data should be disaggregated and include separate reporting for bullying, violence, and sexual violence.

PROCESS

EPCA is in favour of having the same complaints handling process throughout Quebec. It is fundamental that any and all proceedings can take place in English from the moment of the initial complaint to the final resolution and all steps in between – either verbal or documented. There should not be a time limit to for an individual to submit a complaint.

In terms of timelines, there should be a 30-day (and not a 60-day) time limit for the processing of an admissible complaint.

There should be access to the student ombudsman from the beginning of the process. The complainant should be able to count on an open line of communication throughout the process.

We support the three-step complaint process. This involves the person directly concerned or his/her immediate supervisor, the student ombudsman of the school board, and the RSO (and NSO, when the RSO deems it necessary).

EPCA agrees that in the case of a report of bullying or violence, the complainant should be able to make a complaint directly to the student ombudsman of the school board. In other words, complainants should have options for certain cases despite the fact that the complaint process recommends that complaints be made first to the institution and then to the student ombudsman. There may be instances where this process is untenable and there should be flexibility for the RSO to be the entry point for the process. We agree that the RSO can review a complaint even though the steps in the complaint procedure have not been followed.

We support the idea that the RSO shall assist any person who requests it in formulating a complaint or in taking any action relating to it. As the complaint should be in writing, a designated person should be made available to help parents/students in writing the complaint. No plaintiff should not be able to exercise their rights due to their inability to express themselves in writing. Assistance should be provided to anyone who wishes to make a complaint to the student ombudsman.

If the circumstances are appropriate and the complainant and others consent in writing, EPCA supports the ability of the RSO to meet with the plaintiff and others in an attempt to bring the parties together in a mediation process, if the RSO deems it appropriate. In fact, EPCA advocates for mediation to be the primary tool at this level.

We also support the idea that if the RSO considers it appropriate to make recommendations, they should forward their findings and recommendations, as well as the information it has on the complaint, to the NSO. We think it is important that notices and recommendations be submitted to the plaintiff and other parties involved in writing by the student ombudsman, RSO, and NSO.

We don't agree that the Council of Commissioners of the school board can overturn all or part of a decision covered by findings or recommendations.

We don't support the Minister establishing, by regulation, any other terms and conditions for filing a complaint or for the processing of complaints by the student ombudsman.

We don't support the Minister determining, by regulation, the terms and conditions of a written complaint to the RSO nor the information to be used in reviewing complaints.

EPCA agrees that a person should not be prosecuted for making a complaint in good faith or for cooperating with a school board's complaint handler, an NSO, or the RSO in handling a complaint. We support a statutory prohibition against retaliation against a person who has made a complaint or cooperated with a school board student ombudsman, an RSO, or the NSO in the handling of a complaint. We agree that a person who believes he or she has been the victim of reprisal should be able to make a complaint to an RSO.

We are in favour of implementing a process that clearly establishes the accountability obligations of each level of the complaints procedure.

We think the requirement for the NSO to report to the Minister on the implementation of the Act should be between two and three years as five years is too long to provide feedback on this important new Act.

Regarding cases under review:

- EPCA feels strongly that the current complaints under review be included in the revamped process and that no one has to start a case over again.
- We support the idea that a complaint that was made, but not forwarded to the current student ombudsman, should be forwarded to the newly designated student ombudsman or RSO who has 30 days to conclude the complaint.
- We agree that a current request for review should be forwarded to the RSO.

ACCESS

We seek to ensure that the people assuming the roles of RSOs are accessible to all Quebec families and that there are no obstacles – such as language of communications – to any student or family who needs to make use of this resource. The result of creating insurmountable obstacles, like the language of documents, could have serious impacts on families, ranging from significant out-of-pocket costs for hiring translators or lawyers to the system being too cumbersome and children dropping out of school. No one should be marginalized in the student complaints management system.

Also, EPCA wants to make sure that all stakeholders across Quebec have access to English versions of year-end reports, such as the one the NSO has to provide to the Minister for tabling at the National Assembly each year, as well as documents outlining best practices or national strategies. We want to keep aware of trends and systemic

issues affecting all education constituents in Quebec. There should be nothing barring accessing and understanding of any documentation, especially language.

INFORMATION DISSEMINATION

We agree that the RSOs should disseminate information about the complaints procedure under this Act, and that the NSO needs to promote its role and that of the RSOs.

EPCA believes that information on the rights of students and homeschooled children, as well as their parents, should be disseminated in order to improve awareness of the public. We agree that the school board or institution be required to inform all students and their parents of the possibility of making a complaint and the procedure for doing so. There are several ways we believe that this could be accomplished. Information could be:

- Included in the school welcome package given to every parent;
- Sent electronically at a minimum three times a year via multiple media (e.g. school agenda, flyers, school messenger, school newsletters, emails, websites, through social media, etc.). This must be the same for all schools;
- Disseminated by Parents' Committees or school Governing Boards; and/or
- Through provincial training sessions.

We believe all levels involved in the student ombudsman function should promote and refer to the same source of information. The information has to be translated into English and released in English at the same time as in French.

Conclusion

To summarize, EPCA is very much in support of Bill 9. However, we would like to see some of its positions strengthened. We want to ensure access for English-speaking students and their families. Access ranges from the ability to communicate with the student ombudsmen from the beginning to the end of the complaints process, to being able to work within the complaints process in the language of their choice, to being able to access information on their file in the language of their choice at any time during the process. We feel strongly that there be a time limit of 30 days for the overall processing of the complaint.

Also, we want to ensure representation on the selection committees that selects the NSO and RSOs to ensure that the interests and needs of the English-speaking and other diverse populations are met and that the process remains fair, equitable, and outside of political influence.

EPCA believes that reporting must be timely and must include disaggregated data. Information on bullying, violence, and sexual violence must be reported separately. Provincial reports must be available in English.

Finally, confidentiality of complaints and other information is crucial to protect students and their families during the process.

The student ombudsman system is a critical resource for students and their parents. Many aren't familiar with it but need a clear and identifiable way to access it and make best use of it when they are looking to resolve a complaint. We believe that our recommendations will make Bill 9 an accessible and impactful law that will benefit all families in Quebec.

We appreciate the opportunity to present our recommendations on Bill 9.

Addendum

Regarding Bill 394 (An Act to prevent and fight sexual violence in educational institutions that provide preschool education services, elementary school instructional services, or secondary school instructional services in general and vocational education, including adult education services), EPCA requests that Bill 394 be studied in the National Assembly. We believe this law will provide NSOs and RSOs with a strengthened ability to respond to complaints and help protect children. Nevertheless, there should still be specific measures related to sexual violence included in Bill 9, including a requirement for complaints of sexual violence to be reported separately on student ombudsman reports.

MÉMOIRE: PROJET DE LOI N^{0} 9

Loi sure le protecteur national de l'élève

Présenté par:

L'Association des comités de parents Anglophones

À:
L'Assemblée nationale du Québec
Mardi, le 18 January 2022

English Parents' Committee Association
Association des comités de parents anglophones

L’auteur

L'Association des comités de parents anglophones (ACPA) est une coalition des comités de parents des commissions scolaires anglophones du Québec, représentant près de 100 000 élèves du secteur jeunesse de langue anglaise. L’ACPA est une association à but non lucratif financée par le ministère de l'Éducation. Elle défend la cause de l'enseignement public en anglais au Québec et milite sur les questions qui préoccupent ses comités de parents membres. Chaque fois qu'il y a un enjeu d'éducation, nous sommes la voix des parents.

Sommaire

L’ACPA a étudié les détails du projet de loi 9 (Loi sur le protecteur national de l’élève) et a entrepris une vaste consultation auprès de ses comités de parents membres à travers la province.

L’ACPA est tout à fait d'accord pour dire que le processus de plainte au protecteur de l’élève au Québec doit être réorganisé et appuie de façon générale cet important projet de loi. Cependant, nous pensons que le projet de loi répond fortement à l'exigence de transparence, mais qu'il ne répond que partiellement aux exigences d'accessibilité et de neutralité. C'est pourquoi nous formulons des recommandations sur les moyens de renforcer le projet de loi et de le rendre plus efficace et plus percutant pour les étudiants québécois et leurs familles.

L’ACPA cherche à s'assurer que la réforme de la fonction de protecteur de l’élève et de la procédure de traitement des plaintes est juste et équitable, accessible et efficace pour les élèves et leurs familles à travers le Québec, y compris les familles anglophones. Comme il s'agit pour les citoyens d'une ressource importante du système d'éducation au Québec, l'ACPA soutient qu'il est impératif d'assurer un accès égal à cette ressource.

Les comités de parents ont été invités par l'ACPA à participer à un sondage de 148 questions qui leur demandait leur opinion sur divers aspects du projet de loi 9. C'est à partir des résultats et des commentaires de ce sondage que nous présentons aujourd'hui nos préoccupations et nos recommandations.

Présentation générale

L’ACPA souhaite présenter ces quatre principaux points de désaccord :
- L'accès
- La procédure de sélection des protecteurs de l’élève
- Les délais de traitement et de rapports
- La confidentialité, la diffusion de l'information et la protection contre les représailles.

Toutes les informations relatives au processus de plainte doivent être accessibles et disponibles en anglais pour les élèves et les familles anglophones. Nous voulons nous assurer que tous les parents québécois sont inclus dans ce processus et non exclus en raison d'une barrière linguistique. De plus, l'ACPA soutient que la nature linguistique de notre système scolaire doit être reconnue par des amendements au projet de loi 9, instituant un (ou plusieurs) protecteur "régional" qui traiterait exclusivement les plaintes provenant des commissions scolaires anglophones et des écoles privées anglophones, ainsi que des dispositions législatives permettant aux deux commissions scolaires à statut particulier (Cree et Kativik) et à un centre de services scolaires à statut particulier (Littoral) de choisir de participer au modèle proposé s'ils le souhaitent.

L'ACPA soutient la création d’un poste de protecteur national de l’élève (PNÉ) et, sous son égide, la création des postes de protecteurs régionaux de l’élève (PRÉ) sous réserve des changements proposés ci-dessus. Cependant, la sélection du PNÉ et des PRÉ ne doit pas être une nomination politique et ne peut donc pas être faite par, ou proposée par, le ministre. La définition actuelle d’« allié » dans le projet de loi pourrait, dans de nombreux cas, bloquer la candidature d'une personne ayant toutes les qualifications nécessaires pour le poste, alors que le risque de conflit d'intérêts resterait faible. Ce critère devrait être clarifié et interprété de manière à maximiser le nombre de candidats, tout en éliminant autant que possible le risque d'apparence de conflits d'intérêt.

L'ACPA souhaite que le processus de sélection soit effectué par un comité d'embauche neutre qui assurera une représentation égale des différentes régions du Québec et qui inclura des parents des systèmes éducatifs anglais et français dans le processus de décision pour les PNÉ.

Nous sommes d'avis que les postes de PNÉ et PRÉ devraient être indépendants des établissements d'enseignement. Par exemple, les candidats ne devraient pas être employés d'une commission scolaire, membres d'un comité de parents ou d'un conseil d'établissement d'une école, ni être un parent ou un allié de l'une de ces personnes. Toutefois, l'ACPA soutient que les restrictions imposées par le projet de loi 9 aux candidats à ces postes sont actuellement trop restrictives; à tout le moins, la restriction selon laquelle un parent ne peut être nommé PNÉ ou PRÉ devrait être supprimée. Il faudrait s'assurer que les personnes occupant ces postes connaissent bien le système d'éducation et les mécanismes de résolution des conflits. Nous convenons que ces postes devraient être à temps plein et que leurs fonctions devraient être exercées de manière exclusive.

Nous proposons plusieurs recommandations concernant les rapports des protecteurs de l'élève (détaillées ci-dessous), notamment la désagrégation des données sur les groupes raciaux/ethniques dans les rapports. La désagrégation complète des données permet d'exposer les tendances masquées. Elle peut permettre d'identifier des populations vulnérables, par exemple, ou aider à démontrer l'étendue du problème et rendre des groupes vulnérables plus visibles pour les décideurs politiques.

L'ACPA propose de fixer une limite de 30 jours pour le traitement global d'une plainte.

Nous aimerions également que la loi soit renforcée en matière de confidentialité, de diffusion de l'information et de protection contre les représailles. Nous convenons que le PNÉ et les PRÉ doivent veiller à ce que les droits des élèves fréquentant une école et des enfants instruits à la maison, ainsi que ceux de leurs parents soient respectés, et que les services qui leur sont fournis par une commission scolaire, une école ou un centre de services scolaire soient maintenus et soutenus.

CRITÈRES DE SÉLECTION ET ATTENTES ENVERS LE PNÉ

En ce qui concerne la sélection du protecteur national de l'élève (PNÉ), le ministre doit encourager la transparence et la confiance, et veiller à ce que le poste de PNÉ soit le reflet de la communauté. Afin de s'assurer que le PNÉ soit perçu comme neutre et indépendant de toute interférence politique, nous recommandons la formation d'un comité de sélection responsable de sa nomination, pour qu'il ne soit pas nommé par le gouvernement sur la recommandation du ministre de l'Éducation. Ce comité devrait être composé de représentants des acteurs du milieu de l'éducation et de la population en général en dehors de la sphère politique, et inclure des représentants des communautés anglophones et francophones du Québec.

La personne occupant le poste de PNÉ devrait être indépendante des intérêts des parties prenantes, c'est-à-dire ne pas être employée d'une commission scolaire, membre d'un comité de parents ou du conseil d'établissement d'une école, ni être un parent ou un allié de l'une de ces personnes.

La personne embauchée à titre de protecteur national de l'élève devrait avoir une bonne connaissance du système d'éducation québécois et des mécanismes de résolution des différends, et devrait également avoir reçu une formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion. Le mandat du PNÉ devrait être réduit de cinq à trois ans.

Voici les attentes de l'ACPA envers le PNÉ :

- Il est impératif que le PNÉ soit en mesure de traiter les plaintes en français et en anglais. Si une plainte provient de la communauté de langue anglaise, le PNÉ devrait pouvoir traiter avec le plaignant en anglais et être en mesure de résoudre le problème en anglais, tout comme il le fera en français si la plainte provient de la communauté francophone.

- Le PNÉ devrait être en mesure de promouvoir la collaboration et d'encourager le partage des meilleures pratiques entre les PRÉ dans l'exercice de leurs fonctions, afin qu'il y ait une fluidité de l'information.

Nous pensons également que le PNÉ devrait apporter son soutien aux PRÉ qui en font la demande dans le cadre du traitement d'une plainte, tout en respectant leurs responsabilités respectives et la confidentialité des informations partagées. Il devrait conseiller un PRÉ qui en fait la demande soit pour pallier une difficulté liée à l'exercice de ses fonctions et/ou pour apporter des solutions. Le PNÉ devrait examiner les plaintes lorsque les PRÉ jugent approprié de faire des recommandations.

Le PNÉ devrait conseiller le ministre sur toute question que celui-ci lui soumet.

Le PNÉ ne devrait pas désigner le PRÉ responsable de l'imputabilité du processus de plaintes dans chaque région. Un comité de sélection devrait plutôt être impliqué dans l'embauche de chaque PRÉ.

Le PNÉ devrait être responsable de l'application correcte et optimale des dispositions relatives à la procédure de plainte en vertu de cette loi.

En ce qui concerne les rapports, l'ACPA est d'accord que le PNÉ devrait soumette au ministre un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente avant le 31 décembre de chaque année. Le ministre devrait déposer ce rapport à l'Assemblée nationale dans les 30 jours suivant sa réception ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de sa reprise.

Ce rapport devrait comprendre :

- Les délais effectifs de traitement des plaintes ;
- Le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par les PRÉ ainsi que celles reçues et traitées par le PNÉ depuis le précédent rapport annuel ;
- La nature des recommandations formulées et un suivi d'implantation de ces recommandations ;
- Des rapports distincts pour les plaintes liées à l'intimidation et à la violence ainsi que pour les plaintes liées à la violence sexuelle ; et
- Des données désagrégées sur les groupes raciaux/ethniques.

Les informations ci-dessus devraient être détaillées séparément pour chaque région. De plus, le rapport annuel du PNÉ devrait inclure des recommandations collectives (nationales) pour les centres de services scolaire et les commissions scolaires anglophones, ce qui favoriserait la transparence. Les rapports des PNÉ et des PRÉ doivent être disponibles en anglais.

CRITÈRES DE SÉLECTION ET ATTENTES ENVERS UN PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE (PRÉ)

L'ACPA soutient que les PRÉ doivent pouvoir communiquer avec les parties prenantes dans la langue de leur choix afin qu'elles comprennent pleinement leurs droits et responsabilités. Les points suivants exposent les préoccupations de l'ACPA concernant l'équité et la facilité d'accès au processus en langue anglaise :

- Il y a 17 régions administratives du MEQ à travers le Québec, qui doivent être desservies de manière équitable ;
- Même avec d'éventuelles assurances gouvernementales, nous ne pensons pas qu'un modèle territorial régional sera en mesure de garantir le service des protecteurs régionaux en anglais, en particulier à l'extérieur de la grande région de Montréal et nous sommes préoccupés par la disponibilité de postes bilingues. L'ACPA s'inquiète du fait que les plaintes de parents de commissions scolaires anglophones risquent d'être marginalisées dans un modèle territorial régional en raison de leur faible proportion, en particulier dans les régions ;

- La majorité des commissions scolaires anglophones couvrent plus d'une région administrative (par exemple, la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier en couvre trois). La proposition du projet de loi 9 signifie que les commissions scolaires auraient à traiter avec plusieurs protecteurs régionaux, ce qui rendra les choses plus complexes pour les parents et les commissions scolaires ; et
- Le PRÉ doit être sensible aux différences culturelles et éducatives de notre réseau, et l'ACPA voudrait obtenir des garanties sur le fait que tous les PRÉ en feront une priorité.

À cette fin, l'ACPA maintient que la nature linguistique de notre système scolaire soit reconnue par des amendements au projet de loi 9 instituant un (ou plusieurs) protecteur «régional» qui traiterait exclusivement les plaintes provenant des commissions scolaires anglophones et des écoles privées anglophones, et que des dispositions législatives permettent aux deux commissions scolaires à statut particulier (Cris et Kativik) et à un centre de services scolaire à statut particulier (Littoral) de choisir de participer au modèle proposé s'ils le souhaitent.

Les PRÉ doivent comprendre les réalités des régions qu'ils représentent et être capables de s'adapter aux réalités auxquelles sont confrontées les communautés de la région. Ils devraient rechercher activement des informations par le biais d'un forum ouvert ou d'une assemblée publique une fois par an.

En ce qui concerne la sélection des PRÉ, nous ne sommes pas d'accord à ce que le ministre ait le pouvoir d'établir, par règlement, leur processus de recrutement et de sélection. Le processus devrait plutôt être géré par un comité de sélection, basé sur la représentation des régions et des parties prenantes, et être neutre et indépendant de toute influence politique.

Nous pensons que la durée du mandat d'un PRÉ ne devrait pas dépasser trois ans ; un mandat de cinq ans est trop long.

L'ACPA est d'accord pour que les recommandations de candidats faites par des organisations représentant les groupes suivants soient prises en compte par le comité de sélection : parents, enseignants, directeurs généraux de commissions scolaires ou de centres de services scolaires et autres, représentant le secteur anglophone et le secteur francophone. Nous sommes en faveur de la présence de membres non rémunérés au sein du comité de sélection afin d'assurer une représentation diversifiée de la communauté, y compris les personnes qui souhaitent se porter volontaires pour un poste au sein du comité. Nous pensons que le comité de sélection devrait lui-même pouvoir choisir son président parmi ses membres; il ne s'agira pas nécessairement du PNÉ.

L'ACPA s'attend à ce qu'il y ait au moins un PRÉ qui sera en mesure de recevoir les plaintes en anglais, et d'offrir de la médiation et de la résolution de conflits en anglais.

Nous sommes d'accord à ce qu'un PRÉ, à l'expiration de son mandat, demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ou elle soit remplacé(e) ou nommé(e) à nouveau. Nous ne pensons cependant pas que le mandat d'un PRÉ devrait être renouvelable, bien qu'un PRÉ puisse être nommé pour un autre mandat après être repassé par le processus de sélection.

Nous ne soutenons pas l'idée qu'un PRÉ qui travaille à temps partiel puisse être affecté à plus d'une région car nous ne pensons pas que les PRÉ ne doivent travailler uniquement qu'à temps partiel. Les PRÉ devraient tous travailler à temps plein pour la / les régions (le territoire) qu'on leur confie.

Le plaignant devrait avoir accès au PRÉ dès le début du processus, quel que soit le processus suivi.

L'ACPA est d'accord à ce que les PRÉ soient soumis à l'autorité et aux directives du PNÉ. Un PRÉ devrait traiter toute plainte déposée soit par les parents/tuteurs ou encore par l'élève fréquentant un établissement d'enseignement situé sur le territoire auquel le PRÉ est affecté, ou encore toute plainte déposée soit par les parents/tuteurs ou encore par l'élève scolarisé à la maison sur le territoire auquel le PRÉ est affecté. Les protecteurs régionaux des élèves devraient donner leur avis sur toute question qui leur est soumise par le conseil

d’administration d’un centre de services scolaire ou le conseil des commissaires d'une commission scolaire anglophone en lien avec les services fournis par ceux-ci, ou donner leur avis sur toute question qui leur est soumise par un comité de parents, un comité d'élèves ou un conseil d'établissement.

L'ACPA estime que la médiation devrait être systématiquement mise en œuvre en tant que premier outil de traitement des plaintes au niveau des PRÉ.

En ce qui concerne les rapports, l'ACPA appuie l'obligation pour chaque PRÉ de soumettre un rapport de ses activités au PNÉ pour l'année scolaire précédente, et ce, avant le 31 octobre de chaque année. Ce rapport devrait inclure le nombre, la nature et les raisons des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par chaque PRÉ depuis son précédent rapport. Nous convenons que ce rapport devrait inclure le délai de traitement des plaintes, la nature des recommandations formulées dans le cadre du traitement d'une plainte et un suivi d’implantation des mesures prises à leur égard. Comme pour le rapport du PNÉ, nous pensons que le rapport d’un PRÉ devrait inclure des données désagrégées et inclure des rapports séparés sur l'intimidation, la violence et la violence sexuelle. Nous sommes favorables à ce que chaque PRÉ joigne à son propre rapport les rapports des protecteurs de l’élève des centres de services scolaires et des commissions scolaires anglophones situés sur le territoire qu’il dessert.

Nous demandons que les décisions des PRÉ et leurs motifs soient transmis par courriel.

L'ACPA maintient qu’un conseil des commissaires ou un conseil d’administration d’un centre de services scolaire ne peut avoir un droit de veto sur les décisions prises ou sur les recommandations faites par un protecteur de l’élève.

ATTENTES ENVERS LE PROTECTEUR DE L’ÉLÈVE D’UN CENTRE DE SERVICE SCOLAIRE / UNE COMMISSION SCOLAIRE

L'ACPA soutient l'idée que chaque centre de services scolaire ou commission scolaire anglophone désigne une personne responsable du traitement des plaintes et que cette personne soit facilement identifiée et accessible.

Après avoir reçu une plainte, le protecteur de l’élève d’un centre de services scolaire ou d’une commission scolaire anglophone doit donner son avis sur le bien-fondé de la plainte et indiquer, le cas échéant, les mesures correctives qu'il juge appropriées. Ces informations doivent être communiquées au plaignant et aux autres personnes concernées. Lorsque la plainte concerne le suivi d'un rapport d'intimidation ou de tout type de violence, nous pensons qu'un avis doit *également* être donné aux parents.

Nous pensons que toutes les informations pouvant identifier les personnes impliquées dans une plainte devraient demeurer confidentielles, ne pas être fournies au conseil d’administration ou au conseil des commissaires, mais être remises au plaignant et à la personne directement concernée par la plainte.

En ce qui concerne les rapports, nous appuyons l'exigence que le protecteur de l’élève d’un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire anglophone doive soumettre un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au plus tard le 30 septembre de chaque année. Ce rapport devrait inclure le nombre et la nature des plaintes reçues par le centre de services ou la commission scolaire, le délai d'examen des plaintes, la nature des mesures correctives recommandées et un suivi d’implantation de ces mesures. Le rapport devrait contenir des données désagrégées et inclure des rapports distincts sur l'intimidation, la violence et la violence sexuelle.

PROCESSUS

L'ACPA est favorable à ce que le processus de traitement des plaintes soit uniformisé à travers la province. Il est fondamental que chacune des étapes et procédures puissent se dérouler en anglais, depuis la plainte initiale

jusqu'à la résolution finale, en passant par toutes les étapes intermédiaires, qu'elles soient verbales ou écrites. Il ne devrait pas y avoir de délai d'expiration pour qu'une personne puisse déposer une plainte.

En termes de délais, il devrait y avoir un délai de 30 jours (et non de 60 jours) pour le traitement d'une plainte recevable.

Le plaignant devrait avoir accès au protecteur de l'élève dès le début du processus. Le plaignant devrait pouvoir compter sur une ligne de communication ouverte tout au long du processus.

Nous appuyons un processus de plainte en trois étapes. Celui-ci implique la personne directement concernée ou son superviseur immédiat, le protecteur de l'élève du centre de services ou de la commission scolaire, et le PRÉ (et le PNÉ lorsque le PRÉ le juge nécessaire).

L'ACPA est d'accord que dans le cas d'un signalement d'intimidation ou de violence, le plaignant devrait pouvoir déposer une plainte directement auprès du protecteur de l'élève du centre de services scolaire ou de la commission scolaire. En d'autres termes, les plaignants devraient avoir des options dans certains cas, malgré le fait que le processus de plainte recommande que les plaintes soient d'abord adressées à l'établissement et ensuite à au protecteur de l'élève. Il peut y avoir des cas où le processus habituel est intenable et il devrait y avoir une certaine flexibilité pour que le PRÉ devienne le point d'entrée du processus. Nous sommes d'accord pour que le PRÉ puisse examiner une plainte même si toutes les étapes de la procédure de plainte n'ont pas été suivies.

Nous soutenons l'idée que le PRÉ doive aider toute personne qui en fait la demande à formuler une plainte ou à prendre toute mesure s'y rapportant. La plainte devant être formulée par écrit, une personne désignée devrait être disponible pour aider les parents/tuteurs/étudiants à la rédiger. Aucun plaignant ne devrait être empêché d'exercer ses droits en raison de son incapacité à s'exprimer par écrit. Une aide devrait être fournie à toute personne qui souhaite déposer une plainte auprès du protecteur de l'élève.

L'ACPA soutient la possibilité pour le PRÉ de rencontrer le plaignant et les autres personnes dans le but de réunir les parties dans un processus de médiation, s'il juge que les circonstances sont appropriées et que le plaignant et les autres personnes y consentent par écrit. En fait, l'ACPA préconise que la médiation soit l'outil à privilégier à ce niveau.

Nous appuyons également l'idée que si le PRÉ juge approprié de faire des recommandations sur une plainte, il transmette au PNÉ ses conclusions et recommandations, ainsi que les informations dont il dispose sur la plainte. Nous pensons qu'il est important que le protecteur de l'élève, qu'il soit local, régional ou national, transmette ses avis et recommandations par écrit au plaignant et aux autres parties concernées.

Nous ne sommes pas d'accord à ce que le conseil d'administration d'un centre de services scolaire ou le conseil des commissaires d'une commission scolaire puisse annuler tout ou une partie d'une décision couverte par des conclusions ou des recommandations.

Nous n'appuyons pas l'idée que le ministre puisse établir, par règlement, d'autres modalités et conditions pour le dépôt d'une plainte ou pour le traitement des plaintes par un protecteur de l'élève.

Nous n'appuyons pas l'idée que le ministre puisse déterminer, par règlement, les modalités et conditions d'une plainte écrite adressée au PRÉ, ni les renseignements à utiliser pour l'examen des plaintes.

L'ACPA convient qu'une personne ne devrait pas faire l'objet de poursuites judiciaires pour avoir déposé une plainte de bonne foi ou pour avoir coopéré dans le traitement d'une plainte avec une personne responsable du traitement de celle-ci pour un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire, ou encore avec un PRÉ ou avec le PNÉ. Nous sommes en faveur d'une interdiction légale de représailles contre une personne qui a déposé une plainte ou qui a coopéré dans le traitement d'une plainte avec le protecteur de l'élève d'un centre de services

scolaire ou d'une commission scolaire, ou encore avec un PRÉ ou avec le PNÉ. Nous sommes d'avis qu'une personne qui croit avoir été victime de représailles devrait pouvoir déposer une plainte auprès d'un PRÉ.

Nous sommes en faveur de l'implantation d'un processus qui établit clairement les obligations de rendre compte de chaque niveau de la procédure de plainte.

Nous pensons que l'obligation pour le PNÉ de faire rapport au ministre sur la mise en œuvre de la loi devrait être de deux à trois ans, car cinq ans est trop long pour fournir une rétroaction sur cette nouvelle loi importante.

Concernant les cas en cours d'examen :

- L'ACPA croit fermement que les plaintes en cours d'examen devraient être incluses dans le nouveau processus et que personne ne devrait devoir recommencer ce processus à nouveau pour celles-ci.
- Nous appuyons l'idée qu'une plainte qui a été déposée mais qui n'a pas été transmise au protecteur de l'élève actuel, doive être transmise soit au protecteur de l'élève nouvellement nommé ou au PRÉ nouvellement nommé, qui aura ensuite 30 jours pour conclure le dossier.
- Nous sommes d'accord à ce que les demandes de révision en cours soient transmises au PRÉ.

ACCÈS

Nous cherchons à nous assurer que les personnes assumant les rôles de protecteur régional de l'élève soient accessibles à toutes les familles québécoises et qu'il n'y ait pas d'obstacles - comme la langue des communications - pour tout élève ou famille qui aurait besoin de faire appel à cette ressource. La création d'obstacles insurmontables, comme la langue des documents disponibles, pourrait avoir de graves répercussions sur les familles, allant de frais importants pour l'embauche de traducteurs ou d'avocats à la lourdeur du système puis au décrochage scolaire des enfants. Personne ne devrait être marginalisé dans le système de gestion des plaintes des élèves.

De plus, l'ACPA veut s'assurer qu'à travers la province, chaque personne qui en a besoin ait accès aux versions anglaises des rapports de fin d'année, comme celui que le PNÉ doit fournir au ministre pour qu'il le dépose à l'Assemblée nationale chaque année, ainsi qu'aux documents mettant en lumière les meilleures pratiques ou les stratégies nationales. Nous voulons nous tenir au courant des tendances et des enjeux systémiques qui touchent tous les acteurs de l'éducation au Québec. Rien, pas même la langue, ne devrait empêcher l'accès et la compréhension de toute documentation reliée au processus de plaintes.

DIFFUSION DE L'INFORMATION

Nous sommes d'avis que les PRÉ devraient diffuser des informations sur la procédure de plainte prévue par cette loi, et que le PNÉ devrait promouvoir son rôle et celui des PRÉ.

L'ACPA estime que l'information sur les droits des étudiants et des étudiants scolarisés à la maison, ainsi que ceux de leurs parents, devrait être diffusée afin d'améliorer la sensibilisation du public. Nous sommes d'accord à ce que le centre de services scolaire ou la commission scolaire soit tenu d'informer tous les élèves et leurs parents de la possibilité de déposer une plainte et de la procédure à suivre pour le faire. Nous pensons que cela pourrait se faire de plusieurs façons.

Cette information pourrait être :

- Incluse dans la trousse de bienvenue de l'école remise à chaque parent ;
- Envoyée par voie électronique au moins trois fois par an par le biais de plusieurs médias (par exemple, l'agenda de l'école, les dépliants, le messager de l'école, les bulletins d'information de l'école, les

courriels, les sites Web, les médias sociaux, etc.). Cette approche devrait être uniformisée pour toutes les écoles ;
- Diffusée par les comités de parents ou les conseils d'établissement des écoles ; et/ou
- Par le biais de sessions de formation provinciales.

Nous pensons que tous les niveaux impliqués dans la fonction de protecteur de l'élève devraient promouvoir et se référer à la même source d'information. L'information doit être traduite en anglais et diffusée en anglais en même temps qu'en français.

Conclusion

En conclusion, l'ACPA est tout à fait favorable au projet de loi 9. Cependant, nous aimerions que certaines de ses positions soient renforcées. Nous voulons que l'accès à toutes les étapes du processus de plaintes soit garanti pour les étudiants anglophones et leurs familles. L'accès va de la capacité de communiquer avec les protecteurs de l'élève du début à la fin du processus de plainte à la possibilité de naviguer le processus de plainte dans la langue de leur choix, en passant par la possibilité d'accéder aux informations contenues dans leur dossier dans la langue de leur choix à tout moment à travers le processus. Nous tenons à ce qu'il y ait un délai maximal de 30 jours pour le traitement global de la plainte.

De plus, nous voulons être assurés de la présence de représentants de l'ACPA au sein des comités de sélection qui choisiront les PRÉ et le PNÉ, afin que les intérêts et les besoins des communautés anglophones et autres populations diverses y soit représentés et que le processus demeure juste et équitable, hors de toute influence politique.

L'ACPA estime que les rapports doivent être produits et présentés en temps opportun, et doivent inclure des données désagrégées. Les informations sur l'intimidation, la violence et la violence sexuelle doivent faire l'objet de de rapports distincts. Les rapports provinciaux doivent être disponibles en anglais.

Enfin, la confidentialité des plaintes et autres informations est cruciale pour protéger les élèves et leurs familles pendant le processus.

Le système de protection de l'élève et de gestion des plaintes est une ressource essentielle pour les élèves et leurs parents ou tuteurs. Beaucoup ne le connaissent pas, mais tous ont besoin d'un chemin clair et identifiable pour y accéder et en faire le meilleur usage lorsqu'ils cherchent à régler un différend. Nous croyons que nos recommandations amélioreront l'accessibilité ainsi que l'impact de la loi 9 qui profitera à toutes les familles du Québec.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de vous présenter nos recommandations sur cet important projet de loi.

Addenda

En ce qui concerne le projet de loi 394 (Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement dispensant des services de l'éducation préscolaire, d'enseignement au primaire ou d'enseignement en formation générale ou professionnelle au secondaire, incluant les services éducatifs pour les adultes), l'ACPA demande que ce projet de loi soit étudié à l'Assemblée nationale. Nous pensons que cette loi donnera au protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève une capacité renforcée à répondre aux plaintes et à contribuer à la protection des enfants. Néanmoins, des mesures spécifiques liées à la violence sexuelle devraient être incluses dans le projet de loi 9, notamment l'obligation de signaler séparément les plaintes pour violence sexuelle dans les rapports des protecteurs de l'élève.