



---

# ASSEMBLÉE NATIONALE DU QUÉBEC

---

DEUXIÈME SESSION

QUARANTE-DEUXIÈME LÉGISLATURE

## **Journal des débats**

**de la Commission permanente  
de la culture et de l'éducation**

**Le mercredi 19 janvier 2022 — Vol. 46 N° 7**

Consultations particulières sur le projet de loi n° 9 — Loi  
sur le protecteur national de l'élève (2)

**Président de l'Assemblée nationale :  
M. François Paradis**

---

**2022**

## Commission de la culture et de l'éducation

Le mercredi 19 janvier 2022 — Vol. 46 N° 7

### Table des matières

Auditions (suite)	1
Association québécoise des cadres scolaires (AQCS)	1
Association des commissions scolaires anglophones du Québec (ACSAQ)	9
Fédération québécoise de l'autisme (FQA)	17
Je protège mon école publique (JPMEP)	25
Coalition de parents d'enfants à besoins particuliers du Québec (CPEBPQ)	33
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)	41
Regroupement des comités de parents autonomes du Québec (RCPAQ)	50
Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ)	58
Mémoires déposés	66

### Intervenants

Mme Nancy Guillemette, vice-présidente

M. Jean-François Roberge

M. Louis Lemieux

Mme Francine Charbonneau

Mme Christine Labrie

M. Jean-Bernard Émond

Mme Jennifer Maccarone

Mme Véronique Hivon

- \* M. Jean-François Parent, AQCS
- \* M. Érick Parent, idem
- \* Mme Marie-France Dion, idem
- \* M. Dan Lamoureux, ACSAQ
- \* M. Russell Copeman, idem
- \* M. Sylvain Racette, idem
- \* M. Tommy Bédard, FQA
- \* Mme Lili Plourde, idem
- \* Mme Patricia Clermont, Je protège mon école publique
- \* Mme Bianca Nugent, CPEBPQ
- \* M. Philippe-André Tessier, CDPDJ
- \* Mme Karina Montminy, idem
- \* M. Sylvain Martel, RCPAQ
- \* Mme Lyne Deschamps, idem
- \* M. Kévin Roy, FCPQ
- \* Mme Corinne Payne, idem
  
- \* Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mercredi 19 janvier 2022 — Vol. 46 N° 7

**Consultations particulières sur le projet de loi n° 9 — Loi sur le protecteur national de l'élève (2)***(Neuf heures quatre minutes)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Bonjour, tout le monde. Votre attention, s'il vous plaît! Donc, ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission de la culture et de l'éducation ouverte.

La commission est réunie afin de poursuivre les auditions publiques dans le cadre des consultations particulières au projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national de l'élève.

Mme la secrétaire, est-ce qu'il y a des remplacements?

**La Secrétaire :** Oui, Mme la Présidente. Mme David (Marguerite-Bourgeoys) sera remplacée par Mme Charbonneau (Mille-Îles); Mme St-Pierre (Acadie), par Mme Maccarone (Westmount—Saint-Louis); et Mme Dorion (Taschereau), par Mme Labrie (Sherbrooke).

**Auditions (suite)**

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Donc, ce matin, nous allons débiter par les remarques... Non, nous allons entendre les groupes suivants : l'Association québécoise des cadres scolaires, l'Association des commissions scolaires anglophones, la Fédération québécoise de l'autisme et l'organisme Je protège mon école publique.

Donc, nous accueillons maintenant l'Association québécoise des cadres scolaires et leurs représentants : M. Jean-François Parent, président-directeur général; Mme Marie-France Dion, secrétaire générale et directrice, Service du secrétariat général et des communications, centre de services scolaire des Mille-Îles; et M. Érick Parent, secrétaire général, centre de services scolaire de la Capitale. Bienvenue et merci d'être avec nous ce matin.

Donc, on vous a bien expliqué. Vous aurez 10 minutes pour nous présenter votre exposé. Il y aura un échange par la suite avec les membres de la commission. Et, sans plus attendre, je vous cède la parole.

**Association québécoise des cadres scolaires (AQCS)**

**M. Parent (Jean-François) :** Alors, merci à vous. M. le ministre, mesdames et messieurs, membres de la Commission de la culture et de l'éducation, je vous remercie d'accueillir aujourd'hui l'Association québécoise des cadres scolaires.

L'AQCS a accueilli positivement le dépôt du projet de loi n° 9 et souligné sa satisfaction quant au fait que les nouveaux protecteurs régionaux d'élèves ne soient pas identifiés comme porte d'entrée de l'examen des plaintes dans le réseau scolaire. Nous avons également vu d'un bon œil la mise en place du Protecteur national de l'élève, notamment à l'égard du rôle qui lui est imparté en matière de concertation et de formation des protecteurs régionaux d'élèves. Cet avis de l'AQCS soumis au ministre... est soumis au ministre afin de contribuer à l'amélioration du processus lié au traitement des plaintes des parents et des élèves.

Trois commentaires généraux, d'abord. Alors, on va débiter avec la définition de certains termes. Le projet de loi n° 9 utilise différents termes qui ont un impact sur le travail des cadres des services et des établissements. Une définition des termes suivants permettrait de clarifier l'application de différents articles du projet de loi.

D'abord, le terme «plainte», qui est un terme générique, qui peut désigner une simple demande d'information, une insatisfaction, par exemple, facturation pour les services de garde, une retenue lors d'une récréation ou code vestimentaire, et s'étendre jusqu'à une réclamation ou une poursuite, c'est le mot clé du projet de loi, et le définir nous apparaît impératif. «Dénonciation». Le projet de loi remplace les notions de signalement et de plainte par celle de la dénonciation au sens du plan de lutte contre l'intimidation et la violence. On se demande un peu pourquoi avoir inclus ce terme. «Allié». Comment interpréter ce terme?

Deuxième commentaire général, la procédure d'examen des plaintes. L'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique, prévoyant que les centres de services scolaires et les commissions scolaires doivent établir par règlement une procédure d'examen des plaintes, a été modifié par l'article 69 du projet de loi. Notre association s'interroge sur la portée et l'application d'un tel règlement local puisque tout le processus de traitement des plaintes est défini par le projet de loi.

Troisième commentaire général, le réseau de la santé. Le projet de loi prévoit différents délais à chaque étape de la procédure d'examen des plaintes. Or, plusieurs plaintes liées aux services éducatifs nécessitent des diagnostics et des évaluations des professionnels du réseau de la santé pour les élèves à besoins particuliers. Alors, on pense ici aux évaluations pédopsychiatriques, des plans de services individualisés également. Donc, il est important que le législateur fasse un arrimage étroit avec ce réseau sur le plan des délais prévus au projet de loi.

Nominations et organisation au comité de sélection pour les protecteurs régionaux de l'élève. Des cadres des services administratifs des CSS sont exclus du comité de sélection pour les protecteurs régionaux de l'élève, ce que nous avons du mal, je ne vous le cache pas, à concevoir. Les cadres des services offrent des services directs à l'élève, dont l'impact sur leur réussite, est fondamental.

Et, pour fins d'illustration, on pense ici aux cadres des services éducatifs, qui sont responsables en bonne partie des services complémentaires, des services régionaux pour les écoles régionales, l'adaptation scolaire, cours d'été, technologies de l'information puis tout ce qui est soutien technopédagogique, les secrétaires généraux responsables des plaintes, les gens qui sont à l'organisation scolaire, tout le champ de la mission d'inscription, transfert d'élèves, le transport scolaire et les ressources humaines.

Donc, étant donné le rôle et les fonctions qu'ils exercent, il est incontournable que des cadres scolaires soient inclus au sein du comité de sélection pour l'embauche des protecteurs régionaux. Et notons que la majorité des plaintes dans les CSS concerne les plaintes ou les services liés aux élèves HDAA dont ce sont les services éducatifs, l'organisation scolaire, qui est l'admission ou l'inscription des élèves, les transferts ainsi que le transport.

• (9 h 10) •

Fonctions et responsabilités. L'article 15 du projet de loi attribue un rôle de veille des droits des élèves au protecteur régional de l'élève. Selon l'AQCS, ce rôle devrait être précisé. Devrait-il s'établir dans le cadre spécifique du traitement d'une plainte ou plus largement? L'AQCS propose que le protecteur régional de l'élève s'assure... assure, pardon, son rôle de veille uniquement dans un contexte de dépôt d'une plainte ou lors d'une demande d'avis.

Par ailleurs, nous constatons que le protecteur régional devra donner son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration de la CSS, un comité de parents ou un comité des élèves relativement aux services que rend le CSS. Cette notion devra être clarifiée. Les avis du protecteur régional de l'élève seront-ils rendus publics, soumis au conseil d'administration? De quelle façon les suivis vont être assurés? C'est une préoccupation que nous avons.

Le libellé de l'article 21 du projet de loi, maintenant, prévoit que l'élève, l'enfant ou les parents de ceux-ci qui sont insatisfaits d'un service peuvent formuler une plainte à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat. L'utilisation du verbe «pouvoir» dans cet article laisse supposer que le plaignant peut passer à un autre palier d'intervention avant d'en saisir la personne concernée ou son supérieur immédiat. L'AQCS demande que le verbe «devoir» soit utilisé dans cet article de façon à bien respecter chacune des étapes du cheminement d'une plainte.

Par ailleurs, l'article 23 du projet de loi préoccupe vivement l'AQCS, notamment à l'égard du rôle confié au conseil d'administration d'un CSS relatif au traitement d'une plainte. Ce rôle ne correspond pas aux principes de saine gouvernance des nouveaux conseils d'administration. Le C.A. d'un CSS doit, d'abord et avant tout, se porter garant du respect de la mission du centre de services scolaire.

Ainsi, il doit adopter un plan d'engagement vers la réussite, évaluer la performance de l'organisation en fonction de ce plan, embaucher un directeur général à qui il délègue son autorité sur les affaires courantes. Il exerce une surveillance appropriée, et voit à ce que le centre de services scolaire procède à une gestion compétente des risques, et adopte un budget annuel ainsi que l'ensemble des politiques de l'équipe de direction. Le conseil d'administration ne doit pas avoir de rôle dans la gestion courante de l'organisation. Celle-ci appartient, d'abord et avant tout, à la direction générale. L'avis sur le bien-fondé d'une plainte ne devrait donc pas être transmis au conseil d'administration, mais bien à la direction générale, qui veillera à s'assurer que tous les aspects de la plainte, en fonction de sa nature et de sa portée, ont été traités avec rigueur.

Ajoutons, à la lumière de notre expérience terrain, qu'il est irréaliste que les C.A. soient saisis de tous les avis des responsables du traitement des plaintes. Une analyse de quelques compilations annuelles de traitement des plaintes laisse présager que plusieurs centaines d'avis risquent d'être transmis aux membres des conseils d'administration, et, en vertu des dispositions de l'article 23 du projet de loi, le responsable du traitement des plaintes doit donner son avis sur le bien-fondé d'une plainte dans un délai de 15 jours ouvrables.

Le conseil d'administration devra donc tenir plusieurs séances extraordinaires, et probablement plus de séances extraordinaires que de séances ordinaires. Cette fréquence de rencontres pour des dossiers d'affaires courantes va à l'encontre des principes de saine gouvernance et accrédite la thèse que la direction générale doit jouer un rôle de premier plan en matière de traitement des plaintes.

Le traitement des plaintes dans les établissements privés maintenant. L'article 26, alinéa deux, du projet de loi prévoit qu'aux fins de l'application de la section relative au traitement des plaintes par un CSS ou un établissement d'enseignement privé le conseil d'administration du centre de services scolaire désigne un établissement d'enseignement privé. Concrètement, cela signifie qu'un directeur général d'un établissement d'enseignement privé substitue le C.A. d'un CSS public et que le législateur accorde au privé une souplesse administrative que le public n'a pas. Nous ne sommes pas opposés à cette application dans le réseau privé dans la mesure où les mêmes responsabilités sont confiées aux directeurs généraux des CSS.

Traitement des plaintes par le protecteur régional de l'élève. Le rôle du protecteur régional de l'élève est défini dans le chapitre II, section II du projet de loi, et cette partie du projet de loi précise, entre autres, que, lorsque le protecteur régional de l'élève examine une plainte, il doit en informer le CSS. Toutefois, quand il refuse d'examiner une plainte ou qu'il met fin à l'examen d'une plainte, le protecteur régional de l'élève n'a pas l'obligation d'en informer le CSS. L'AQCS croit que le protecteur régional de l'élève devrait avoir l'obligation d'informer le responsable du traitement des plaintes.

Délais applicables maintenant. L'article 39 précise, par ailleurs, que «le centre de services scolaire doit, dans les 10 jours ouvrables de la réception de toute conclusion ou recommandation, informer par écrit le plaignant et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner et, le cas échéant, des motifs justifiant tout refus d'y donner suite». Étant donné qu'en vertu de l'article 58 du projet de loi le conseil d'administration peut infirmer, en tout ou en partie, une décision visée par les conclusions ou des recommandations formulées en application de l'article 38 de la Loi sur le protecteur national de l'élève et prendre la décision qui, à son avis, aurait déjà été prise en premier lieu, l'AQCS considère que le délai prévu à l'article 39 du projet de loi n'est pas suffisant pour permettre au conseil

d'administration d'examiner la décision du protecteur régional de l'élève. L'AQCS propose un délai de 20 jours ouvrables.

En conclusion, nous insistons pour que les principes de subsidiarité et de saine gouvernance soient respectés relativement aux avis sur le bien-fondé des plaintes à remettre au conseil d'administration. La direction générale doit être mise à contribution. Le législateur doit lui laisser sa place. Quant au conseil d'administration, il pourra en être informé subséquemment, et ce, dans une forme plus générale qui protégera la confidentialité de l'information. Le législateur devra porter une attention particulière pour reconnaître pleinement l'expertise des cadres et leur accorder leur place au comité de sélection des protecteurs régionaux d'élèves.

Ajoutons, en terminant, qu'il est important que ce projet de loi prévoie une meilleure communication entre les protecteurs régionaux d'élèves et leurs responsables de traitement des plaintes des centres de services scolaires. Je vous remercie de votre attention.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Donc, nous pouvons débiter les échanges, en commençant avec M. le ministre.

**M. Roberge :** Oui. Alors, merci beaucoup pour votre mémoire et votre présentation, M. Parent, Mme Dion et M. Parent.

D'abord, je constate que, comme, je pense, la grande majorité des intervenants, vous considérez que c'est certainement une avancée qu'on fait avec ce projet de loi là. Vous arrivez quand même avec plusieurs propositions d'amendements, et je vous reconnais, comme groupe, là, toujours, je dirais, pointilleux sur la cible, avec des propositions assez précises, là. On voit que vous êtes des gens qui travaillent, en ce moment, dans le réseau, qui traitez, en ce moment, des plaintes. En tout cas, vous avez parmi vos membres des gens qui ont les deux mains dedans. Donc, on va... Si vous le voulez, je vais y aller assez vite pour passer une après l'autre certaines de vos recommandations, préoccupations, pour bien, bien les comprendre.

D'entrée de jeu, vous dites que c'est une bonne chose que, dans le projet de loi, tel qu'il est écrit à ce moment, c'est une bonne chose que le protecteur régional de l'élève ne soit pas la porte d'entrée. D'autres groupes nous ont dit le contraire ou, en tout cas, d'autres qui s'en viennent aussi nous disent qu'on devrait, d'entrée de jeu, pouvoir aller au protecteur régional. Pourquoi vous privilégiez de ne pas faire du protecteur la porte d'entrée?

**M. Parent (Jean-François) :** Bien, vous savez, une organisation, de façon à ce qu'elle évolue... qu'elle évolue bien, elle doit être bien rattachée à sa mission, à sa clientèle, en l'occurrence les parents des élèves, l'enfant. Si les gens qui sont sur le terrain ne sont pas mis à contribution pour résoudre une problématique particulière ou une plainte, alors, que ce soit au niveau de l'établissement ou au niveau du centre de services scolaire, l'organisation est, en quelque sorte, un peu désincarnée de la satisfaction de sa clientèle ou de l'insatisfaction de sa clientèle, et on s'en va directement à une personne qui est indépendante.

Alors, vous savez, M. le ministre, on montre aux enfants, sur les cours d'école, dans le cadre du programme Vers le Pacifique, de résoudre ensemble leurs problèmes, hein? On leur demande de faire de la conciliation s'il y a un problème, d'aller voir le surveillant sur la cour d'école. Par la suite, bien, tu sais, s'il y a une difficulté, les parents peuvent aller à la direction. Donc, on franchit les étapes une à une. Alors, je pense qu'en tant qu'adultes c'est aussi ce qu'on doit faire par rapport aux centres de services scolaires et aux différents paliers de plaintes.

**M. Roberge :** ...tellement ancré sur la réalité de l'école et même de la cour d'école, ce que vous venez de dire. J'en ai des souvenirs, effectivement, médiation entre élèves, surveillants d'élèves, directions d'école. Là, avec le protecteur de l'élève, on se dit : Bien, l'école, le centre de services, le protecteur régional... Je comprends la démarche.

Pour ce qui est des délais, encore une fois, il y a des gens qui trouvent que ça va trop vite, d'autres qui trouvent que ça ne va pas assez vite. Je comprends que vous voulez, évidemment, que les choses se fassent bien. Vous nous dites que ça serait peut-être préférable d'allonger les délais. Je vous retourne une question. Est-ce qu'on pourrait peut-être garder les délais tels qu'ils sont avec la possibilité d'y déroger de manière exceptionnelle ou d'y déroger... toujours en ayant l'obligation de se justifier, plutôt que systématiquement augmenter le nombre de jours à chacun des paliers?  
• (9 h 20) •

**M. Parent (Jean-François) :** On serait plutôt à l'aise avec ça. Je dois vous dire qu'on ne s'est pas attardés à l'ensemble des délais un à un puisqu'au global ils nous convenaient. On convient, par exemple, qu'il peut y avoir des situations plus complexes qui nécessitent des délais de traitement plus longs. Puis on convient également qu'il peut y avoir des périodes dans l'année, notamment, lorsqu'il y a un goulot d'étranglement, là, à la rentrée, par exemple, en juin, lors des périodes de classement, par exemple, de transport scolaire également, des transferts d'élèves. Alors là, ça peut peut-être être un petit peu plus long. Et on ne peut pas ignorer aussi la période de l'été qui, elle aussi, là, peut causer peut-être des petites difficultés, là, pour rejoindre tout le monde. Donc, on serait à l'aise avec ça.

Là où il y a un délai qui, pour nous, était un petit peu plus problématique, c'est celui où... Lorsqu'on reçoit du protecteur de l'élève une recommandation et qu'on donne 10 jours au centre de services scolaire, là, pour, peut-être, infirmer, en tout ou en partie, là, sa recommandation, je dois vous dire que ce délai-là de 10 jours, pour nous, était peut-être celui, là, qui était un petit peu plus problématique. Donc, lui, il pourrait être effectivement prolongé, là, dans certaines circonstances. On pense que ça pourrait se produire.

**M. Roberge :** Je poursuis la discussion avec vous sur ce thème-là, parce que c'est important autant, pour le réseau, de faire son travail comme il faut, mais autant pour le parent et l'élève, parce que, bien, pour eux, c'est

toujours une urgence, c'est toujours... eux, ils ne sont pas dans un cas, ils sont dans leur enfant, ils sont dans... Puis, s'ils portent plainte, c'est parce que ça les touche, là, au coeur. Ce n'est pas, sans doute, pour une dictée où il fallait avoir 19 sur 20 plutôt que 18 sur 20. Alors, c'est quelque chose, d'habitude, qui est assez important.

Le fait que vous, vous souhaitez un délai plus grand à la toute fin du processus, là, dans le cas où un protecteur émet des recommandations, puis ce n'est peut-être pas à chaque fois, là, est-ce que c'est parce que ça se rend au conseil d'administration et que vous dites : Bien, écoutez, là, les conseils d'administration ne se réunissent pas toutes les semaines? Et donc qu'est-ce qui serait le mieux : allonger le délai pour que ça se rende au C.A. ou garder le délai tel qu'il est, mais que ça ne soit pas le C.A. qui s'en occupe?

**M. Parent (Jean-François) :** Bon, la question est bien pertinente, et on s'est penchés sur cette question-là, et, quand on examine, par exemple... Bien, deux choses.

Première chose, un conseil d'administration... si on doit aller au conseil d'administration, c'est sûr qu'on doit l'informer de l'ensemble du dossier, de a jusqu'à z, ce qui est quand même... On part du début avec un conseil d'administration, ce qui risque d'être assez long. L'autre aspect du conseil d'administration, selon les périodes de l'année, c'est toute la question du quorum. Alors, on peut avoir à convoquer, mais il faut avoir quorum. Donc, ça, c'est un aspect important.

L'autre chose par rapport à l'article... là, c'est 58, je crois, on a... du côté privé, on dit que l'institution d'enseignement privé, dans le fond, ça ne va pas du côté du conseil d'administration parce que c'est l'établissement d'enseignement privé. Donc, eux, ils ont cette étape-là de moins à faire que nous, ce qu'on trouve intéressant, alors que nous devons faire cette étape-là avec le conseil d'administration. Si vous jugez opportun qu'on le fasse avec le conseil d'administration, bien là, je pense qu'il faudrait nous donner un peu plus de temps pour s'assurer qu'il est bien saisi du dossier et qu'il puisse bien prendre... bien le comprendre avant de prendre une décision sur la recommandation du protecteur régional de l'élève.

**M. Roberge :** O.K., je comprends bien. Je vous dirais qu'on avait mis un délai assez court à la toute fin aussi parce que l'organisation, qui est le centre de services scolaire, connaît quand même le traitement de la plainte. Il l'a traitée en première instance, en seconde instance. Donc, ce n'est pas comme quelque chose qui arrive... qui est totalement nouveau. Il y a quand même quelqu'un à l'école... puis le responsable du traitement des plaintes qui connaît ce dossier-là. Donc, on ne tombe pas des nues, mais je comprends votre préoccupation.

Vous nous parlez du rôle de veille et vous dites : Attention, le rôle de veille du protecteur devrait s'exercer seulement en contexte de plainte. Et je comprends ce que vous voulez dire, parce qu'il ne faut pas penser que c'est le désert, il n'y a rien, et là qu'on arrive avec le protecteur de l'élève, et que le protecteur de l'élève doit, à lui seul, être garant de la bonne marche du réseau.

Il y a un paquet d'organigrammes... un paquet d'éléments dans l'organigramme, un paquet de personnes. Il y a le conseil d'administration, il y a le conseil d'établissement. Ces gens-là voient à ce que ça fonctionne bien dans le réseau. Il y a le ministère. Il y a la commission des droits de la personne et de la jeunesse. Il y a le Conseil supérieur de l'éducation aussi, qui, lui, est dans un grand tout, a le pouvoir d'autosaisine, se donne des mandats pour vérifier ce qui va plus ou moins bien dans le réseau et faire des avis généraux qui s'adressent aux ministres, qui s'adressent au gouvernement, qui s'adressent à toutes les instances. Mais il y a, malgré tout, des gens qui souhaitent que le protecteur de l'élève puisse, je vous dirais, avoir une espèce de vue d'ensemble sur le réseau et puisse se saisir d'une question ou d'une autre.

Est-ce que vous pensez... Et donc je vous ai partagé un peu mon analyse, mais j'aimerais avoir la vôtre. Considérant les conseils d'établissement, les C.A. et tout ce qui existe, y compris le Conseil supérieur de l'éducation, est-ce que vous pensez que l'institution du protecteur, soit national ou régional, devrait, lui aussi, se mettre à se saisir d'une question ou d'une autre et de produire des rapports, là, comme ça, en autosaisine?

**M. Parent (Jean-François) :** Nous, on est un peu moins à l'aise avec ça. Sincèrement, je vous dirais que ce qu'on voit comme rôle du protecteur régional puis, ultimement, du Protecteur national, c'est de dire...

Si, par exemple, le protecteur régional reçoit plusieurs plaintes concernant un dossier donné, disons le transport scolaire, et que, là, il décide, de son propre chef, de dire : Je vais faire une analyse des différents politiques de transport scolaire des centres de services scolaires, parce qu'il me semble y voir une difficulté ou il semble y avoir un défi ou un enjeu, là, ça, nous, on voit ça d'un bon oeil, la même chose du côté des avis. S'il y a des avis qui sont fréquemment demandés, par exemple, sur un sujet en particulier, alors que ce soit, par exemple, sur les services aux élèves HDAA, bien, peut-être qu'il va se dire : Très bien, ce serait bon de regarder les différentes politiques de services complémentaires ou les politiques de services aux élèves HDAA.

Mais on voit mal, par exemple, qu'il décide, s'il n'a pas trop de demandes d'avis ou peu de plaintes, par exemple, sur le financement des budgets d'entretien aux ressources matérielles, de se pencher sur cette question-là. On trouve que son rôle devrait d'abord être le gardien ou encore la personne qui va veiller sur les aspects ou les enjeux où il a plus d'appels, où il a le plus de demandes d'avis, le plus de plaintes. Ça nous apparaît être là le coeur de la question.

**M. Roberge :** Et c'est un peu comme ça qu'est bâti le projet de loi en ce moment, avec les rapports annuels du protecteur national, qui peut, dans le cadre de son rapport annuel, justement, creuser une question en fonction des plaintes.

Je vous remercie pour votre présentation et les réponses que vous apportez, mais je vais laisser maintenant la parole à mon collègue député de Saint-Jean pour la suite.

**M. Parent (Jean-François) :** Très bien.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** M. le député.

**M. Lemieux :** Merci, Mme la Présidente. On parle de combien de temps?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** 5 min 30 s.

**M. Lemieux :** Merci beaucoup. Messieurs, madame, je voulais commencer par le commencement de votre mémoire, avec ce que vous dites au sujet de la sémantique de la chose. Puis les débats de sémantique, il faut faire attention, c'est parfois ce qui peut être le plus long et le plus difficile. Je ne voulais pas passer tout mon temps là-dessus, mais je voulais vous entendre. Pas que ce n'est pas clair, ce que vous dites, mais j'aimerais que vous alliez un petit peu plus loin par rapport à ce que ça change tellement pour vous, parce qu'au final les parents, là, que ce soit parce que l'autobus ne passe pas, parce qu'il y a un problème de cour d'école, parce qu'il y a un problème humain, parce que... pour le parent, là, appelez ça comme vous voulez, il a besoin d'appeler quelque part. Alors, je voulais juste vous entendre pour comprendre un peu mieux l'importance que ça avait pour vous.

• (9 h 30) •

**M. Parent (Jean-François) :** Oui. Alors, du côté d'une... Le mot «plainte», pour nous, est un générique qui, dans notre pratique... puis il faut le vivre au quotidien, là, pour entendre les gens, peut amener, par exemple, à avoir des demandes d'information, des insatisfactions et, véritablement, des demandes pour des correctifs. Alors, par exemple, on peut avoir des gens qui appellent pour une demande d'information, d'autres qui vont dire : Écoutez, je vous appelle parce que je trouve que votre politique de ne pas envoyer les enfants à l'extérieur pendant la récréation à moins 20°, moi, je ne suis pas à l'aise avec ça, alors je voulais vous le dire.

Donc, il n'y a pas nécessairement de suivi de plainte à faire, mais il y a une insatisfaction. Est-ce que c'est une plainte? Une autre chose qui peut également arriver : Moi, je voudrais vous dire que tel enseignant au secondaire, là, je remarque que... je ne veux pas que vous en parliez à la direction, mais moi, là, ça me préoccupe, là, puis je voulais juste que vous le saviez. Ça arrive, ça, dans notre quotidien. Donc, est-ce qu'on doit le traiter comme plainte?

Récemment, on regardait une compilation annuelle de différentes plaintes pour se rendre compte que les CSS les traitent de façon différente. Certaines vont intégrer ce que je vous ai dit, d'autres pas. Toutes les plaintes pour le secteur du transport scolaire, par exemple, sont, règle générale, traitées par le service du transport scolaire et ne vont pas au secrétariat pour le traitement des plaintes. Est-ce que, dans un bilan, on doit les considérer, ces plaintes-là? Parce que vous savez, au transport, elles sont nombreuses, là, le transport du midi, le transport à des adresses différentes, demandes de changement d'arrêt, par exemple, zones dangereuses. Donc, c'est très nombreux, là.

Est-ce qu'on doit... Est-ce que ça en fait partie? Est-ce que ça doit être, par exemple, compilé? Parce qu'éventuellement peut-être que ça pourrait amener le protecteur de l'élève à comparer les centres de services scolaires les uns avec les autres en matière de plainte et de traitement de plaintes. Et là, bien, par exemple, si on se rend compte que, par 1 000 élèves, il y a beaucoup plus de plaintes dans un milieu que dans un autre, bien, il faudrait savoir si, par exemple, un secteur ou un centre de services scolaire considère les demandes d'information ou les insatisfactions, puis l'autre, pas du tout.

Donc, on s'est buté un petit peu à ça en regardant les compilations récemment et on pense que ça pourrait être le cas aussi, éventuellement, si ce n'est pas précisé.

**M. Lemieux :** Il me reste un peu de temps, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Oui, deux minutes.

**M. Lemieux :** Merci. Bien, effectivement, comme je le redoutais, la sémantique nous amène à bien des endroits. Pour moi, c'est... service à la clientèle, service de plainte, à quelque part, quand on est gros, on a plusieurs services, quand on est petit, comme un bureau de député, il y a juste un numéro, puis il y a une personne pour répondre, puis ça devient toutes des plaintes, des commentaires puis un service à la clientèle.

Et là où je voulais vous amener, justement, puis je voulais vous entendre là-dessus... parce que mon bureau de comté, et je présume que c'est vrai dans les 124 autres, reçoivent beaucoup d'appels. Je ne dirai pas des plaintes, là, ils reçoivent beaucoup d'appels vis-à-vis les écoles, le centre de services scolaire, et on sent qu'il y a un manque de... je voudrais être poli, là, mais un manque de confiance, disons-le comme ça, là, à une certaine étape dans le processus. Et le projet de loi, à mon sens, va nous aider à mieux voir aller les choses et va aider les parents surtout, quand je parle de manque de confiance, je parle des parents, à leur redonner confiance dans un processus qui me semble beaucoup plus clair et ultimement efficace.

Est-ce que vous le sentez comme ça, généralement parlant, ce projet de loi là? Est-ce que vous sentez que c'est nécessaire de redonner confiance aux parents qui... en tout cas, à l'égard de ceux qui nous appellent, sont loin d'avoir toute confiance, là?

**M. Parent (Jean-François) :** Oui, je comprends, et je comprends que vous entendez la partie de ceux qui vous appellent, mais vous n'entendez pas la partie de ceux qui ne vous appellent pas. Parce que, dans les centres de services scolaires, on regardait, par exemple, certaines compilations, comme on vous le mentionnait récemment, et dans un centre de services scolaire, là, disons autour de 30 000 élèves, il peut y avoir facilement, là, si on donne, on attribue la notion large de plainte puis qu'on exclut le transport scolaire, il peut y avoir 300, 400, bon, 500, là, si on augmente le nombre d'élèves vers 40 000, 45 000 élèves, plaintes, et elles sont, dans la très grande majorité des cas, réglées avec satisfaction.

Ce dont vous entendez parler, c'est probablement ces quelques plaintes qui sont beaucoup plus complexes et qui nécessitent des délais de traitement beaucoup plus longs. Alors, ça, ça peut arriver, par exemple, dans le cas de la pédopsychiatrie, par exemple, où on a des liens avec le réseau de la santé, puis où un élève ne peut... peut ne pas être scolarisé pendant quelques semaines. Ça, c'est malheureux...

**M. Lemieux :** Je n'aurai plus de temps, là, mais je voudrais vous entendre me dire si vous trouvez que le projet de loi s'en va dans la bonne direction pour redonner confiance.

**M. Parent (Jean-François) :** Oui, oui. Je penserais que oui, mais je veux juste vous dire que vous entendez malheureusement une minorité.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Ça termine les échanges. Nous allons continuer avec la députée de Mille-Îles. Mme la députée.

**Mme Charbonneau :** Merci, Mme la Présidente. Mme Dion, MM. Parent, Parent avec un s, cette fois-ci, puisque vous êtes monsieur et M. Parent, merci. Merci d'avoir rédigé ce mémoire et de nous avoir guidés un peu, je vous dirais, au départ, dans le même sens que les gens qu'on a reçus hier, donc dans le principe même des définitions, puisque quelque chose de bien défini peut être bien appliqué.

Dans le principe des définitions, vous dites qu'il serait bien de pouvoir dire c'est quoi, une plainte. Et je vous dirais : Est-ce qu'il n'y a pas lieu de rajouter... Vous avez rajouté «allié», parce que ça semble inquiéter bien des gens. J'aimerais ça vous entendre un peu sur le principe qui veut qu'on choisisse ou qu'on ne fait pas le choix de quelqu'un qui a un allié à la commission scolaire ou dans le principe scolaire. Je voulais vous entendre sur l'inquiétude que vous aviez là-dessus.

**M. Parent (Jean-François) :** Oui, en fait, cet aspect-là est important pour, entre autres, le recrutement, là, du protecteur de l'élève. Nous, on trouvait que c'était peut-être plus en lien avec la définition de parent, mais on trouvait que d'associer ou d'exclure quelqu'un qui est parent, éventuellement, de devenir protecteur régional de l'élève, pour nous, on pouvait écarter, là, plusieurs bonnes candidatures. Maintenant, peut-être que mes collègues pourraient intervenir, là, sur la notion du mot «allié».

**M. Parent (Érick) :** Bien, je vais y aller. Donc, juste pour vous donner un exemple, là, pour la députation, chez nous, au centre de services de la Capitale, la notion d'allié, de parent, là, avec l'article 9, ça fait en sorte qu'il y a 15 membres du conseil d'administration actuellement, il y a 47 personnes qui siègent au comité de parents, donc 47 parents au comité de parents. J'ai 72 conseils d'établissement qui sont composés de 10 à 15 parents par conseil d'établissement, donc à peu près 1 000 personnes, et on a un peu plus de 7 000 employés dans notre centre de services.

Donc, c'est de se priver de... probablement de près de 10 000 personnes. Donc, on trouve que ce critère-là, là, demande une réflexion, puis ce qu'on propose, c'est probablement... c'est que... plutôt de laisser au protecteur national le soin, là, d'établir les balises de sélection du protecteur régional.

**Mme Charbonneau :** ...M. Parent, sachez que je suis une alliée indéfectible des parents, donc vous allez trouver chez moi beaucoup d'écoute par rapport au principe de... les parents sont non seulement une source impérisable de compétences, mais peuvent être des gens très, très intéressants alentour d'une table pour comprendre le système scolaire.

Je veux vous entendre rapidement sur le découpage de régions. Ça m'intrigue beaucoup, puisque chaque commission scolaire et chaque centre scolaire a un découpage qui lui appartient et là aussi une différence entre les anglophones et les francophones. Et on se souviendra qu'une école privée n'a pas de régionalisation, hein, elle peut aller piger dans toutes les piscines qu'elle veut. Ça lui appartient, ça dépend du choix du parent et non du choix de la desserte.

Alors, je voulais vous entendre sur le principe, puisque le projet de loi parle d'une régionalisation, hein, d'un principe régional, mais on sait que les commissions scolaires anglophones sont beaucoup plus larges qu'une seule région et que les commissions scolaires francophones quelquefois... et, si je prends Montréal, c'est le cas. Bien, il y a cinq commissions scolaires francophones, plus l'anglophone, et des politiques et des façons de faire qui sont similaires et différentes. Donc, je voulais vous entendre sur le principe du découpage.

**M. Parent (Jean-François) :** Oui, deux choses là-dessus. On parle de régions, mais on ne définit pas très bien, là, ce qu'est une région. Donc, première des choses, ce que l'on voyait, c'est que si, par exemple, il y a un protecteur régional de l'élève pour la région de la Côte-Nord, bien, il est clair qu'avec peut-être autour de 8 000,

10 000 élèves, par rapport à un protecteur régional pour, disons, l'île de Montréal avec, disons, un bon... près de 200 000 élèves, on voyait là une certaine disparité, puis peut-être une iniquité, je dirais. Donc, ce qu'on se disait, c'est qu'il faudrait que la notion de région, là, soit peut-être un peu plus large et puisse comprendre qu'un protecteur régional soit à la fois... une personne soit à la fois sur la Côte-Nord, au Saguenay—Lac-Saint-Jean puis en Abitibi, par exemple, pour avoir une tâche équilibrée, tout en tenant compte de la présence du réseau privé.

Deuxième des choses, c'est que la notion de région ne doit pas être la même pour le secteur anglophone que le secteur francophone. Donc, pour le secteur anglophone, elle doit être beaucoup plus englobante, parce qu'il y a des territoires comme Central Québec ou Eastern Shores qui sont beaucoup plus vastes qu'une seule et unique région.

• (9 h 40) •

**Mme Charbonneau :** Je trouve ça, je vous le dis, puis je réfléchis à haute voix, là, je trouve ça particulier que vous faites une distinction entre anglophone et francophone, mais pas entre privé et public. Mais ceci dit, un autre jour, je prendrai du temps sur le principe privé-public. Je ne veux pas passer mon temps là-dessus.

Hier, on a reçu des groupes qui nous ont sensibilisés sur le fait que d'avoir accès directement au protecteur de l'élève, plutôt que de passer par la commission scolaire, peut être très aidant. Je vous donne les deux groupes qu'on a reçus... bien, je vais vous dire, je vais vous en donner un qui a fait un poids particulier, là, sur la façon de procéder, et c'est Béliers solidaires. Pourquoi? Bien, parce qu'ils ont vécu des choses qui fait en sorte qu'ils se sentaient confrontés à la structure scolaire, pas entendus, et passer directement au protecteur de l'élève régional, dans le cas du projet de loi, pourrait être très aidant.

Je vous donne un autre exemple parce que c'est un dossier qui me tient à cœur. Dans le projet de loi, on parle d'intimidation. Il y a quelques parents à qui j'ai eu le privilège de parler à différents moments, où on a conseillé de changer leur enfant d'école, qui subissait de l'intimidation, plutôt que de faire face à l'agresseur ou à la famille de l'agresseur. Donc, de passer directement au protecteur de l'élève devenait beaucoup plus aidant que de faire les cinq, six marches qu'il faut que je fasse pour avoir des réponses puis des gestes concrets.

Je vous entends, quand vous dites : On préférerait que... mais y a-t-il pour vous des cas qui pourraient être considérés d'exception pour pouvoir avoir accès directement au protecteur de l'élève?

**M. Parent (Jean-François) :** On n'a pas spécifiquement analysé la question de cas d'exception, là, de gens qui pourraient passer directement au protecteur de l'élève. Je dirais que si, dans l'esprit du parent, il y a une notion d'urgence et à laquelle, par exemple, l'établissement ou encore le centre de services scolaire n'est pas en mesure de répondre, ou encore ça a déjà été un dossier traité dans le passé pour lequel ça a été extrêmement difficile pour eux, il y a peut-être là quelque chose. Mais je vous dirais que c'est vraiment l'exception, parce que je pense que, d'abord et avant tout, on doit travailler avec la direction d'établissement puis le centre de services scolaire. Mais donc, sincèrement, nous, on est des tenants de gens qui disent : Il faut d'abord passer par le palier un et le palier deux avant d'aller au protecteur. Comme je vous dis, il peut y avoir des situations très, très, très exceptionnelles, mais de notre point de vue, elles ne sont pas nombreuses.

**Mme Charbonneau :** Dans vos années d'expérience, est-ce que les recommandations qui sont venues du protecteur de l'élève de chacun de vos établissements ont été mises en application ou si les réponses qui ont été faites, c'est : On a une politique, c'est comme ça qu'on la gère, puis il n'y aura pas de changement à la décision qu'on a posée pour l'enfant, le jeune, l'étudiant ou la famille de l'étudiant?

**M. Parent (Jean-François) :** Je vous dirais que règle générale, ce qui s'est produit, lorsque le protecteur de l'élève est intervenu dans le milieu où j'ai oeuvré, c'était pour suggérer des modifications, par exemple, à des politiques. Donc, c'étaient des suggestions qui étaient soumises ou des recommandations qui étaient soumises au conseil des commissaires. Et oui, effectivement, des suivis ont été effectués, mais je dois vous dire qu'ils n'ont pas... on n'a pas eu de nombreux cas là-dessus, là, peut-être deux modifications des politiques, là, notamment au transport scolaire.

**Mme Charbonneau :** Dans les ressources au niveau des EHDAA, vous n'avez jamais été confronté à une limitation de services et un parent exigeait ou une famille qui apprécierait en recevoir plus avec recommandation du protecteur de l'élève. Ce n'est jamais arrivé. Je veux juste être sûre, là, qu'on s'entende.

**M. Parent (Jean-François) :** Sur un plan personnel, dans le milieu où j'ai oeuvré, non. Je ne sais pas, là, si mes collègues auraient des éléments pour compléter cette réponse-là, mais, non, pas dans notre milieu.

**M. Parent (Érick) :** Au centre de services de la Capitale, c'est arrivé une fois en 10 ans, et les recommandations ont été suivies.

**Mme Dion (Marie-France) :** Donc, j'oeuvre au sein du centre de services scolaire des Mille-Îles depuis moins de deux mois, alors je n'ai pas cette connaissance-là, mais pour mon ancien milieu, à Marguerite-Bourgeoys, la plupart des recommandations étaient suivies.

**Mme Charbonneau :** Pour vous taquiner, Mme Dion, je dirais, c'est vous qui avez le meilleur nom de commission scolaire... de centre de services, parce que Mille-Îles, pour moi, c'est un nom bien, bien important.

Les délais de mise en application. Le ministre a touché un peu à l'inquiétude que nous aurons probablement tout le long du projet de loi, c'est-à-dire répondre rapidement, adéquatement à un parent, ou à une famille, ou à un jeune, ou à un étudiant, parce que je le rappelais hier, puis il va falloir le préciser, éventuellement, le projet de loi du protecteur de l'élève parle des conseils scolaires, ne spécifiant pas que l'éducation des adultes et la formation professionnelle ne sont pas touchées par le projet de loi. On sait, vous et moi, puis le ministre aussi, là, que ça touche... un centre scolaire fait de quatre ans jusqu'à 72, des fois 82, dépendamment des gens qui ont le goût de poursuivre dans leurs études, donne des cours... et sont vos étudiants. L'étudiant n'a pas d'âge et non de... de péremption non plus.

Alors, les délais pour répondre aux gens est très important, quelle que soit la notion de la demande. Parce que si j'ai une demande en transport, je veux que ça se règle demain, parce que je ne veux pas que mon jeune marche le deux kilomètres, je ne veux pas que mon jeune marche le 1,2 kilomètre. Si je suis dans un principe de service puis que ça doit avoir une analyse médicale, bien là, je suis dans un autre délai.

Alors, quand vous dites : Le 10 jours, c'est trop court, on parle toujours de jours ouvrables, le 20 jours, ce serait plus propice, est-ce qu'il y a lieu de mettre des jours plutôt que de dire «dans des délais raisonnables» ou dans un moment donné très précis par rapport au cas? Vous aimez mieux garder des jours ou vous aimeriez mieux qu'on utilise un vocabulaire qui fait en sorte que les délais soient parfaits pour tout le monde?

**M. Parent (Jean-François) :** Je comprends, là, dans votre question, que, dans le fond, ce que vous nous dites, c'est : Est-ce qu'on doit aller au 20 jours ou on doit avoir une formulation qui vous donne un peu plus de marge de manoeuvre? Est-ce que c'est bien ce que je comprends de votre question?

**Mme Charbonneau :** Moi, je ne vous donne pas la marge de manoeuvre à vous, mais aux parents. Mais je comprends comment vous l'avez compris.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Malheureusement, Mme la députée, on n'a plus de temps pour la réponse.

**Une voix : ...**

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Sauvée par la cloche, effectivement. Mais je céderais la parole à la députée de Sherbrooke pour continuer les discussions. Mme la députée.

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. Je vous écoutais parler tout à l'heure, bon, vous nous dites que vous ne souhaitez pas que le protecteur de l'élève soit la porte d'entrée. En même temps, je constate une difficulté, là, dans les centres de services, à compiler de manière systématique les plaintes. Vous nous dites que ce n'est pas uniforme, là, d'un centre de services à l'autre, la manière de les compiler.

Moi, je trouve ça problématique, je pense qu'on doit trouver une manière plus uniforme de recevoir les plaintes, de compiler les plaintes, de savoir si tel geste posé par le parent est une plainte ou pas. Parce qu'autrement, comment on va faire pour savoir c'est quoi, les problématiques rencontrées? Puis il me semble que le plus simple, ce serait que la porte d'entrée, ce soit le protecteur de l'élève, que quand, par exemple, un parent vous appelle pour vous dire : Bien là, moi, je ne comprends pas, mon enfant n'est pas sorti dehors aujourd'hui, que vous lui expliquiez c'est quoi, la politique, quand il fait telle température, puis que vous lui disiez : Si vous jugez que vous souhaitez porter plainte à l'égard de cette pratique-là, voici la porte d'entrée, c'est le protecteur de l'élève. Puis là le parent jugera si, oui, ça mérite une plainte formelle ou si, non, il a eu réponse à sa question puis c'est bon. Est-ce que ça ne serait pas plus simple?

**M. Parent (Jean-François) :** Nous, ce n'est pas une option, là, que l'on privilégie. Que ce soit une organisation scolaire, une organisation municipale ou même une organisation privée, là, qui offre des services à ses clients, on pense que c'est important que l'organisation soit près de ses clients, près de ses insatisfactions, près de ses plaintes pour être davantage en processus d'amélioration continue.

**Mme Labrie :** Mais ce n'est pas un magasin, là, c'est un service public. Est-ce qu'il n'y a pas lieu de compiler ces plaintes-là de manière uniforme? Comment vous voulez qu'on fasse pour les compiler de manière uniforme d'un centre de services à l'autre?

**M. Parent (Jean-François) :** Pour la compilation, Mme Labrie, ça, nous, on est tout à fait ouvert là-dessus. D'ailleurs, dans un avis qu'on avait déposé à la suite du rapport déposé par la Protectrice du citoyen, on avait même souligné que la GRICS, qui est l'organisation qui donne des services de technologie et d'informatique aux commissions scolaires, fasse un système intégré, pour chaque centre de services scolaire, de traitement de plaintes. Donc, ça, on serait bien à l'aise avec ça, là. C'était une position qu'on avait, en 2018-2019, sur ce sujet.

**Mme Labrie :** Un système intégré qui serait le même, donc, pour tous les centres de services, donc une autre porte d'entrée qui serait... qui permettrait aux parents de choisir le centre de services pour lequel il veut enregistrer une plainte ou... Comment ça marcherait?

**M. Parent (Jean-François) :** Non. C'est que, dans les faits, on aurait un même système informatique dans chacun des centres de services scolaires pour le traitement des plaintes : le palier un, qui est l'école ou le centre de formation, le palier deux, qui est le centre administratif, et par la suite, bien, dans ton traitement des... dans ton registre ou dans ton logiciel, tu as ensuite une étape qui dit : Ce dossier est passé au protecteur régional de l'élève. Puis là, bien, le protecteur régional de l'élève, lui, ce serait bon, là, qu'il fasse ses suivis auprès du centre de services scolaire pour voir s'il accueille le dossier, ou s'il le rejette, ou s'il met fin, peu importe, alors pour favoriser une bonne communication avec le centre de services scolaire, là.

Parce qu'il y a des dossiers, vous savez, Mme Labrie, qui sont des dossiers aussi de ressources humaines. Si ça va directement au protecteur régional de l'élève puis que là, bien, tu sais, on est dans des dossiers qui sont plus de nature de relations de travail, par exemple, on voit mal, là, que ça puisse aller directement au protecteur régional de l'élève, là. On pense que, vraiment, la porte d'entrée devrait être le centre de services scolaire. Et le parent devrait avoir confiance et être rassuré en sachant que, si ça ne va pas bien là pour lui, il y aura toujours l'instance du protecteur régional qui, de son point de vue à lui, agit plus comme ombudsman, par exemple. Donc, on pense que ça devrait être de cette façon-là.

Puis tout à l'heure, quand j'évoquais, par exemple, la ville de Québec, bien, tu sais, la ville de Québec, chaque service...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup, M. Parent. C'est tout le temps que nous avons pour notre présentation. On a les prochains invités qui sont déjà arrivés. Je vous remercie tous les trois pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et la commission suspend ses travaux quelques instants, le temps d'accueillir les nouveaux intervenants. Merci.

*(Suspension de la séance à 9 h 50)*

*(Reprise à 9 h 54)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** La Commission de la culture et de l'éducation reprend ses travaux. Et nous accueillons maintenant l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec et leurs représentants : M. Dan Lamoureux, président, M. Russell Copeman, directeur général, M. Sylvain Racette, président de l'Association des directeurs généraux des commissions scolaires anglophones du Québec.

Bienvenue à vous trois. Donc, merci d'être avec nous ce matin. Comme convenu, vous aurez 10 minutes pour faire votre présentation, et, par la suite, il y aura échange avec les membres de la commission. Donc, je vous cède dès maintenant la parole.

#### **Association des commissions scolaires anglophones du Québec (ACSAQ)**

**M. Lamoureux (Dan) :** Merci beaucoup. Mme la Présidente, M. le ministre, Mmes, MM. les députés, nous vous remercions de l'invitation pour vous présenter...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** On ne vous entend pas bien.

**Une voix : ...**

**La Présidente (Mme Guillemette) :** On ne vous entend pas bien, monsieur, non plus. Avez-vous... Si, M. Racette, vous fermez votre micro...

On va suspendre quelques instants puis on va faire quelques tests, là, parce que...

*(Suspension de la séance à 9 h 56)*

*(Reprise à 9 h 57)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Donc, bienvenue. Nous reprenons les travaux. Donc, vous pouvez commencer depuis le début pour une meilleure compréhension. Je vous cède la parole.

**M. Lamoureux (Dan) :** O.K., merci beaucoup. Mme la Présidente, M. le ministre, Mmes et MM. les députés, nous vous remercions de l'invitation pour vous présenter nos commentaires et recommandations sur le projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national des élèves. Je suis Dan Lamoureux, président de l'Association des commissions scolaires anglophones du Québec. Je suis accompagné de notre directeur général, Russell Copeman, et du président de l'Association des directeurs généraux des commissions scolaires anglophones du Québec, Sylvain Racette.

This brief is submitted jointly by the QESBA and by the Association of Directors General of English School Boards of Québec. While we subscribe to many of the objectives of Bill n° 9, we have a number of general observations and some serious concerns with certain aspects of the proposed legislation.

**M. Copeman (Russell) :** ...M. le ministre, Mmes les députées, nous ne sommes pas convaincus que le processus de traitement des plaintes des élèves dans le réseau anglophone soit assorti de problèmes structurels majeurs. Selon nous, le système actuel de protecteur de l'élève autonome dans nos commissions scolaires, qui relève des conseils des commissaires scolaires élus, fonctionne bien.

Cette position est validée par le très faible nombre de cas qui sont effectivement déposés auprès des protecteurs de l'élève dans notre réseau. Selon les rapports annuels des neuf commissions scolaires anglophones durant la dernière année, pour laquelle des statistiques sont disponibles, les protecteurs de l'élève ont reçu 285 plaintes au total, dont le tiers étaient liées à la pandémie de la COVID-19.

Si le gouvernement entend s'assurer que davantage d'élèves et de parents soient conscients de leurs droits et du processus de traitement des plaintes et établir des délais réalistes et uniformes pour traiter ces plaintes, il est possible de réaliser ces objectifs sans nécessairement créer de toutes nouvelles bureaucraties régionales et centrales.

Par ailleurs, nous avons de sérieuses préoccupations, notamment en ce qui concerne l'accès en anglais au processus régional de traitement des plaintes et la diminution du rôle et des pouvoirs des conseils des commissaires scolaires, la plus haute instance des commissions scolaires dans ce processus.

Le projet de loi élimine les actuels protecteurs de l'élève des commissions scolaires, de même que le recours direct des parents et des élèves au conseil des commissaires scolaires. Il les remplace par un système de protecteur national de l'élève et de protecteurs régionaux de l'élève administré au niveau central ainsi qu'un processus de traitement de plaintes normalisé.

Bien que la fonction de protecteur en soit uniformisée et professionnalisée, les commissions scolaires locales sont essentiellement dessaisies de cette fonction. Voilà un autre exemple d'une centralisation accrue par le gouvernement de l'administration des services d'enseignement public.

• (10 heures) •

Conjugué à d'autres mesures législatives récentes, le projet de loi contribue à la diminution progressive du contrôle et de gestion locale des établissements d'enseignement par la communauté d'expression anglaise. Il n'est pas évident non plus que le projet de loi rehaussera l'accessibilité et l'efficacité du processus de traitement des plaintes pour les plaignants dans le système anglophone. Le projet de loi prévoit que chaque région administrative sera dotée d'un protecteur régional de l'élève. Nous ne sommes pas convaincus qu'un modèle territorial régional soit en mesure de garantir les services nécessaires du protecteur régional de l'élève en anglais, surtout à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal. Les plaintes des élèves et des parents dans les commissions scolaires anglophones risquent d'être marginalisées dans un modèle territorial régional en raison de leur faible proportion, particulièrement en région.

**M. Racette (Sylvain) :** Les protecteurs régionaux de l'élève doivent être attentifs aux différences éducatives et culturelles de notre réseau. Encore une fois, étant donné la faible proportion que représente le réseau anglophone dans plusieurs régions, nous craignons que ce ne soit pas tous les protecteurs régionaux de l'élève qui en feront une priorité.

De plus, la majorité de nos commissions scolaires couvrent plus d'une région. La proposition dans le projet de loi n° 9 implique que les commissions scolaires seraient appelées à travailler avec plusieurs différents protecteurs régionaux de l'élève. Cela ne ferait qu'accroître la complexité pour les parents... constituant un défi administratif de taille pour bon nombre de commissions scolaires.

De plus, on ignore si les protecteurs régionaux de l'élève qui desservent les commissions scolaires anglophones auront l'obligation et la capacité de communiquer avec les plaignants en anglais.

Pour toutes ces raisons, nous proposons un modèle régional de traitement de plaintes beaucoup mieux adapté à notre réseau d'éducation. Nous recommandons que la nature linguistique du système scolaire québécois soit reconnue à l'aide de modifications au projet de loi n° 9 qui instaureraient un protecteur régional de l'élève, ou plus d'un, qui traiterait exclusivement des plaintes provenant des commissions scolaires anglophones et des écoles de langue anglaise privées.

En outre, le projet de loi pose également des défis administratifs significatifs. Bien que plusieurs commissions scolaires anglophones couvrent de vastes territoires, certaines d'entre elles sont petites en termes d'effectifs scolaires relativement parlant. Cela présente des défis particuliers dans l'organisation des services, où certains administrateurs occupent plusieurs postes. La pression sur les administrateurs des commissions scolaires est très forte et les ressources sont déjà mobilisées au maximum.

Conséquemment, nous recommandons que le délai de traitement des plaintes au niveau de la commission scolaire de 15 jours ouvrables soit légèrement prolongé afin de refléter la capacité réaliste de nos commissions scolaires à traiter ces plaintes.

**M. Copeman (Russell) :** Le projet de loi précise que le ministre de l'Éducation nomme les protecteurs régionaux de l'élève parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions par un comité de sélection. Ce comité de sélection... de divers partenaires du réseau. Bien que la représentation au sein du comité de sélection soit variée, il est intéressant de noter que l'association des commissions scolaires et la Fédération des centres de services scolaires n'y sont pas représentées. Nous demandons que le comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève, mentionné à l'article 6 du projet de loi, inclue un représentant de l'association des commissions scolaires.

Nous avons quelques remarques au sujet du traitement des plaintes au niveau des commissions scolaires. Initialement, le rôle du protecteur de l'élève dans chaque commission scolaire a été créé à titre d'organe impartial autonome afin d'étudier et identifier des solutions aux problèmes locaux touchant les élèves et de formuler des recommandations

appropriées à l'intention du conseil des commissaires scolaires. L'ACSAQ a de vives préoccupations par rapport au projet de loi proposé qui abolit le protecteur de l'élève autonome local pour assigner la tâche à un employé d'une commission scolaire.

Nous recommandons que le projet de loi soit modifié de façon à donner au conseil des commissaires scolaires les moyens, soit de conserver l'actuel protecteur de l'élève autonome de la commission, soit de désigner une personne chargée de traiter les plaintes parmi le personnel de la commission scolaire. À présent, un élève ou un parent peut demander directement au conseil des commissaires scolaires de réexaminer une décision d'une commission scolaire. En vertu du projet de loi, le conseil peut encore renverser une décision suite à une demande d'élève ou d'un parent, mais seulement sur recommandation du protecteur régional de l'élève. En autre mot, les parents et les élèves ne peuvent plus porter plainte directement au conseil des commissaires, l'instance ultime de gouvernance d'une commission scolaire. Ce nouveau processus affaiblit le rôle du conseil des commissaires et restreint le droit aux plaignants de pétitionner le conseil des commissaires scolaires.

En conséquence, nous demandons premièrement que le projet de loi prévoie le droit du plaignant à un recours direct au conseil des commissaires à tout moment du processus actuel des plaintes, comme c'est le cas à l'heure actuelle.

**M. Lamoureux (Dan) :** The QESBA thanks the committee on culture and education for the opportunity to be heard during the parliamentary consultation on Bill 9. The QESBA and the ADGESBQ are not convinced that the complaint process in the English education network meets... needs the creation of a regional and national bureaucracies to improve the rights of students and their parents to appropriate educational services.

However, if the National Assembly should decide to proceed with this reform, we have proposed certain modifications to take into account the particular realities of both the Government and of the needs of our school system and the people it service. The concerns about local sensitivity and language of service are crucial factors for the National Assembly to consider.

Finally, Bill 9 removes several elements of self-management of our school system, which school boards have vigorously defended over decades, self-management which is crucial to the English-speaking community of Québec. These elements of self-management do not conflict with the objectives of Bill 9, and, as outlined in the recommendations of this brief, they should be restored in the legislation. Merci and thank you very much.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup, messieurs. Donc, nous allons débiter la période d'échange en débutant avec M. le ministre. Je vous cède la parole.

**M. Roberge :** Merci bien, Mme la Présidente. Merci pour votre présentation, MM. Racette, Copeman et Lamoureux. On apprécie votre mémoire, votre présence et puis on est contents d'avoir la chance d'échanger avec vous aujourd'hui pour trouver, je dirais, des voies de passage puis des manières d'améliorer le réseau, là, qui seront à la satisfaction de tous.

Puis, quand je dis de tous, il faut voir qu'il y a vraiment une pluralité de points de vue quand on parle, depuis hier, à des regroupements de jeunes, des associations de parents. On a eu l'association de parents anglophones hier. On aura, tout à l'heure, l'association de comités de parents francophones, et je vous dirais qu'il y a une convergence d'opinions. Tout le monde veut améliorer le réseau, tout le monde veut améliorer le système, tout le monde veut qu'il soit efficace. Il y a quand même des groupes qui arrivent avec des propositions différentes sur la mécanique. Il faudra ensemble, en commission, faire la suite. Mais aujourd'hui, essayons d'éclairer nos lanternes puis faisons des réserves de propositions, d'ajustements puis essayons de comprendre mieux les prémisses.

Dans votre mémoire, vous nous parlez de centralisation, comme si le projet de loi n° 9 arrivait avec une centralisation de la gestion des plaintes. J'aimerais comprendre pourquoi puisque ça ne s'en va pas à l'échelle du ministère. Bien, en fait, c'est un organisme à part, et on ne vient formaliser que les deux premières étapes... sont purement locales, très, très, très locales. C'est le principe de subsidiarité qui s'applique. Et la troisième arrive à un niveau de protecteur de l'élève, et il y avait déjà un protecteur de l'élève. Là, il est régional. Alors qu'on vient formellement, dans la loi, dire qu'avant d'arriver à l'étape trois, il faut d'abord faire l'étape un et deux, en souhaitant même de ne pas se rendre à l'étape trois, on vient, je vous dirais même, renforcer la première étape en disant que ça se règle d'abord, là, à la hauteur, là, du quartier, à la hauteur de l'école... Comment on pourrait dire que c'est une centralisation?

• (10 h 10) •

**M. Copeman (Russell) :** Si vous me permettez, M. le ministre, je dirais que, oui, on reste avec un processus local à l'école ou au centre, mais la deuxième étape, celui de la commission scolaire, est beaucoup circonscrit par le projet de loi. Présentement, évidemment, les commissions scolaires peuvent avoir un protecteur de l'élève ou, en anglais, un ombudsman, qui est indépendant et autonome, qui traite les plaintes.

On vous demande, dans le projet de loi, de retenir cette possibilité que les conseils des commissaires déterminent qu'ils veulent garder leur propre ombudsman en n'enlevant rien de l'étape supérieure qui est celui au régional. Le projet de loi circonscrit le traitement des plaintes, au niveau des commissions scolaires, à un membre du personnel de la commission scolaire. Nous, on vous demande, aux législateurs, de permettre à ce qu'une commission scolaire peut garder le protecteur de l'élève indépendant et autonome afin que cette personne-là soit la personne qui est chargée de recevoir des plaintes, un.

Deuxièmement, le projet de loi élimine la possibilité pour des plaignants de s'adresser directement au conseil des commissaires, et c'est quelque chose qu'on souhaite retenir. Et c'est en ce sens là qu'on a dit : Il y a une certaine centralisation des décisions non pas nécessairement au ministère, mais dans la structure que vous avez proposée.

**M. Roberge :** Mais quand vous nous dites... vous parlez du système actuel puis vous parlez des protecteurs des élèves indépendants et autonomes, alors qu'ils sont affiliés aux centres de services scolaires francophones, aux commissions scolaires anglophones.

Il me semble que vous faites fi du diagnostic qui a quand même été fait, je vous dirais, qui n'a pas été remis en question, avant aujourd'hui, par les Québécois, qui a été fait par la Protectrice du citoyen, qui couvrait l'ensemble du réseau scolaire en 2017. Puis j'ai devant moi, là, le document de la Protectrice du citoyen, 2017, puis c'était assez sévère, là. On parlait de trop d'étapes et d'interlocuteurs, trop de délais de traitement, manque d'information sur le recours, ce qui explique d'ailleurs le faible nombre de plaintes auxquelles vous référez, absence de formation et partage d'expertise pour les protecteurs des élèves, l'indépendance du protecteur de l'élève à renforcer, impossibilité pour le protecteur de l'élève d'agir de leur propre initiative, lacunes dans la reddition de comptes, suivi des recommandations des protecteurs de l'élève difficile à assurer. Ça, c'est ce que disait la Protectrice du citoyen sur l'ensemble des commissions scolaires, parce qu'en 2007 il n'y avait que des commissions scolaires, et on ne disait pas, dans ce rapport-là, à aucun endroit : Mais sachez que les commissions scolaires anglophones, il n'y a pas d'enjeu, là, je parle que des commissions scolaires francophones. Ça traitait de l'ensemble du réseau.

Puis j'ai de la misère à concilier ce rapport-là avec le fait que vous nous dites ce matin qu'il n'y a pas vraiment de problème avec le système actuel puis que, comme il y a peu de plaintes, ça veut dire que ça va bien. La protectrice du citoyen nous disait qu'un des éléments qui montrait qu'il y avait un problème, c'est que les gens étaient peu informés des recours. Donc, il me semble qu'à la base c'est comme si on ne partait pas de la même prémisse. D'ailleurs, même hier, l'Association des comités de parents anglophones nous proposait des modifications, des ajustements pour s'assurer que les communautés anglophones se retrouvent dans la nouvelle structure mais étaient bien d'accord pour dire qu'il fallait changer les choses. Est-ce que, vous, vous privilégiez en réalité le statu quo ou vous êtes plutôt dans une démarche pour nous permettre d'améliorer le projet de loi n° 9?

**M. Copeman (Russell) :** Bien, il y a peut-être M. Racette qui va ajouter quelque chose, mais, M. le ministre, on est là pour tenter d'améliorer le projet de loi. Mais rien dans le diagnostic du protecteur du Québec... la Protectrice du citoyen est irréconciliable avec la possibilité de retenir, au niveau de la commission scolaire, un ombudsman qui sera la personne pour traiter les plaintes de façon locale. Après ça, on sera... il y a une étape supplémentaire qui est le protecteur régional.

Là où le bât blesse, c'est dans le projet de loi, où, vous, vous dites : Il faut que la personne qui traite les plaintes au niveau des commissions scolaires soit un membre du personnel de la commission scolaire. Ce qu'on souhaite, c'est la possibilité que les commissions scolaires anglophones, s'ils désirent, par la voie des conseils des commissaires, retiennent leur protecteur de l'élève, leur ombudsman qui est autonome, qui est à distance un peu de l'administration afin de traiter les plaintes de la même façon qui est prévue dans la loi.

**M. Roberge :** J'apprécie la précision. Merci. M. Racette, je croyais que vous... Oui, allez-y.

**M. Racette (Sylvain) :** Oui, M. le ministre, juste en réponse à votre question, je pense qu'on a vraiment une volonté de travailler ensemble, là, pour améliorer le système. Ce n'est pas de défendre le statu quo à tout prix. Le sens de notre intervention, en tout cas, la partie à laquelle je réfèrais plutôt, je pense que c'est important aussi qu'il y ait une reconnaissance qu'il y a une réalité assez différente avec des commissions scolaires anglophones. On a des conventions collectives qui sont différentes, on a une façon de faire qui est différente.

Alors, ça serait vraiment apprécié, quand on dit... minimalement, une des pistes de solutions pour améliorer le projet de loi ce serait d'avoir un... d'être considéré comme une région où les commissions scolaires anglophones pourraient avoir un ombudsman ou plusieurs ombudsmans qui s'occupent des commissions scolaires anglophones pour s'assurer, là, que la personne baigne toujours dans notre réalité puis ils ne doivent pas toujours se promener entre deux systèmes, dire : Ah oui! c'est vrai, il y a une différence à ce niveau-là. Alors, ça, ce serait... on pense que c'est une amélioration aussi qui respecte l'esprit du projet de loi.

**M. Roberge :** Merci. Bien, c'est beaucoup plus clair avec les précisions. Je vous remercie d'avoir clarifié ça.

Peut-être une dernière question avant de céder la parole à mon collègue député de Richelieu. La proposition que vous faites, de dire qu'on pourrait y avoir... d'avoir des protecteurs de l'élève régionaux assignés à la communauté anglophone, est-ce qu'on ne pourrait pas, je vous dirais, garder la structure proposée dans le projet de loi n° 9, mais en inscrivant, dans le profil de compétences pour sélectionner les protecteurs des élèves régionaux, je vous dirais, la capacité de s'exprimer et de servir en anglais la communauté qui fréquente les commissions scolaires anglophones? Est-ce que ce serait, pour vous, une voie de passage?

**M. Racette (Sylvain) :** Bien, encore une fois, je vais revenir aux faits. Il y a vraiment des différences... moi, j'ai travaillé, j'ai eu le plaisir de travailler dans des commissions scolaires francophones et anglophones. Il y a une différence, bon, de la façon dont la communauté est impliquée dans nos écoles, la façon... Puis on le voit... puis, comme je dis encore une fois, dans les conventions collectives, ils sont différents aussi. Il y a vraiment des façons de faire qui sont différentes. Alors... puis, des fois, je le vois quand je suis avec mes collègues. Quand on parle, on a des échanges, je me rends compte qu'il y a des choses... des éléments, là, qui sont culturels dans la façon d'appliquer, même, et de vivre au jour le jour l'école, l'expérience éducative pour nos élèves et pour nos parents.

Alors, c'est pour ça que je pense que ça va au-delà de la langue et, juste de comprendre une autre langue, c'est vraiment de comprendre cette différence culturelle là. Alors, je pense que c'est pour ça que, s'il y avait

quelqu'un qui était assigné, disons, aux commissions scolaires anglophones et aux écoles privées anglophones, il baignerait uniquement là-dedans, il serait vraiment en immersion pour vraiment s'assurer, là, que ces interventions soient vraiment en lien avec la façon de faire des commissions scolaires anglophones.

**M. Copeman (Russell) :** Si vous me permettez, M. le ministre, je pense que ça serait... le strict minimum, pour nous, ça serait d'intégrer dans la loi une obligation pour les protecteurs régionaux d'être capables de communiquer et de traiter des plaintes en anglais. Ça peut être une voie de passage, mais ça ne résout pas les problèmes de différences culturelles et même éducatives dans le réseau.

Par ailleurs, comme vous le savez, il y en a 17, régions administratives au Québec, là. On n'est pas convaincus nécessairement que tous les directeurs régionaux, même si on inscrit cette exigence comme obligation là, ils vont nécessairement porter les efforts nécessaires dans toutes les régions. Dans la région de la Gaspésie, là, la commission scolaire Eastern Shores représente tellement une petite proportion des effectifs scolaires et probablement une petite portion des plaintes que ce n'est pas très logique pour nous d'exiger nécessairement que le protecteur régional de l'élève en Gaspésie et son équipe soient parfaitement bilingues afin de traiter les cas. Mais si c'est la voie de passage qui est exigée par l'Assemblée nationale, bien, c'est le minimum, c'est de s'assurer qu'il y ait accès à des services en langue anglaise à travers le Québec.

**M. Roberge :** Je vous remercie pour vos présentations puis les éclaircissements qu'on a obtenus ce matin. Je vais laisser mon collègue poursuivre.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. M. le député.

• (10 h 20) •

**M. Émond :** Oui, merci beaucoup, Mme la Présidente. Messieurs, bonjour. Merci de votre présence virtuelle avec nous ce matin et de votre contribution aux travaux de la commission.

Ma question va être très courte. En fait, c'est une précision que j'aimerais avoir de votre recommandation 4.2 en ce qui a trait aux délais de traitement des plaintes, parce qu'il y a deux choses là qui me viennent en tête, là. Quand vous parlez du délai, vous désirez qu'il soit légèrement prolongé. Comme législateur, la précision des mots est importante, là. Moi, j'ai souvenir de ma fille, qui est maintenant une grande jeune femme, là, mais disons, dans sa période adolescente, lui avoir demandé : J'aimerais, ce soir, que tu rentres à la maison légèrement plus tôt. On ne s'enlignait assurément pas vers la même définition du plus tôt.

Alors, je ne sais pas si vous pourriez nous préciser pour vous quel serait le délai supplémentaire que vous aimeriez avoir. Vous avez évoqué tout à l'heure, quoi, quelque chose comme 15 jours, et il y a également, dans votre recommandation... vous demandez que le délai soit prolongé afin de refléter la capacité réaliste de nos commissions scolaires de traiter les plaintes. Est-ce que vous entendez par là... il y a un de vous trois tantôt qui a évoqué peut-être un manque de ressources ou, en tout cas, que les ressources sont suffisamment... sont exploitées au maximum... ou est-ce qu'on parle du délai, la fréquence des rencontres du conseil des commissaires, si c'est une fois par mois...

Donc, vous désirez augmenter le délai pour qu'ils puissent se rencontrer... parce qu'il y a une volonté dans le projet de loi de raccourcir les délais de traitement, là. Il y a beaucoup de plaintes qui... de critiques, pardon, qui sont à l'effet que le traitement est beaucoup trop long. Par contre, il y a la collègue de Mille-Îles tantôt qui avait une intervention à propos en disant que toutes les plaintes ne se ressemblent pas. Une plainte qui a... Vous parliez... La collègue de Mille-Îles parlait d'une plainte, entre autres, avec un traitement en lien avec le transport scolaire. Bien, on ne veut pas que ça se règle trois mois après, là. On veut avoir une réponse dans la journée ou dans les jours qui suivent.

Alors, quel serait pour vous, là... si vous êtes en mesure de nous donner un chiffre plutôt qu'une définition du «légèrement augmenté»?

**M. Racette (Sylvain) :** Bien, moi, je rajouterais cinq jours ouvrables, une autre semaine. Je pense que ce qui est important de comprendre, c'est que les plaintes, habituellement, qui se rendent jusque... qui montent les échelons, je vais le dire comme ça, c'est rarement des situations faciles. Si c'était une situation facile, ce serait réglé au niveau de l'école assez rapidement. Les commissions scolaires, comme nos collègues, je suis sûr, des centres de services, on a à coeur de répondre aux besoins et aux demandes des parents le plus rapidement possible. On ne veut pas faire traîner...

Puis aussi c'est sûr que, quand on fait de la gestion des plaintes, on regarde toujours... S'il y a une question de transport scolaire, effectivement que ça va être traité plus rapidement. Mais on a plusieurs plaintes... Moi, je le vois, quand ça arrive à mon bureau, je reçois un long, long, long courriel, mais pour faire le tour de ça, moi, il faut que je parle à plusieurs intervenants. C'est rare qu'une plainte qui se rend jusqu'à moi est une plainte qui concerne une interaction avec deux personnes. Donc, il faut que j'aille chercher les faits, il faut que je parle avec les intervenants, il faut que je voie comment ça fonctionne.

Quand je parlais aussi... On parlait du manque de ressources. Moi, j'ai des collègues qui sont aussi... leur directeur des transports s'en va. Ils sont directeurs des transports pendant deux mois, en même temps qu'ils s'occupent des finances, parce que... grandes commissions scolaires couvrent des grands territoires, mais peu de personnes aux centrales. Alors, rapidement, si on a un imprévu... Souvent, j'ai des collègues qui sont D.G. et, comme je disais tout à l'heure, directeur des transports. Ils peuvent porter plusieurs chapeaux en plus si quelqu'un quitte.

Alors, je peux comprendre, là, qu'il y a des situations où on a besoin un peu d'un peu plus de temps. D'ailleurs, si je me souviens bien, dans le projet de loi, au niveau du protecteur de l'élève régional, je pense que le délai, c'est 20 jours, du traitement des plaintes. Alors, ça reflète aussi un peu, là, cette réalité-là. Moi, je pense qu'on devrait avoir le même nombre de jours pour faire nos... donner notre réponse.

**M. Émond :** O.K., parfait. Merci beaucoup. C'est tout pour moi, Mme la Présidente. Merci, messieurs, pour votre participation.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Il reste 40 secondes. On va passer la parole à la députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Merci, Mme la Présidente. Good morning, gentlemen. It's a pleasure to exchange with you this morning. Thank you very much for your presentation and thank you very much for the brief that you've submitted to this commission.

I want to come back to the exchange that you had with the Minister in terms of the number of complaints. And the sense that I get from the brief that you've submitted and the remarks that you've had today is that... and we know that it's very different in the anglophone sector, that, quite frankly, you are treating the complaints that are happening on the ground, and we see that based on the information that you are obliged to submit in your annual reports every year. You must document and make public the number of complaints that you receive. And, based on the information that you have in your brief, it's 285 for the nine English schoolboards, that's of an hundred thousand students. Just to do the math, it's less than 0.5% of your total population. So, good job.

Do you think that the elements within this bill will address the problem that we're seeing on the ground? And, if so, what is the problem that you feel that we need to address to improve, whether it's in the anglophone or in the francophone sector?

**M. Copeman (Russell) :** Well, I think... if I may, and Mr. Racette has something to add as well. You know, we're not insensitive to the idea that perhaps not all parents and students are fully aware of their rights and fully use the system. That is a possibility, you know, that one has to entertain. However, I guess what we're saying, Mrs. Maccarone, is that it is not clear that you need necessarily an entire new bureaucracy in order to increase the amount of information that's given to parents and students with regard to their rights and their recourse.

Alors, c'est ça qu'on a dit dans le mémoire, on peut améliorer l'information donnée aux parents et aux élèves concernant leurs droits et leurs recours des... pour obtenir leurs droits sans nécessairement créer un autre niveau de bureaucratie. Les deux ne sont pas nécessairement opposés.

**M. Racette (Sylvain) :** And if I may add, maybe there's more information that is needed, but I'm going to speak for my schoolboard. We've got the ombudsman report in our annual report that we're putting out on Twitter, we've got our complaints... procedure complaint in our school agenda, it's on our website, our ombudsman presents at the parents committee, so there's a lot of... the information is out there. Could we do better? Maybe, perhaps.

Mais comme dit mon collègue Copeman, on est ouverts à toutes ces nuances-là. Est-ce que ça vaut vraiment un grand changement dans la façon de faire? On n'est pas sûr. Et je pense aussi, puis ça, je pense que je parle pour pas mal toutes les commissions scolaires anglophones, nos commissaires sont très, très impliqués avec notre communauté. Alors, il y a des plaintes qui viennent à nous par les commissaires. Notre communauté parle à nos commissaires, alors on entend les préoccupations puis on intervient, j'aime à penser, très rapidement pour les résoudre.

Alors, oui, j'ai entendu que ça peut être un symptôme d'un problème, le fait qu'il y a eu peu de plaintes, mais en tout cas, je dois parler de Riverside, ça m'étonnerait. Nos parents savent à qui s'adresser, et puis, je suis fier de dire que, si on a peu de plaintes, c'est parce qu'on fait un bon travail.

**Mme Maccarone :** Thank you to bringing up the point with regards the hard work that the commissioners are doing on the ground in terms of treating the complaints, and I think that that is the big value in terms of management and control. They are responsible and accountable to the population that elected them and therefore they certainly have a sincere invested interest to work directly with the public that they serve. And I think that... in large part part of the reason of the success that you have in the anglophone sector in terms of the number of complaints that reach «les protecteurs de l'élève» or the ombudsman.

I'd like to go back to the discussion you were having in terms of the requirement and your quest to maintain your local ombudsman. We talked a lot about the particularities in the anglophone sector and of course the need to have access to an ombudsman that can treat the complaints of the parents in English. It is an essential service. So, I'm 100% in agreement with you, but I want to hear more about why it's important that you determine who your local ombudsman will be, because even though we've said that you're open to the idea of having maybe one or two regional ombudsmen, I have a concern that this one or two individuals... and first of all, good luck, because it's going to be very difficult to treat all these complaints. You're adding distance, you're talking about the gas paying, say the person is living in Montréal. So, now you're missing that personal connection. Not everything can be done by Zoom. In my experience, it's always been important to... it's counsel that votes on who your ombudsman will be, and counsel of course is a reflection of the community that they represent. Why is it important that we maintain that local representation and the choice within your schoolboard to determine who will treat the complaints?

• (10 h 30) •

**M. Lamoureux (Dan) :** I'd like to respond to that if it's possible. I know that at Riverside... I'm chair of Riverside schoolboard, and here, at Riverside, we make sure that we are able to get an ombudsman that was independent. We did not want to have an ombudsman that would be an arm of the administration. We wanted to make sure that the parent or the complainant would realize that it's independent. Et la voie qui, lui, pourrait bien... à notre commission

scolaire, c'était très respectueux. We find that, with an independent ombudsman, we're better to serve the needs of the community at large rather than having a member of the staff be there.

Alors, pour nous, c'est très important d'avoir quelqu'un qui... vraiment indépendant qui cherche la plus bonne manière de régler le problème, et c'est pour ça qu'on garde ça très, très proche de nous.

**M. Copeman (Russell) :** Mme Maccarone, le projet de loi maintient un choix local, dans le sens qu'il est indiqué dans le projet de loi que la personne qui est responsable du traitement des plaintes est nommée par le conseil d'administration. La différence majeure, c'est que ce n'est plus un ombudsman dans son sens strict. C'est un membre du personnel de la commission scolaire. Un membre du personnel de la commission scolaire, ultimement, relève du directeur général. Il se rapporte au directeur général, même si cette personne-là est nommée par le conseil des commissaires.

Ce qu'on suggère, c'est qu'on retient la possibilité d'utiliser ce modèle-là, si le conseil des commissaires souhaite, mais qu'on retient la possibilité de maintenir un ombudsman autonome et indépendant. Ça n'enlève rien des objectifs du projet de loi. Ça ne contredit d'aucune façon les objectifs du projet de loi. Ça permet un niveau de flexibilité, ça permet un niveau de... un degré d'autonomie pour l'ombudsman et ça renforce les pouvoirs du conseil des commissaires dans un système de gouvernance qui est très différent entre un centre de services scolaire et une commission scolaire.

**Mme Maccarone :** Both, right? Because, I think, what's interesting, if I think about... they have both. They have somebody internally who's a director of schools, who's responsible for treating the complaints to ensure that they are as efficient as possible, and they also have their local ombudsman. So, I think, if what we're... the goal here, in this commission, and in debating this bill, and hearing the consultation, is to ensure that we are more efficient and that we improve... I think that the suggestion is certainly one that's very reasonable because it will ensure that the parents' complaint is treated in an even more reasonable delay, and the more actors that there are to take into consideration the complaints, the more quickly and the more efficiently that we can do so.

I want to talk about... because we're talking a lot about improving in efficiency and yet we're not necessarily talking about the data that supports it. We have the report from 2017 from the Protecteur de citoyen, which is terrific, but what's your measurement of success? Because... How are you measuring your success? And is there somebody that's doing right? Is there something that we can lift in terms of measures that are currently in place that we can inspire ourselves from given the fact that you have less than half a percent of complaints that happen in the entire network that actually reach the Protecteur de citoyen?

**M. Copeman (Russell) :** Right. So, I mean, that's a little bit difficult because, you know, you have to go into, I guess, the annual reports of each school board to see how many complaints were actually resolved before they got to the ombudsman, right? And that information is available. It's not something that we were able to do in time for this parliamentary commission. But, you know, I think...

**Mme Maccarone :** Maybe I can say: How do you attribute your success and how do you attribute... to what do we attribute the success in the anglophone network then? Maybe it's just an easier way to present it.

**M. Copeman (Russell) :** Right. I mean, I think part of it is that, because of our governing structure, parents know that they can also address directly school commissioners and the council of commissioners. And, you know, that's a very different type of governing structure than the one that is used in school service centers, which have existed for some time now.

Et puis j'ajouterais même, Mme la députée, que, même dans le projet... dans la loi n° 40, le gouvernement a reconnu une structure de gouvernance distincte pour les commissions scolaires anglophones. Évidemment, nous prétendons que ce n'est pas suffisant, mais il y a une reconnaissance officielle qu'il y a une distinction de gouvernance entre un centre de services scolaire et une commission scolaire. Le rôle du commissaire est très important, et il faut maintenir la possibilité d'utiliser ce rôle-là jusqu'au maximum.

**Mme Maccarone :** ...we've heard the testimony just prior to yours from AQCS. Their position is that we should be completely bypassing council or the «conseil d'administration» in the francophone network. What's your opinion on that?

**M. Copeman (Russell) :** Well, again, I think, you know...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** C'est tout le temps que nous avons, malheureusement, pour l'échange avec la députée, mais nous poursuivons nos discussions avec la députée de Sherbrooke.

**Mme Labrie :** Merci. J'ai eu des échanges régulièrement, dans les derniers temps, avec des parents, dont plusieurs de communautés anglophones, et ils m'exprimaient leur grand sentiment de vulnérabilité par rapport à l'accès aux services, parce que, contrairement au réseau francophone, bon, bien, si ça ne fait pas l'affaire dans l'école qu'ils fréquentent, bien, l'école suivante n'est pas quelques coins de rue plus loin. Des fois, elle peut être 75 kilomètres plus loin, elle peut être beaucoup plus loin. Donc, il y a une impossibilité pour les familles de se revirer de bord puis de simplement changer d'école.

Et, dans le projet de loi, c'est prévu que le processus, la première étape, c'est de s'adresser directement, là, à la personne concernée dans l'école. Moi, ce que j'entendais de la part des parents, c'est qu'une démarche comme celle-là, c'était vraiment préoccupant pour eux. Ils avaient besoin de pouvoir s'adresser en première instance à quelqu'un de plus indépendant, justement, à cause de ce sentiment de vulnérabilité là. Puis le fait que les communautés anglophones aussi, souvent, bon, sont plus... dans beaucoup de régions, elles sont plus petites, donc tout le monde se connaît, c'est des communautés tissées très serré, donc il y a une difficulté de dénoncer des situations problématiques qui est comme accentuée dans leur contexte. J'aimerais ça vous entendre là-dessus.

**M. Racette (Sylvain) :** Si vous me permettez, je pense que c'est... Puis le projet de loi, tel que présenté, ne changerait pas la première étape, qui est de s'adresser à la personne, directement. Nous, la majorité des cas vont se résoudre à la première intervention. Alors, s'il y a une situation problématique qui est identifiée, peu importe, à l'école, avec l'enseignant ou avec la direction, tout de suite, on appelle un ombudsman régional ou même un ombudsman local qui va, après ça, venir à l'école. Ça rajoute des étapes dans le processus. Je pense que, s'il y a des parents... Je pense que les parents doivent savoir que... les directions, on a des... tout notre personnel et nos directions, tout notre personnel est très professionnel. Tout le monde cherche à s'améliorer. Alors...

**Mme Labrie :** ...plusieurs, par exemple, qui m'ont parlé, puis des gens qui connaissaient très bien, là, leurs droits, qui connaissaient leur recours, qui m'ont parlé, par exemple, qu'ils vivaient de l'intimidation juridique, des menaces de plaintes en harcèlement pour demander des documents ou pour poser des questions. J'ai entendu des témoignages comme ça, là, en ce moment, d'intimidation venant de la part de la direction d'école, par exemple.

**M. Racette (Sylvain) :** Moi, c'est la première fois que j'entends quelque chose comme ça, mais je pense que, dans ce temps-là, il faut parler à la commission scolaire. Je ne peux pas... Je connais bien mes confrères et je ne peux pas imaginer des confrères, là, qui vont faire une guérilla juridique à leurs parents, là. Ce n'est pas notre rôle. Notre rôle, c'est de supporter les élèves.

Alors, j'essaie de voir aussi en quoi, même avec le projet de loi tel que présenté, ça changerait ça, parce que ça va être une recommandation qui va venir après. S'il y avait vraiment de la mauvaise foi, bien, je pense qu'il y a un problème qui faut qu'il soit adressé au niveau du conseil des commissaires. S'il y avait de la mauvaise foi des administrateurs, il faut que ça aille au conseil des commissaires pour qu'une solution soit trouvée, là. Je suis étonné d'entendre ça. Je ne dis pas que ça n'existe pas, mais...

**Mme Labrie :** ...que le projet de loi ne changerait rien à cette situation-là?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup.

**M. Racette (Sylvain) :** Je ne pense pas.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme la députée. Donc, nous poursuivons nos échanges avec la députée de Joliette.

**Mme Hivon :** Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup à vous trois. Je veux revenir sur le rôle que vous voulez maintenir, là, du conseil des commissaires. Donc, on a bien compris, là, vos représentations générales de votre modèle idéal, mais admettons que la structure ressemblerait, là, au bout du processus, je ne présume de rien, à ce qui est un peu dans le projet de loi, comment vous voyez que ça pourrait continuer de cohabiter? Comment vous feriez, je dirais, vivre ce que vous souhaitez qui puisse demeurer, ce droit-là de s'adresser directement au conseil des commissaires, auquel vous semblez, là, beaucoup tenir? Puis votre structure, vous, a été maintenue, donc je comprends aussi. Est-ce que vous avez pensé un peu à comment articuler ça, là, la concomitance, un peu?

• (10 h 40) •

**M. Copeman (Russell) :** Mme la députée, ça dépend vraiment des modifications qui sont apportées à la Loi sur l'instruction publique, hein? Tout à l'heure, un de vos collègues a insisté beaucoup sur la précision puis la valeur des mots. Notre compréhension, c'est que le projet de loi modifie la Loi sur l'instruction publique et évacue la possibilité de s'adresser directement au conseil des commissaires pendant le processus de plainte. Bien, si c'est le cas, ça va être difficile de réconcilier ou de continuer ce processus-là s'il est expressément enlevé de la Loi sur l'instruction publique. Alors, peut-être un peu de souplesse sera nécessaire afin de ne pas... de tout... de respecter la loi, mais de permettre certaines réalités d'être vécues dans les commissions scolaires anglophones, réalités qui sont reconnues même dans la fameuse loi n° 40.

**Mme Hivon :** Parce que comment on pourrait littéralement empêcher quelqu'un de s'adresser au conseil en marge, mettons, d'un processus formel? C'est difficile d'imaginer qu'il n'y aurait aucune possibilité, là, quand même.

**M. Copeman (Russell) :** Tout à fait, mais c'est pour ça qu'il faut regarder de près. Et je ne suis plus assis à votre place depuis un certain temps. C'est pour ça qu'il faut vraiment regarder, lors de l'étude détaillée, quel est l'impact des modifications à la Loi sur l'instruction publique, qui touche le pouvoir des commissions... des conseils des commissaires et la possibilité des parents de s'adresser directement au conseil pendant le processus de plainte.

C'est pour ça qu'on l'a soulevé dans notre mémoire. On se fie à vous de s'assurer que c'est assez flexible pour permettre ces situations-là, au besoin.

**Mme Hivon :** Merci. J'essayais de vous sous-traiter un peu le travail, mais ça n'a pas marché. Merci beaucoup. Vu votre expérience.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Bien essayé, Mme la députée. Donc, merci beaucoup à vous trois pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et la commission suspend ses travaux quelques instants, le temps d'accueillir les nouveaux intervenants.

*(Suspension de la séance à 10 h 42)*

*(Reprise à 10 h 52)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Donc, bienvenue, tout le monde. Merci d'être présents. La commission reprend ses travaux, et nous accueillons maintenant la Fédération québécoise de l'autiste... de l'autisme, excusez, et ses deux représentants, M. Tommy Bédard, président, et Mme Lili Plourde, directrice générale.

Bienvenue avec nous ce matin, en virtuel, mais bienvenue. Donc, vous disposez de 10 minutes pour nous faire votre présentation. Il y aura un échange avec les membres de la commission par la suite. Donc, je vous cède la parole.

### **Fédération québécoise de l'autisme (FQA)**

**M. Bédard (Tommy) :** Merci. Mme la Présidente, M. le ministre, Mmes et MM. les députés, bonjour. Présente depuis 45 ans, la Fédération québécoise de l'autisme, FQA, est un regroupement provincial de 75 organismes qui ont en commun les intérêts de la personne autiste et ceux de sa famille et de ses proches. 16 de ces organismes sont des associations en autisme présentes dans chacune des régions du Québec. Les autres organismes sont des membres associés à la fédération et proviennent de différents réseaux, communautaires, scolaires, santé, services sociaux et privés.

C'est à titre de représentants de l'ensemble des personnes autistes et de leur famille que nous déposons nos commentaires dans le cadre de la consultation particulière sur le projet de loi n° 9. La fédération se réjouit d'ailleurs de l'intérêt du gouvernement du Québec d'améliorer le rôle du protecteur de l'élève.

Nous débuterons notre présentation en citant la Fédération des comités de parents du Québec, qui sera entendue ici aujourd'hui et qui demande, depuis longtemps, un protecteur de l'élève accessible, transparent et indépendant. Le projet de loi n° 9 et les pouvoirs qui pourraient être donnés au protecteur national et aux protecteurs régionaux sont des outils qui ont le potentiel de soutenir la réussite éducative de tous les élèves en difficulté. On y trouve plusieurs éléments qui assurent, justement, cette accessibilité, transparence et indépendance. Il demeure cependant nécessaire de partager avec vous les problèmes actuels qu'il faut s'assurer de ne pas répéter pour assurer le succès du nouveau modèle proposé.

Les parents d'élèves autistes ont... Les parents d'élèves autistes ou issus de la neurodiversité ont vécu et vivent encore plusieurs frustrations face au processus de plainte actuel et aux relations avec le protecteur de l'élève plus de 10 ans après son implantation. Trop d'étapes résultant en autant d'embûches, délais de traitement trop longs, manque de connaissance de la part du protecteur pour prendre des décisions favorables à l'enfant, des rapports incomplets masquant la réalité, minimisant les plaintes faites par les parents ou faisant tout simplement disparaître... tout simplement disparaître, oui. Les parents ont donc perdu confiance non seulement dans le protecteur de l'élève, mais dans tout le processus de plaintes. Le système scolaire devient donc l'ennemi qui, présentement, semble tout fait pour expulser les enfants autistes qui ne rentrent pas dans le moule de l'élève neurotypique.

L'école ne fera pas disparaître les manifestations typiques à l'autisme, mais elle peut soutenir les élèves avec des interventions appropriées basées sur des standards de pratique. La Loi sur l'instruction publique leur donne le droit d'aller à l'école, et aller à l'école, ça implique d'avoir des services adéquats et adaptés aux besoins. Nous profitons donc de l'occasion pour réclamer ces services nécessaires à la réussite scolaire de tous les EHDAA. Cette réussite demande un processus de plainte neutre et transparent qui ne prend pas systématiquement le parti de l'école au détriment de l'élève. Cette nouvelle institution, constituée par les nouveaux protecteurs, devra cependant démontrer rapidement cette indépendance afin de reconstruire une relation de confiance avec les parents.

**Mme Plourde (Lili) :** Le projet de loi n° 9 est un grand pas dans la bonne direction, mais nous croyons qu'il pourrait aller encore plus loin pour donner plus de pouvoir aux protecteurs national et régionaux. Dans le projet de loi, il est indiqué que les écoles peuvent refuser les recommandations du protecteur régional, probablement au détriment des élèves. Les écoles ne devraient pas avoir cette option avant de démontrer, entre autres, que le plan d'intervention est fait dans les règles de l'art et suivi par tous les membres du personnel, que les méthodes d'intervention sont adaptées et qu'une analyse de l'environnement a été effectuée. Qu'on ne fasse pas pression sur les parents pour médicamenter les enfants plutôt que d'adapter les interventions et qu'on comprenne bien que développer l'autonomie n'est pas synonyme de retrait des services.

Un enfant autiste n'est pas responsable de ses désorganisations, peu importe son besoin de soutien. Il réagit à son environnement et, si ce dernier n'est pas adapté, il provoque lesdites désorganisations. Son diagnostic ne peut

donc pas être un motif d'expulsion, mais c'est très peu compris actuellement dans le processus de plainte. Nombreux sont les élèves à qui on accole une étiquette de trouble d'opposition, alors qu'ils ne comprennent tout simplement pas les consignes.

Nous craignons donc qu'il soit encore beaucoup trop facile pour les écoles d'ignorer les recommandations du protecteur en évoquant des motifs qui demeurent discriminatoires envers des enfants à besoins particuliers, tout particulièrement lorsqu'il y a présence de troubles de comportement. Nous comprenons bien que la violence n'a pas sa place dans une école, mais, quand cette violence est en fait la manifestation d'un malaise de la part d'un enfant qui ne sait pas comment l'exprimer, le rôle des adultes qui l'entourent est de l'aider à exprimer ce malaise différemment, pas d'expulser un enfant qui n'a pas les outils pour le faire par lui-même.

**M. Bédard (Tommy) :** La formation. Le projet de loi n° 9 ne parle nulle part de la formation particulière nécessaire afin d'assurer une bonne analyse des plaintes et la légitimité des décisions rendues par le protecteur national et régional, ce qui est, à notre sens, une grande lacune. Un des problèmes actuels lors d'une plainte, c'est que, si l'école dit au protecteur de l'élève qu'elle a bien fait son travail, ce dernier n'est pas apte à déterminer si ce qui a été fait par l'école est adapté. Et il arrive même que des protecteurs disent aux parents : Je ne retiens pas votre plainte car je ne connais pas l'autisme. Je ne peux pas juger ce qui a été fait... si ce qui a été fait est bon ou non.

Vous pouvez donc comprendre notre inquiétude et la raison derrière notre insistance à ce sujet. La formation particulière des protecteurs est une condition essentielle au succès de ce processus de plainte. Nous croyons qu'il faudrait que ce soit ajouté au projet de loi. Cette formation doit être continue et toucher toute la gamme des clientèles scolaires, peu importe la nature du handicap. Pour être réellement impartial, le protecteur doit comprendre le mécanisme derrière les actions d'un élève. Il doit comprendre qu'un élève qui ne comprend pas la consigne ne fait pas de l'opposition. C'est à l'enseignant et au reste du personnel d'aider l'élève à comprendre la consigne.

**Mme Plourde (Lili) :** Le Protecteur du citoyen recommandait un accès beaucoup plus rapide au protecteur de l'élève. Nous croyons qu'il y a encore trop d'intervenants dans le processus. En plus de la direction d'école, on ajoute un responsable des plaintes qui appartient à l'école avant d'arriver au protecteur régional. Bien que les délais de réponse de chaque intervenant sont maintenant bien identifiés dans le temps et assez courts, il n'en demeure pas moins que c'est encore long avant d'arriver au protecteur régional, plus de 45 jours, ce qui est bien long dans la vie d'un enfant. Pour bien des parents, se faire dire par la direction d'école et le responsable des plaintes que leur plainte n'est pas fondée les découragera suffisamment pour ne pas aller plus loin. Et, comme nous l'avons déjà nommé, le protecteur de l'élève n'a déjà pas beaucoup de crédibilité actuellement. Il sera facile de faire perdre celle du nouveau protecteur régional. Nous croyons donc qu'il est possible de réduire le délai.

Il est d'autant plus urgent d'intervenir rapidement lorsqu'on parle d'une suspension ou d'une expulsion. Il faudrait alors diminuer les étapes avant d'arriver au protecteur régional. Il faut aussi préciser les recours possibles lorsque le protecteur régional de l'élève refuse d'examiner une plainte ou qu'il met fin à l'examen d'une plainte. Est-ce que le Protecteur du citoyen a un rôle dans le processus de plainte, comme recommandé dans le rapport de 2017?

**M. Bédard (Tommy) :** Recommandations du protecteur national. De même, il faut donner plus de pouvoir aux recommandations du protecteur national de l'élève et encadrer les motifs amenant à un refus de conclusions ou recommandations afin d'éviter le retour à la case départ et que les écoles puissent continuer d'offrir des services non adaptés aux élèves en difficulté.

Nous croyons aussi que le protecteur national doit formuler des recommandations au ministre. Nous croyons qu'il faut mettre plus d'emphase sur l'importance de ces recommandations. Il est temps d'examiner en profondeur les obstacles à la réussite scolaire des EHDAA, et le protecteur national sera dans la bonne position pour le faire. Il faut aussi que le ministre puisse mettre en application les recommandations.

Encore une fois, nous le répétons, le succès des nouveaux protecteurs reposera sur leur crédibilité aux yeux des parents afin d'arriver à un processus de plainte efficace et surtout constructif, visant la réussite éducative.

• (11 heures) •

**Mme Plourde (Lili) :** Les parents d'enfants autistes ou handicapés ont une charge familiale plus élevée que le reste de la population. Sans les tenir par la main, il faut leur donner un petit soutien supplémentaire. Il serait donc bon que le nouveau processus de plainte soit transmis plusieurs fois dans l'année et sous différentes formes, dont des soirées d'information en visioconférence ou en présentiel. Cette information doit indiquer qu'il est possible de porter plainte en cas de suspension ou d'expulsion. Les règles ne sont pas toujours respectées en cas de suspension, ce qui lie souvent les mains des parents. Il faut alors leur permettre d'aller directement au protecteur régional.

Nous remercions le ministre pour ces changements proposés, et nous espérons que les nouveaux protecteurs national et régional auront le pouvoir nécessaire pour réellement soutenir les élèves, et surtout la formation nécessaire pour le faire, et soutenir adéquatement toutes les personnes impliquées dans le processus de plainte. Merci.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup à vous deux. Donc, nous débutons les échanges. M. le ministre.

**M. Roberge :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci à vous pour votre mémoire et votre présentation. J'ai trouvé que c'était très concret. Ça paraît que vous avez, je dirais, une expérience terrain pour accompagner des parents et des intervenants dans les processus actuels. Donc, je suis content de voir que vous disiez que le projet de

loi arrive avec des éléments qui améliorent l'accessibilité, la transparence, l'indépendance. Il reste du travail à faire pour améliorer le projet de loi, mais il y a quand même un pas en avant pour vous, là, qui vivez avec le système actuel.

J'ai une petite question préalable avant de creuser davantage vos recommandations et vos précisions. Est-ce qu'en ce moment vous accompagnez des gens de la communauté anglophone à l'intérieur du processus avec des commissions scolaires anglophones?

**M. Bédard (Tommy) :** Je peux y aller. Moi, présentement, outre être président de la fédération, je suis directeur de la Société de l'autisme de l'Abitibi-Témiscamingue. J'accompagne des familles dans la commission scolaire anglophone. Donc, ça fonctionne un peu de la même façon, mais c'est un peu différent, disons.

**M. Roberge :** Est-ce que... juste pour comprendre, est-ce que le système actuel de traitement des plaintes avec les commissions scolaires anglophones versus dans les centres de services scolaires francophones est réellement différent? Est-ce que la problématique est différente ou vous rencontrez autant des forces que des failles semblables dans les deux réseaux?

**M. Bédard (Tommy) :** Pour les quelques dossiers que j'ai eus pour les commissions scolaires anglophones, c'est plus compliqué, plus compliqué et moins facile, étant donné que nous roulons, nous fonctionnons plutôt avec le secteur québécois. Donc, l'accessibilité, je dirais, plus difficile, donc accéder aux bonnes informations, à savoir est-ce que ça fonctionne de la même façon, c'est ce que nous voyons. Côté québécois, côté centre des services scolaires, oui, l'information est bien présente, mais difficile d'accès. Donc, il faut vraiment faire partie d'une équipe quelconque pour savoir exactement où aller et comment accéder à un processus de plainte.

**M. Roberge :** Merci. J'aimerais avoir plus d'éclaircissements sur ce que vous pensez de la proposition du projet de loi, tel qu'il est, sur le processus de nomination des protecteurs régionaux de l'élève. Est-ce que vous pensez que la création d'un comité, c'est une voie privilégiée? Puis est-ce que les gens qui sont en ce moment sur le comité, dans le projet de loi tel qu'il est, sont les bonnes personnes? Est-ce qu'il faudrait changer le processus ou changer la composition du comité pour avoir quelqu'un, d'après vous, là, qui aurait toutes les compétences?

**M. Bédard (Tommy) :** Je peux y aller encore une fois. Étant président du centre de services scolaires de ma région, je suis un parent EHDAA d'un enfant HDAA, donc j'ai le souci, donc je suis teinté. Présentement, à ma connaissance, je crois, du comité consultatif, il n'y a aucun représentant HDAA. Donc, cette expertise ou cette particularité-là ne semble... selon moi, ne sera pas prise en cause, du moins, sera moins présente lors des délibérations ou du choix des différentes personnes.

**M. Roberge :** Parce que je faisais un lien entre ce que vous avez dans votre mémoire, votre présentation, par rapport aux formations, autant dans le réseau scolaire qu'au niveau... enfin, à l'échelle du protecteur régional. Donc, je me demandais si vous alliez dans ce sens-là, donc s'assurer que sur le comité de sélection ou alors dans les critères, la personne qui occupera le poste de protecteur régional ait la sensibilité, là, mais au-delà de la sensibilité, je vous dirais, la formation. C'est prévu, mais je vous dirais, ce n'est peut-être pas précisément nommé. On en parle quand on en est à l'article 16 du projet de loi, à ce moment, où on parle vraiment de formation pertinente, surtout par rapport au système actuel où chaque centre de services scolaire, chaque commission scolaire se nomme son protecteur de l'élève, où il n'y a pas vraiment, en aucun endroit, là, dans la loi, d'obligation de formation, ou de formation continue, ou d'encadrement national. On prévoit que les gens nommés suivent des formations, mais peut-être qu'on devrait prévoir quelque chose même au niveau du processus de nomination, là. En tout cas, je vous dirais que vos présentations éveillent, là, ma sensibilité de ce côté-là.

Côté promotion, puis vous en parlez, là, vous dites qu'il faut rappeler... il faut absolument que les gens soient informés sur le processus de plainte. Même, dans votre mémoire, vous parlez à plusieurs reprises... Dans la loi, on le prévoit quand même, là, on dit qu'à chaque année tous les parents doivent être informés du mécanisme de plainte, de l'existence d'un protecteur régional de l'élève, je vous parle version 2.0, là, pas de la situation actuelle, et que ça doit être sur le site Internet.

Donc, est-ce que vous pensez que c'est suffisant que chaque parent, chaque année, soit informé du mécanisme de traitement de plainte, de l'existence du protecteur et que ce soit sur le site Internet? D'après vous, c'est suffisant ou bien il y aurait même d'autres mécanismes à prévoir pour faire connaître l'institution?

**M. Bédard (Tommy) :** Bien que ce soit suffisant, disons que, de mon expérience personnelle, sur le site Web de notre centre de services scolaires, c'est bien détaillé. Notre directeur de centre de services scolaire nous le présente au comité de parents en nous disant : L'information s'y retrouve, c'est extrêmement bien détaillé, maintenant c'est vous, les ambassadeurs, de devoir faire le suivi auprès des familles, et tout, et tout.

Une seule fois par année, ce n'est pas assez. Si on parle de parents d'enfants HDAA, c'est des parents qui sont extrêmement occupés et extrêmement bousculés par la vie. Donc, c'est facile d'oublier. Puis, quand on est en situation de crise, on oublie nos ressources, nos recours. Bien entendu, si, lors d'une expulsion ou quoi que ce soit, la direction ou peu importe l'équipe scolaire avaient l'obligation de rediriger les gens en leur disant : Écoutez, c'est ce qu'on fait, si vous avez une plainte, voici, je vous reprise où est l'information, allez-y, c'est libre à vous... bien que, comme je dis, une fois, ce n'est pas assez. Il faudrait qu'il y ait comme un retour, une communication. Bref, je ne pourrais pas expliquer la façon parfaite de le faire, mais plus d'une fois, ça, c'est nécessaire.

**Mme Plourde (Lili) :** Et ça devrait être rappelé systématiquement en cas de suspension ou d'expulsion d'un élève.

**M. Roberge :** O.K., oui, c'est ça, c'est ce que j'avais vu. Donc, peut-être ne pas envoyer à tout le monde, trois, quatre fois par année, la même information, là. Les parents risquent, à un moment donné, d'ignorer quelque chose, là, quand on le voit trop, on ne le voit plus. Mais à des moments précis, en souhaitant que ça n'arrive pas du tout dans le parcours scolaire de notre enfant, mais, s'il arrive un élément marquant, un événement majeur, comme une suspension ou une expulsion, bien, à ce moment-là, si je saisis bien votre recommandation, ça serait que là, obligatoirement, avec cette décision vienne cette information. C'est ça.

**Mme Plourde (Lili) :** Puis il peut aussi y avoir des soirées d'information, une vidéo d'information, parce que, des fois, faire un processus de plainte, si c'est pour le bien-être de tous, ça peut être constructif. Donc, d'avoir une soirée d'échange sur le processus, des fois, ça peut le rendre plus accessible et moins éprouvant aussi comme processus.

• (11 h 10) •

**M. Roberge :** Mais je trouve ça intéressant quand vous dites d'accessibilité, information. Un processus de plainte, un protecteur de l'élève, ce n'est pas le début d'une chicane, là. Il faut le voir comme quelque chose qui permet d'améliorer les services, quelque chose, même, qui peut être un peu dissuasif, là, de la part de l'organisation scolaire ou de l'école privée, là, dit : Bon, bien, on est aussi bien de prendre nos précautions. Mais, en même temps, aussi, ce n'est pas une attaque à quiconque. Ça, je pense, c'est important de le dire aujourd'hui, de le répéter, puis peut-être dans les communications aussi, autant pour le réseau, ne pas dire : Aïe! Je ne voudrais surtout pas que quelqu'un utilise le mécanisme de plainte. Ce n'est pas un jugement contre une personne, mais il y a peut-être un peu d'éducation à faire de part et d'autre avec ça.

Il y a quelque chose qui m'interpelle un peu, parce que vous parlez peut-être d'une proposition d'éliminer le poste de responsable des plaintes à l'échelle de la commission scolaire ou du centre de services scolaire. Donc, il n'y aurait que deux paliers. Je ne sais pas si j'ai bien compris, dans votre mémoire, c'est comme s'il n'y avait que l'école puis, après ça, on irait directement au protecteur régional. Est-ce que c'est bien ça? Parce que vous êtes le premier groupe, si vous apportez avec ça... ça ne veut pas dire que ce n'est pas bon, mais ce serait, disons, la première fois que je l'entendrais, cette proposition-là. Ai-je bien saisi?

**Mme Plourde (Lili) :** Oui, effectivement. Effectivement, parce que, d'expérience, il y a beaucoup de parents qui vont se décourager s'il y a trop d'étapes avant d'arriver au protecteur régional. Mais on comprend que tout ne peut pas aller directement au protecteur régional non plus, là. Tu sais, il faut commencer par avoir une médiation avec la direction et tout ça, là, mais on a peur qu'il y ait encore beaucoup d'étapes.

**M. Bédard (Tommy) :** Oui, puis il y a aussi la crainte, aussi, du parent qui, lorsqu'il fait un dépôt de plainte, idéalement, le processus, c'est de passer par la direction, puis, si ça ne fonctionne pas, on va une étape supplémentaire, qui est la personne responsable des plaintes. Donc, on parle d'un délai pour la première étape puis un délai pour la deuxième étape. Et ensuite il y a peut-être une perte de confiance où, étant donné que le protecteur de l'élève est quand même payé par le centre de services scolaire, les gens perdent... je crois que ça enlève un peu de crédibilité, où les gens se disent : Bon, on ne se rendra pas jusque-là ou on a peur parce que... on a peur de faire une plainte, on a peur, étant donné que le protecteur de l'élève est quand même payé par le centre de services scolaire. On a peur qu'on ait des représailles ou qu'on soit jugés. Là, je parle de petits milieux comme l'Abitibi, comme un peu partout en région. Les gens se connaissent, ont peur un peu des représailles, sachant que la personne est un employé de l'école, mais qui défend l'élève et l'école.

Donc, vraiment, il y a un double discours, une double interprétation. Donc là, on parle des trois étapes, la direction, le protecteur aux plaintes. S'il y avait une étape de moins, peut être que ce serait plus simple.

**M. Roberge :** Mais ça, c'est peut-être... il y a un os dans le jambon avec le système actuel, là, effectivement, le fait qu'il y ait vraiment un lien direct entre, vraiment, le protecteur de l'élève et l'organisation actuelle. On change ça, là, carrément, là, on coupe le cordon, comme on dit, avec le projet de loi. Je m'interroge, là, puis je ne rends pas un verdict, là. On n'est pas au moment des verdicts, puis de toute façon, ça ne m'appartiendra pas, ça appartient à la commission, mais sur la pertinence d'enlever l'étape du centre de services scolaire, considérant surtout que, dans le cas d'élèves HDAA ou des élèves qui ont un trouble du spectre de l'autisme, on parle d'élèves qui ont des besoins particuliers. Or, l'organisation des services, elle est souvent à l'échelle du centre de services scolaires. La répartition des élèves, il y a beaucoup de choses qui se décident quand même au niveau, même, du comité de répartition des ressources. Donc, j'ai peur que, si on cogne seulement à la porte de l'école puis qu'après ça on est directement au protecteur de l'élève, on évite de trouver une solution plus rapidement, mieux adaptée à l'organisation scolaire, puis donc une réponse qui soit plus appropriée à l'élève, si on saute l'étape où, justement, on fait la répartition des ressources professionnelles, parce que ça se fait à l'échelle régionale, à l'échelle du centre de services scolaire. C'est un peu ça qui m'inquiète, en fait, si on élimine cette étape-là.

**Mme Plourde (Lili) :** Je vais revenir avec l'exemple qu'on a donné tout à l'heure d'un enfant qui a eu des actes de violence à l'école. Vous savez que ça, c'est un motif d'expulsion assez rapide. Puis le temps va nous dire si le nouveau modèle, avec un responsable des plaintes, sera efficace aussi. Le temps va le dire, mais, tu sais, dans le cas d'une suspension ou d'une expulsion en raison d'un acte de violence, nous, ce qu'on a peur, c'est que le responsable

des plaintes du centre de services scolaire va juste dire comme l'école puis il va dire : Bien non, il a été violent, il faut qu'il s'en aille à la maison. Tandis que, si on donne l'opportunité aux parents d'avoir des discussions avec la direction d'école : Qu'est-ce qui a amené l'acte de violence?, puis, s'il n'y a pas de réponse... il n'y a pas de possibilité de négocier pour mettre des choses en place avec l'école, aller direct au protecteur régional. Parce que, tu sais, ça, c'est des choses qu'on voit régulièrement sur le terrain, là, comme conséquence.

Donc, dans cette situation-là, en cas de suspension ou d'expulsion, je pense que ça serait bon que les parents puissent aller direct au protecteur. Puis sinon, le temps le dira si les étapes proposées seront quand même facilitantes, là, dans le processus de plainte.

**M. Roberge :** Je termine en vous disant que l'article 31, qui prévoit un accès direct dans certaines circonstances, pourrait peut-être faire l'affaire. Et pour les minutes qui restent, et je m'excuse du peu de temps que je laisse à mon collègue, je vais laisser mon collègue de Saint-Jean poursuivre.

**M. Lemieux :** ...combien de minutes, au fait, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Trois minutes, M. le député.

**M. Lemieux :** D'accord. Bonjour, Mme Plourde, M. Bédard. D'abord, je dois dire, tout à l'heure, je parlais des citoyens qui appelaient au bureau de comté dans leurs relations avec les plaintes au centre de services scolaire ou dans une école en particulier... et j'avoue que je suis content de vous voir intervenir, puis je suis content de la qualité de la présentation que vous faites, parce que l'autisme est un bon morceau, de là où ça devient compliqué dans les relations entre les parents et les centres de services scolaires et les écoles, en tout cas, vu du point de vue d'un bureau de comté de député. Ceci dit, je me suis fait répondre tout à l'heure : oui, mais ils vous appellent juste quand ils ne sont pas contents, ce à quoi j'ai répondu : je le sais. Et puis c'est comme ça à la longueur de journée.

Mais dans votre cas, effectivement, les problèmes sont particuliers. Et on pourrait dire qu'il y a plusieurs zones, là, du transport au mécontentement de ce qui se passe dans la cour d'école, puis là-dedans, vous faites partie d'un monde à part, sans vouloir être prosaïque, considérant ce que vous vivez puis ce que vos enfants vivent. Je vous ai entendu, entre autres, M. Bédard, au moins trois fois parler de confiance. Reconstruire la confiance fait partie de votre discours, la crédibilité. Rassurez-moi, là, c'est votre expérience passée qui vous fait avoir peur, ce n'est pas ce que vous lisez dans le p.l. n° 9, là.

**M. Bédard (Tommy) :** Non, absolument pas. On veut justement que l'image de la future façon de faire permettra justement que les gens reprennent confiance au système. Donc, tout dépend, en fin de compte, de l'endroit, parce que moi, ici, en région, il y a une belle collaboration, les gens ont confiance au système présent parce qu'il y a une collaboration et une communication, ce qui n'est pas la même chose un peu partout en région.

**M. Lemieux :** Il y a peut-être un élément du projet de loi qui, moi, m'emballe, dont on ne parle pas assez. Alors, pardonnez-moi d'essayer d'aller tirer un petit peu sur ce que je trouve de bon. Mais en particulier, pour les enfants autistes, il me semble que d'avoir une sorte, à la longue, de jurisprudence, pour l'appeler comme ça, là, sans faire du droit, là... Le protecteur national et les protecteurs régionaux vont avoir, avec le temps, un certain nombre de décisions et de meilleures pratiques. Et il me semble que là, en particulier pour l'autisme, il y a un filon qui est particulièrement intéressant, non?

**Mme Plourde (Lili) :** Tout à fait. Quand on fait de la défense de droits, c'est comme un bureau de député, quand ça va bien, on n'en entend pas parler, on en entend quand ça va mal. Ça fait que, oui, effectivement, c'est notre grand espoir que le pouvoir de recommandation des protecteurs pourra faire en sorte que, quand ça va bien dans une région parce qu'il y a des choses qui ont été mises en place, parce qu'il y a des gens qui se remettent en question, parce qu'il y a des gens qui comprennent vraiment la nature d'un enfant autiste, qu'on va pouvoir appliquer ce qui marche bien partout au Québec.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Donc, nous allons continuer la discussion avec la députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme Plourde, bonjour, M. Bédard. Un plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui comme d'habitude.

Je vais revenir un peu sur les propos de mon collègue où il parle de... ce serait bien d'avoir du data, puis de comptabiliser, puis d'avoir peut-être une harmonisation en ce qui concerne la façon qu'on traite les plaintes. Je trouve ça particulier parce que, comme vous le savez très bien, j'ai déposé plus de cinq mandats d'initiative, entre autres, pour étudier la cause des enfants autistes, des adultes autistes, de la transition de secteur mineur à majeur dans le réseau des services de garde où ils n'ont souvent pas de place. Puis, juste dernièrement, j'ai déposé deux fois un mandat d'initiative, en particulier pour les réseaux scolaires en ce qui concerne l'expulsion scolaire, en ce qui concerne l'expulsion des enfants handicapés, entre autres, la majorité, que nous savons tous, sont autistes, et chaque fois, le gouvernement a refusé.

• (11 h 20) •

Alors, je trouve les questions quand même particulières, de dire que ce serait bienvenu puis une bonne idée, étant donné que dans le passé, les trois dernières années, le gouvernement a carrément dit : non, ce n'est pas une bonne idée. Alors, en espérant que peut-être le vent dans les voiles change de direction, qu'on va pouvoir faire ceci. Alors, merci de me permettre de venter un peu de ma frustration en ce qui concerne ceci. Je veux parler de... Dans le projet de loi n° 9, je vous entends, puis je comprends qu'on a besoin de changer les choses pour le mieux, d'améliorer le système, puis je pense que tout le monde a la bonne volonté de vouloir faire ça, mais, à l'intérieur du projet de loi n° 9, moi, ce que je lis dans le mémoire, puis vous me corrigez si j'ai tort, je n'ai pas vu que vous dites : Ah! ça, là, ça, ça va corriger les problèmes que nous avons en ce qui concerne l'expulsion des enfants autistes, ça, là, ça, ça va corriger ce que nous avons comme problème comme parents qui placent des plaintes.

Dans le fond, ce que vous dites, c'est : Bien, merci, on comprend, c'est bon qu'on regarde le système puis qu'on y va vers l'avant avec une réforme, mais voici ce que nous recommandions parce que c'est ça que nous avons besoin. On a des besoins particuliers, on a des enfants particuliers, d'abord, nos parents, on a des besoins particuliers en ce qui concerne le protecteur de l'élève.

Je veux faire un propos. Ce que je lis à l'intérieur de ceci, puis là où je rejoins les collègues du gouvernement, c'est que, oui, il y a un manque de confiance, tu sais, il y a un manque de confiance, les gens... Tu sais, je comprends que c'est complexe, puis on veut réduire les étapes, puis on veut aussi rejoindre les recommandations que nous avons eues de la Protectrice du citoyen, le rapport de 2017, s'assurer qu'on va améliorer le réseau pour nos enfants qui ont des besoins, surtout que nous savions tout dernièrement qu'il y a un minimum de 1 500 élèves qui sont expulsés du réseau. Puis ça, c'est seulement ceux qui n'ont même pas un plan d'intervention personnalisé. Alors, on sait que ce nombre-là, il y a... Le nombre, ça peut être illimité.

Pensez-vous que ce serait pertinent, quand on parle du protecteur de l'élève régional, national, mais plutôt régional, qu'on a un protecteur de l'élève spécialisé pour les élèves HDAA? Et, si oui, décrivez-moi cette personne un peu parce que je veux mieux comprendre. Je vous propose ça, comme idée. Pourquoi pas? Si la nature des plaintes qu'on reçoit dans les réseaux scolaires, on dit que c'est 80 % des plaintes, pourquoi qu'on n'a pas une personne ou une ressource dédiée uniquement pour ça?

**M. Bédard (Tommy) :** Lili.

**Mme Plourde (Lili) :** Dans notre mémoire, où est-ce qu'on insiste puis qu'on trouve qu'il manque dans le projet, c'est justement la formation du protecteur régional. Puis c'est la grosse lacune présentement, c'est que le protecteur de l'élève n'est pas capable de dire si les interventions mises en place par l'école sont adéquates. Ça fait que c'est le problème de base qui fait que les parents ont perdu confiance. Ça fait que de la formation, un profil dédié, mais ça prend quelqu'un qui comprend les besoins des enfants différents qui ne fonctionnent pas dans le moule comme les autres. C'est un élément essentiel pour assurer le succès du nouveau processus de plaintes. Ça, c'est clair.

**M. Bédard (Tommy) :** Mais bien entendu, c'est... si on nous présente la chance d'avoir quelqu'un qui est dédié à la clientèle autiste étant donné que le pourcentage des gens où est ce que c'est problématique, c'est les enfants autistes, donc... Mon Dieu! Si on est en mesure d'avoir quelqu'un dédié, spécialisé, le meilleur pour tout le monde, donc c'est bénéfique pour les parents, c'est bénéfique pour le système scolaire, c'est bénéfique pour tout le monde. Comme on l'a dit tantôt, ce n'est pas... il faut que ça soit constructif. C'est poser une plainte, mais ce n'est pas une attaque. Ce n'est pas supposé être une attaque, c'est supposé être constructif.

**Mme Maccarone :** Je vous entends, surtout que, dans le rapport de l'OPHQ, nous savions que près de 50 % des plaintes qu'eux ils reçoivent sont liées au manque de ressources ou le manque de services dans le réseau scolaire pour les enfants handicapés ou ayant des besoins particuliers. Alors, je suis contente de vous entendre là-dessus parce que je pense que ça serait une idée. C'est qui qui devrait faire la formation, selon vous? Est-ce que la Fédération québécoise de l'autisme... C'est qui qui devrait former? Peu importe. Si, mettons, on a la chance, puis le ministre nous entend, puis qu'on dit que ce serait bien d'avoir un protecteur de l'élève dédié pour les élèves HDAA, mais c'est qui qui devrait faire la formation, peu importe le cas, peu importe, si c'est un directeur national, si c'est un directeur régional de l'élève? Puis la raison que je dis ça, c'est parce qu'habituellement dans le réseau scolaire, vous, vous savez très bien, surtout vous, M. Bédard, le protecteur de l'élève ou l'ombudsman plutôt local, habituellement, c'est un avocat. Alors, c'est qui qui devrait donner cette formation pour s'assurer qu'il comprend bien la réalité de nos familles?

**M. Bédard (Tommy) :** Idéalement, il faut que ce soit quelqu'un qui est outillé, qui connaît bien l'autisme. C'est sûr que passer par la fédération, la fédération est le centre de l'information en autisme au Québec, donc oui, ce serait bien. Bien entendu, ce n'est pas Lili ou moi qui allons faire la formation. On a des gens vers qui on peut tendre pour monter une formation qui serait solide et qui va être évolutive aussi, parce qu'on s'entend, quand on recherche les façons d'interagir avec les personnes autistes, ça change au fil des années. Donc, oui, je pense que la fédération serait quand même un endroit central, privilégié.

**Mme Maccarone :** Puis pensez-vous que ce serait aussi pertinent qu'on pense à un certain niveau de perfectionnement annuel, comme on fait dans les cadres professionnels? Ils ont un 40 heures à faire à l'intérieur

d'une certaine période de temps, peu importe, c'est quoi, le cadre de profession. Mais pensez-vous que ça aussi, ça serait pertinent?

**M. Bédard (Tommy) :** Oui, tout à fait. Comme je vous dis, étant donné que les données, les informations en autisme évoluent rapidement, donc oui, il y a un processus de formation qui doit être fait. On parle de 40 heures, peu importe, mais qu'il y ait un processus aussi d'amélioration continue, donc des formations supplémentaires au fil des années, donc, à chaque fois qu'il y a quelque chose, bonifier la formation.

**Mme Maccarone :** O.K. J'aimerais vous entendre en ce qui concerne votre préoccupation, puis vous l'avez bien écrit dans votre mémoire, l'absence du protecteur ou protectrice du citoyen à l'intérieur de ce processus. Que pensez-vous... Il y a quelques groupes qui ont proposé que le protecteur national de l'élève se relève au Protecteur du citoyen. C'est quoi, votre opinion là-dessus?

**M. Bédard (Tommy) :** Lili?

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, ça fait partie des solutions qui sont intéressantes parce qu'il y a beaucoup... Si les centres de services scolaires ont la possibilité de ne pas prendre en considération les recommandations des protecteurs régionaux et du protecteur national, le parent, il va aller où, après? Ça fait que oui, effectivement, que le Protecteur du citoyen reste présent, et impliqué, et avec un autre pouvoir de recommandation, on trouve que c'est important, oui.

**Mme Maccarone :** Ça m'amène à la prochaine question. Vous avez aussi évoqué parmi vos recommandations que... qu'est-ce qu'on fait quand nous sommes face à un refus? Parce que malgré qu'il y a beaucoup de recommandations... puis je vous dis, tu sais, je veux être très transparente, dans l'état actuel, dans ce projet de loi, je vois difficilement comment nous allons améliorer le système de plainte, parce que ça reste, comme vous l'avez dit, dans votre projet... dans votre mémoire, ça reste que c'est toujours des recommandations. C'est toujours des recommandations. Ce n'est pas nécessairement une mesure d'application. Puis là vous évoquez : Qu'est-ce qu'on fait à la suite... si, mettons, c'est toujours une recommandation, puis comme on le sait dans le cas des enfants qui sont expulsés du réseau, faute de service, faute de capacités, faute de connaissances, on fait quoi par la suite? Ça fait que, qu'est-ce que vous recommandez en termes d'application? Parce que c'est totalement différent de recommandation... parce que c'est ça que nous avons dans le projet de loi n° 9.

**Mme Plourde (Lili) :** Grosse question. Tu sais, quand on parle d'élèves HDAA, il y a toute la notion d'accommodement raisonnable, puis l'accommodement raisonnable, là, il y a la moitié du monde qui ne savent pas c'est quoi, un accommodement raisonnable. Donc, si on ne sait pas c'est quoi, un accommodement raisonnable, c'est facile après que... tu sais, ça fait comme une pierre qui roule, là. À toutes les étapes, on va dire : c'est un accommodement déraisonnable, on ne peut pas le faire.

Ça fait que... puis quand on parle de recommandation, si la recommandation touche un accommodement qui a été déclaré déraisonnable puis que l'école dit : Bien non, c'est un accommodement déraisonnable, on ne peut pas suivre la recommandation.

• (11 h 30) •

Là, je ne réponds clairement pas à la question là, mais nous, on pense que ça devrait aller plus loin que le pouvoir de recommandation parce qu'on arrive toujours aux préjugés face à l'autisme. Dans le rapport qu'on a nommé tantôt, sur les expulsions, jusqu'à 40 % des élèves expulsés qui n'ont pas de plan d'intervention... Comment peut-on dire que les besoins de cet élève-là sont des accommodements déraisonnables? On ne peut pas faire ça. Donc, pour assurer la réussite éducative de tous les enfants, ça prend plus qu'un pouvoir de recommandation. À un moment donné, il faut être capable de dire : il faut que ça change. Il faut qu'on mette en place ce qu'il faut pour assurer la réussite éducative de tous. Mais je sais que je n'ai pas entièrement répondu à la question.

**Mme Maccarone :** Vous soulevez quelque chose qui est manquant dans le projet de loi, que je trouve très intéressant, c'est que, oui, on devrait mettre quelque part de faire preuve d'une obligation d'accommodement raisonnable. Ça, c'est quelque chose, je pense, qu'on devrait faire un débat là-dessus parce que c'est vrai, c'est très important, incluant, peut-être, un accompagnement des parents. Tu sais...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** ...Mme la députée.

**Mme Maccarone :** Ça ne se peut pas, Mme la Présidente, j'ai plein d'autres questions.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** On en aurait dit pris longtemps encore. Mais, par contre, on continue les échanges avec Mme la députée de Sherbrooke.

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. Je suis sûre que vous aurez l'occasion de vous reparler. Je vais vous amener sur la question des repréailles. Vous nous pointez du doigt que le processus qui est là n'est peut-être pas adéquat. Puis effectivement, il y en a d'autres qui me l'ont soulevé que, bon, comme ce n'est pas exécutoire, les

décisions du protecteur de l'élève, puis que le processus, c'est de retourner au protecteur de l'élève s'il y a eu des représailles, ce n'est pas exactement une protection satisfaisante. Qu'est-ce que vous nous proposez?

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, à ce moment-là... Bien, Tommy, t'avais-tu...

**M. Bédard (Tommy) :** Non, non, vas-y.

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, il faut prévoir une haute instance parce qu'une des raisons principales pour lesquelles les parents ne portent pas plainte en partant, c'est qu'ils ont peur aux représailles pour leur enfant. Ça fait que, là, s'ils ont eu courage de porter plainte, puis ont fait tout le processus, puis qu'après ils sont quand même victimes de représailles, là, on les perd. On les perd complètement s'il faut qu'ils retournent à la même place qu'ils sont déjà allés.

Ça fait qu'il faut prévoir un autre recours que je n'ai pas nécessairement de réponse, là, pour ça. Est-ce qu'à ce moment-là ça sera le Protecteur du citoyen? Mais clairement que ça prend un autre recours pour permettre aux parents, là, d'être vraiment à l'aise dans tout un processus de plainte.

**Mme Labrie :** Mais est-ce que c'est un autre recours que ça prend ou carrément des indications plus claires que ce n'est pas possible de faire des représailles, tu sais, prévoir des sanctions, par exemple, en cas de représailles?

**Mme Plourde (Lili) :** Oui. Et clairement que ça pourrait être des sanctions parce qu'on sait que les représailles, ça existe, là. Il y a d'autres groupes qui ont passé hier, des groupes d'étudiants, entre autres, là, des élèves qui ont été assez marquants, j'ai trouvé, comme présentation... que, oui, effectivement, là, on peut prévoir des sanctions en cas de représailles envers un élève ou ses parents.

**Mme Labrie :** O.K. Parfait. Puis tout à l'heure, il était question de l'enjeu du nombre d'étapes, tout ça. Vous nous disiez préférer qu'il y ait seulement l'étape de l'école avant le protecteur régional. Parfois, ça relève du centre de services, par exemple, quand c'est du transport. Est-ce qu'on pourrait envisager qu'il y ait seulement une étape avant le protecteur, que ce soit les directions d'école, soit le centre des services et que, tout de suite après, la personne puisse se rendre au protecteur de l'élève?

**Mme Plourde (Lili) :** Selon les... Encore là, je pense que...

**Mme Labrie :** Je réfléchis avec vous, là.

**Mme Plourde (Lili) :** Oui. Bien, moi aussi, je réfléchis en même temps. Je pense que ça, nous, on a encore peur qu'il y ait trop d'étapes, c'est clair. Selon les expériences qu'on a vécues dans les 10 dernières années, on pense qu'il y a encore trop d'étapes. Il y a certaines choses qui vont se régler avec le centre de services, avec l'école. On le sait, il y a des affaires qui vont se régler. Des fois, il y a beaucoup des malentendus pour le transport scolaire, des trucs comme ça.

Mais ça demeure que ça peut être l'école, ça peut être la fin de service scolaire. Mais ça demeure que, dans certaines situations, encore une fois, parlons des accommodements raisonnables ou déraisonnables, selon l'interprétation, si le parent doit passer par un responsable de plainte avant d'aller au protecteur régional puis qu'il se fait dire encore une fois que l'école a raison dans son interprétation, tu sais, ça va... nous autres, on pense que ça va créer encore une barrière puis une d'embûche, là.

**Mme Labrie :** L'idée, c'est de faciliter l'accès direct?

**Mme Plourde (Lili) :** Oui.

**Mme Labrie :** Parfait.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Donc, nous poursuivons les échanges avec la députée de Joliette. Mme la députée.

**Mme Hivon :** Oui, merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour à vous deux. Merci de la pertinence de votre présentation. Deux questions. Ça revient beaucoup, la difficulté pour des parents qui veulent porter plainte d'être bien accompagnés, d'avoir l'information juste, de ne pas être tétanisés, notamment, de peur de représailles et de savoir comment être dirigés.

Je vous sou mets une proposition. Dans le secteur de la santé, il y a ce qu'on appelle les centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des usagers. Donc, quelqu'un qui dit : C'est-tu pour moi? Je peux-tu faire une plainte? Comment m'y prendre... est-ce que vous pensez que ce serait une bonne idée d'avoir le pendant ou d'élargir tout simplement le mandat de ce type de centre là pour pouvoir avoir un volet dans le domaine scolaire?

Deuxième question. Est-ce qu'on devrait garder la Protectrice du citoyen comme ultime instance? On sait que, quand elle avait déposé son rapport, elle, elle recommandait de pouvoir avoir ce rôle-là plutôt que de créer, par

exemple, un protecteur national de l'élève. Et hier, on lui demandait la plus-value que ça pourrait avoir, et je pensais, justement, à des enfants qui vivent avec l'autisme. Elle disait qu'une des plus-values qu'elle voit, c'est qu'elle pourrait faire des liens entre services de santé et services en matière d'éducation, santé et services sociaux pour que ce soit mieux intégré aussi quand elle fait des recommandations. Donc, j'aimerais vous entendre sur ces deux éléments-là.

**M. Bédard (Tommy) :** Si je peux débiter, à votre première question, à savoir pour, vraiment, un centre de plaintes officiel, les organismes régionaux sont justement là pour aider les familles. Est-ce que, si on crée un centre officiel de plaintes, ou je ne sais pas comment qu'on pourrait le nommer... est-ce que les gens vont être, encore une fois, bien outillés pour répondre et bien comprendre la nature de l'autisme ou de la différence de l'enfant? C'est sûr que, si on n'a qu'une seule porte d'accès, on vient de faciliter encore les choses.

Pour la deuxième partie, je vais laisser Lili y aller.

**Mme Plourde (Lili) :** Bien, la protectrice...

**Mme Hivon :** ...comprendre, juste là-dessus. Vous avez le sentiment que vos organismes à vous, régionaux, jouent vraiment ce rôle-là d'accompagner dans le milieu scolaire pour faire une plainte. Donc, il n'y a pas ce besoin-là en ce qui a trait aux gens que vous représentez.

**Mme Plourde (Lili) :** Ça dépend des régions. Ça dépend des régions.

**M. Bédard (Tommy) :** C'est ça, exactement.

**Mme Plourde (Lili) :** Parce que le financement n'est pas égal, à la grandeur de la province, pour nos 16 associations régionales. Ça fait qu'il y a des associations régionales qui n'ont pas la main-d'œuvre présentement, qui n'ont pas les ressources humaines et financières pour le faire. À ce moment-là, si on sort des centres d'accompagnement aux plaintes puis qu'on offre aux associations régionales d'avoir ce rôle-là, il faut que ça vienne avec un financement. C'est juste ça que je ferais comme...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup, M. Bédard et Mme Plourde, de votre contribution aux travaux de la commission. Et c'est malheureusement tout le temps que nous avons.

Donc, la commission suspend ses travaux quelques instants.

*(Suspension de la séance à 11 h 37)*

*(Reprise à 11 h 54)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Bonjour. Donc, la Commission de la culture et de l'éducation reprend ses travaux. Avant d'accueillir la prochaine invitée, j'aurais besoin du consentement de tout le monde pour débiter un petit peu sur notre temps, donc de quelques minutes. Est-ce que j'ai consentement? Consentement, tout le monde, d'accord.

Donc, nous pouvons accueillir notre prochaine invitée qui est via le réseau téléphonique. C'est un petit peu plus difficile au niveau du réseau Internet. Donc nous accueillons Mme Patricia Clermont, porte-parole de Je protège mon école publique. Merci, Mme Clermont, d'être avec nous ce matin.

Donc, vous disposez de 10 minutes pour nous présenter votre exposé, et il y aura un échange avec les membres de la commission par la suite. Donc, je vous cède la parole, Mme Clermont.

### **Je protège mon école publique (JPMEP)**

**Mme Clermont (Patricia) :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Alors, Je protège mon école publique est un mouvement citoyen indépendant et non partisan qui a mobilisé des dizaines de milliers de parents à travers le Québec depuis sa création en 2015. Il a pour mission de dénoncer, à travers différentes actions, le financement de l'école publique et ses conséquences désastreuses sur le parcours scolaire et sur la qualité de vie des élèves. On a fait, notamment, entre mai 2015 et septembre 2016, des chaînes humaines qui ont rassemblé plus de 135 000 parents et, depuis, on poursuit notre action en favorisant l'implication des parents dans les milieux scolaires puis en faisant oeuvre de vigie en matière d'éducation en prenant régulièrement position publiquement sur certaines orientations gouvernementales et dans les médias par rapport à des situations problématiques et des enjeux qui se présentent dans l'actualité. Nous ne sommes pas un lobby ni un organisme formel de représentation des parents. C'est le comité organisateur du mouvement, un groupe d'une dizaine de parents engagés provenant de plusieurs régions de la province, qui se prononcent ici en se basant sur leur expérience au sein de Je protège mon école publique et auprès de comités de parents, au cours des dernières années et quotidiennement, notamment via les réseaux sociaux, ainsi qu'en lien avec des commentaires provenant de parents par d'autres manières.

Alors, ce projet de loi, à nos yeux, c'est un projet capital pour les droits des élèves, mais il y a encore des choses à préciser. Force est de constater qu'actuellement les processus de traitement des plaintes dans le réseau scolaire restent

opaques et déficients dans la perception, mais aussi, malheureusement, l'expérience de nombreux élèves et parents au sein du système d'éducation du Québec. Le mouvement Je protège mon école publique le constate d'autant plus depuis la disparition des commissaires scolaires et l'adoption de la loi n° 40 en 2019 tout particulièrement car nous recevons davantage de témoignages, de questions et même d'appels à l'aide de la part de parents désemparés devant le système scolaire, qu'ils abordent le plus souvent comme un mur dont ils cherchent la porte d'entrée, sans compter que, quand ils la trouvent, ils s'aperçoivent qu'ils méconnaissent les structures scolaires et cela engendre de la méfiance.

D'emblée, nous nous réjouissons que le protecteur national de l'élève soit à la tête d'une équipe de protecteurs régionaux qui permettent de mieux rendre compte des contextes et milieux, qui diffèrent évidemment à travers le Québec. Nous saluons aussi le fait que le Protecteur national de l'élève concerne tous les élèves scolarisés, qu'ils soient dans le réseau public, une institution privée ou encore scolarisés à la maison. À nos yeux, il sera crucial d'assurer efficacement et rapidement la promotion du rôle de ce protecteur auprès des différentes instances, mais aussi, et surtout, auprès de la population en général, des parents, qui ne sont pas tous engagés dans les structures et comités scolaires. Surtout, il y aura fort à faire afin de bâtir la confiance des parents envers cette institution, alors que les milieux scolaires connaissent nombre de problèmes importants et particulièrement en ce qui concerne des situations problématiques que vivent les élèves.

Trop souvent déjà, les convaincre, avec leur famille, de s'avancer pour rendre compte de leurs difficultés, et plus encore lorsqu'il s'agit de dénoncer, cela représente d'emblée des énergies en plus de celles qu'ils déploient déjà afin de faire face à ces situations. Malheureusement, au fil des années et même des décennies, un cynisme et un désarroi profonds sont venus teinter la perception et le bouche-à-oreille entre les parents.

Nous n'avons pas eu le temps de mettre un processus d'analyse et de consultation des parents qui nous permette d'aller en détail quant aux irritants des systèmes actuels de traitement des plaintes, mais ils sont nombreux. Nous avons vu le mémoire du Regroupement des comités de parents autonomes du Québec, et, à nos yeux, ça en brosse un portrait fiable et pertinent. Quant à nous, nous avons fait l'exercice de lire attentivement le présent projet de loi afin d'en faire une analyse succincte pour en faire ressortir des recommandations qui nous apparaissent incontournables à sa lecture.

D'emblée, nous nous réjouissons de savoir que le protecteur fera rapport, de manière annuelle, par le ministre de l'Éducation, à l'Assemblée nationale au 31 décembre de chaque année au plus tard, mais nous préférierions que ce rapport soit ensuite déposé par le Protecteur national de l'élève lui-même, afin de bien affirmer son indépendance dans son travail. À noter que nous saluons aussi le rapport que devra faire le Protecteur national de l'élève au plus tard cinq ans après la mise en oeuvre de l'application de la nouvelle loi au sujet de sa mise en oeuvre. Ce rapport devrait être clairement distingué du rapport annuel. Nous saluons par ailleurs que le rapport du Protecteur national de l'élève fasse état, de manière distincte, des plaintes concernant un acte d'intimidation ou de violence.

• (12 heures) •

Par ailleurs, en ce qui concerne les qualités et les compétences des protecteurs national et régionaux de l'élève, alors qu'il est prévu que le protecteur national soit nommé en qualité de sa connaissance du système d'éducation et ses mécanismes de règlement des différends, nous souhaitons que les mêmes exigences soient requises pour les protecteurs régionaux de l'élève, d'autant plus qu'ils pourraient être amenés à assurer un intérim en cas d'empêchement ou de vacance de son poste. De plus, il subsiste plusieurs questions quant à la composition du comité de sélection des protecteurs régionaux et surtout de comment seront choisis les membres de ces comités de sélection en regard de la répartition des protecteurs régionaux de l'élève, les manières par lesquelles les protecteurs régionaux seront répartis à travers le territoire, les manières par lesquelles ils se coordonneront et se concerteront ensemble avec le Protecteur national, comment tous rendront compte publiquement des situations qu'ils sont amenés à examiner, cela sera crucial. Alors que les protecteurs régionaux pourraient être amenés à être responsables de plus d'une région, cela nous apparaît, en fait, problématique, et il ne faudrait pas que cela dépasse deux régions, mais, en fait, nous considérons que chaque région devrait... mériter, en fait, l'attention et l'emploi d'un protecteur régional à temps plein.

Il est aussi bienvenu et pertinent que le protecteur national puisse agir en appui des protecteurs régionaux dans le cours de leur travail de traitement des plaintes, de même qu'il puisse être interpellé par le ministre, qui lui demanderait son avis sur toute question pour laquelle il juge utile d'avoir son avis. Pour ce faire, il nous apparaît pertinent que ce soit le gouvernement qui détermine le budget et les effectifs des protecteurs régionaux également.

Quant aux démarches, délais et pouvoirs, nous comprenons bien que les élèves et les familles feront appel au protecteur de l'élève lorsque leurs démarches au sein de leur école et/ou au sein de leur centre de services scolaire n'auront pas abouti et permis de résoudre les situations problématiques. Il faudra rendre vraiment explicites ce recours et les précédents car il est essentiel que les familles comprennent bien qu'elles sont véritablement invitées à faire connaître leurs problèmes, et à faire prévaloir les droits des élèves, et pour qu'elles comprennent le cheminement et les délais qui vont de pair avec leurs démarches.

À travers le projet de loi, on comprend bien qu'un élève et ses parents doivent d'abord dénoncer... s'adresser, en fait, à la personne concernée dans une école, mais il reste que la procédure selon laquelle ce membre d'établissement doit aviser sa direction, ça reste aussi à préciser. Ensuite, il faudrait faire appel à la direction de l'école en question, qui devrait répondre aux parents, à la famille, dans les 10 jours ouvrables, sinon au centre de services scolaire dans un délai de 15 jours ouvrables. Et c'est après que les parents et élèves seraient invités à entamer une démarche auprès du protecteur régional de l'élève, mais ces délais, dans le projet actuel de loi, sont quand même confus à la lecture, et ça pourrait engendrer de la confusion, et ça risque de miner non seulement la confiance, mais même d'empêcher qu'elle se bâtisse à l'égard de cette institution.

Donc, les outils de communication visant à expliquer les pouvoirs, devoirs et délais devraient comporter un tableau clair, exposant les délais qui concernent les protecteurs régionaux et le Protecteur national de l'élève, tout en incluant ceux des instances précédentes, et qui sont beaucoup mieux exposés dans ce projet de loi. Je vais sauter un petit un peu pour ne pas excéder...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Il vous reste une minute, si vous voulez terminer.

**Mme Clermont (Patricia) :** Oui, c'est ça.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Parfait.

**Mme Clermont (Patricia) :** Oui, certainement. Alors, on voulait aussi saluer, en fait, le délai de 10 jours ouvrables dont dispose un centre de services scolaire pour informer les plaignants à la suite des communications du protecteur de l'élève.

Mais je voudrais porter l'attention, en fait, pour notre 10e recommandation, puis la 11e aussi, sur le fait que non seulement l'information relative au travail du Protecteur national de l'élève devrait être clairement communiquée au public, mais que soit aussi mis sur pied un service d'accompagnement au sein de son équipe afin d'aider les élèves et familles dans leur cheminement lorsqu'ils décident d'entreprendre une démarche auprès de lui, et même que des services de médiation soient mis sur pied afin d'aider lorsqu'il y a des problèmes du côté des centres de services scolaires, parce que je le soulignerai aussi, au passage, que ça nous inquiète de voir, je pense, c'est à l'article 58, en fait, que le conseil d'administration pourrait décider de, finalement, passer outre à une recommandation ou une conclusion du Protecteur national de l'élève.

Alors, je terminerais ici. Ce n'est pas évident par téléphone, mais je pense que c'est complet.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. On vous entend beaucoup mieux que tout à l'heure. Donc, pour nous, c'est plus facilitant. Donc, nous allons débiter les échanges en commençant avec M. le ministre. Je vous cède la parole, M. le ministre.

**M. Roberge :** Merci, Mme la Présidente. Merci beaucoup, Mme Clermont. Effectivement, on aurait aimé mieux vous voir. On aurait même aimé que vous soyez carrément avec nous en salle de commission. Mais l'important, c'est qu'on a vraiment bien reçu puis pris connaissance de votre mémoire puis on va continuer de l'analyser. On n'a pas perdu un seul des mots que vous avez prononcé dans votre présentation. Donc, je pense que ça, c'est l'essentiel. Merci beaucoup.

Il y a un constat clair et dur, là, que vous tracez à la page 3 de votre mémoire quand vous parlez de cynisme et de désarroi par rapport au statu quo, au système actuel. Vous parlez d'une perception de cynisme et de désarroi. Je suis certain que ce n'est pas partout pareil pour tous les parents dans toutes les régions, mais, je pense, c'est quand même quelque chose qu'il ne faut pas nier. Et je vous dirais que ça fait un peu écho au diagnostic qu'avait fait la Protectrice du citoyen en 2017. Il fallait changer le système de traitement des plaintes. Il faut rénover notre système de protecteur de l'élève.

Donc, là-dessus, je suis d'accord avec vous. Je suis content que vous disiez que le projet de loi est un projet de loi capital. Travaillons maintenant à mieux le comprendre puis à l'ajuster. Vous nous dites, en page 2 de votre mémoire, que c'est une bonne chose que les protecteurs soient régionaux et qu'il n'y en ait pas seulement un qui est national, parce que vous dites que ça permet de mieux considérer les différents milieux. Est-ce que vous pouvez m'expliquer un peu plus davantage ce que vous aviez derrière la tête, vous et votre comité, les parents, quand vous parlez de mieux considérer les préoccupations et les réalités des différents milieux?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, en fait, c'est qu'étant... Bien, vivant moi-même à Montréal puis faisant partie, donc, du centre de services scolaire de Montréal, il est évident que la région de Montréal... Par exemple, ce centre de services là, de même que les autres de la grande région de Montréal, sont profondément différents des centres de services qui sont, par exemple, en Gaspésie, ou sur la Côte-Nord, ou en Mauricie. Alors, nous, au mouvement, on en apprend tous les jours, à force de parler avec les gens, puis on apprend... On est conscients aussi que les dynamiques locales sont très différentes dans une ville comme Montréal, par exemple, où est-ce qu'il y a quantité de nouveaux arrivants qui arrivent, puis leur concentration est beaucoup plus grande que dans une région comme la Mauricie ou comme les Laurentides, par exemple.

Alors, c'est pour ça qu'on salue le fait que le protecteur national ait une équipe de protecteurs régionaux qui puissent rendre compte de ces différentes réalités puis aussi des différentes dynamiques, parce que ce n'est évidemment pas la même chose au sein d'une petite, moyenne ou grande ville. Est-ce que c'est plus clair?

**M. Roberge :** Merci. Et, bien que votre regroupement s'appelle Je protège mon école publique, vous mentionnez que c'est une bonne chose qu'on couvre les parents qui font l'école à la maison et les écoles privées. Voulez-vous nous dire pourquoi c'est important de couvrir aussi ces secteurs-là pour des parents, dans le fond, qui choisissent de ne pas envoyer leurs enfants dans une école publique?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, en fait, c'est sûr que nous, notre intérêt se porte plus sur l'école publique, mais il nous apparaît qu'étant donné qu'il y a un système... En principe, il y a un système d'éducation au Québec. Il

nous apparaît important, quand même, que le protecteur national s'intéresse à tous les élèves, d'autant plus que, par exemple, du primaire au secondaire, il peut arriver qu'un élève passe du public au privé et inversement ou à la maison. Alors, on n'a pas élaboré sur ce point, mais, en fin de compte, pour que ça reste cohérent et pertinent puis pour ne pas que les gens disent, finalement, qu'il y a une de ces trois formes-là qui n'est pas couverte, bien, c'est dans ce sens-là qu'on salue le fait que ça couvre tous les élèves.

**M. Roberge :** D'ailleurs, bon, il y a des protecteurs régionaux qui sont prévus, dans le projet de loi, sous la gouverne, la supervision, la formation d'un protecteur national, puis on dit : Le protecteur national, bien, il doit couvrir tout le monde, il ne peut pas échapper des élèves. Puis d'autres groupes ou d'autres personnes ont parlé de pouvoir de retrait ou, excusez-moi l'anglicisme, d'«opting out» pour certaines commissions scolaires. Moi, c'est quelque chose qui m'inquiéterait. Si on avait un protecteur national qui ne couvre pas toutes les personnes de la nation québécoise, il me semble, ça serait... on échapperait quelqu'un quelque part.

**Mme Clermont (Patricia) :** En effet.

**M. Roberge :** Oui, bon, voilà, très bien, on est d'accord là-dessus. Par rapport à un rapport... à l'article 75, où on parle, après cinq ans, d'un rapport de mise en oeuvre, vous voulez qu'on distingue ce rapport-là des rapports annuels. Voulez-vous nous dire pourquoi vous trouvez important ce rapport spécifique prévu à l'article 75, sur le rapport de mise en oeuvre?

• (12 h 10) •

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, c'est parce qu'il permettrait, au bout de cinq ans, et donc de cinq rapports annuels, de dresser un bilan, et donc des évolutions, certainement, au fil des années, de comment ce nouveau... cette institution-là agit et est reçue, et je pense que ça pourrait... Par exemple, s'il y a des problèmes qui persistent, bien, ça pourrait permettre de les mettre plus clairement en lumière afin qu'à ce moment-là, par exemple, au bout de cinq ans, par exemple, on s'y attaque plus particulièrement ou, en tout cas, qu'on puisse dégager des lignes de force quant aux bénéfiques qu'on a retirés de l'implantation de ce protecteur national là ou des problèmes qui persistent. Mais un rapport annuel, pour moi, ça couvre juste l'année courante, tandis que ce rapport-là, sur la mise en oeuvre, ça permettrait de dégager un portrait, sur plusieurs années, de comment le travail du protecteur national et des protecteurs régionaux s'est effectué.

**M. Roberge :** Oui, c'est ça et c'est prévu qu'ils soient distincts. Donc, à l'an 5, il y aurait deux rapports, d'une certaine façon, là. Il y aura le rapport annuel de l'an 5 et il y aura, je vous dirais, là, le rapport de mise en oeuvre. Puis, à l'article 75, on dit : «Ce rapport peut contenir des recommandations visant l'amélioration du régime de traitement des plaintes et une meilleure protection des droits des élèves, des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison et de leurs parents visés...» Bref, tout le monde. Donc, c'est important de distinguer ces deux rapports-là, comme vous le disiez.

Je voyais que, dans votre mémoire et dans votre présentation, vous dites : Bien, ça pourrait être intéressant qu'à l'Assemblée nationale ce ne soit pas le ministre ou la ministre qui dépose les rapports, mais directement le protecteur national. Écoutez, ce serait totalement différent des us et coutumes, parce que, et c'est comme ça pour tous les ministres, on ne fait que se lever au salon bleu, dire : Je dépose le rapport de telle instance, des universités, qui sont pourtant... qui ont pourtant une grande, grande indépendance par rapport au gouvernement, ou même, supposons, du Conseil supérieur de l'éducation, alors que c'est Mme Lassonde qui préside le Conseil supérieur de l'éducation, qui a ses budgets, son équipe de communication qui fait ses points de presse, ses communiqués, qui a une grande indépendance.

Juste vous rassurer, vous et ceux qui nous écoutent, que ce n'est pas parce que le ministre se lève pour déposer au salon bleu le document qu'il a la moindre prise sur ce qui est écrit dans ce document-là et sur l'indépendance de l'organisme ou de la personne qui préside cette organisation-là. Donc, ce serait, si on va de l'avant avec ça, comme avec les universités et les conseils... le Conseil supérieur et autres. Donc, je voulais peut-être clarifier cet élément-là.

J'aimerais avoir votre avis ou vos réflexions sur la nomination, la sélection des protecteurs régionaux des élèves. On prévoit, dans le projet de loi, d'avoir un comité. Est-ce que vous avez eu l'occasion de vous pencher sur la composition de ce comité-là? Est-ce que vous pensez que les bonnes personnes y sont? Est-ce qu'il y aurait d'autres critères, d'après vous, à préciser dans la loi pour bien choisir les personnes qui occuperont cette importante fonction?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, en fait, on n'a pas vraiment eu le temps de se pencher sur ça, mais il reste que, de s'entendre ou de publiciser qui peut être reconnu et qui ne peut pas, c'est quelque chose qui reste crucial quant à la perception puis à la construction de la confiance du public, parce que... Puis, eu égard à ce que vous avez dit par rapport au dépôt, là, à l'Assemblée nationale, nous, on a mis ça de l'avant aussi, dans le fait que, quand on parle de cynisme et de désarroi, c'est que nous, on déploie parfois beaucoup d'énergie à essayer de convaincre les gens qu'ils ont bien fait de nous parler, ils ont bien fait de contacter les instances qu'ils ont essayé de contacter et que c'est important qu'ils se fassent entendre.

Alors, je pense que de bien implanter ces processus de sélection là, de reconnaissance... Des fois, on se rend compte aussi de la méconnaissance des gens. Ça veut dire que, quand leur enfant entre à l'école, des fois, c'est là qu'eux-mêmes découvrent ce monde-là, mais ils le trouvent très complexe, et le cynisme vient du fait qu'ils ont l'impression que c'est tellement compliqué qu'ils vont perdre, en fait, d'avance. Alors, je ne peux pas vous répondre

sur la sélection, mais c'est certain qu'encore une fois, au sein des différents milieux, et contextes, et dynamiques locales, régionales, c'est important que les gens qui soient nommés puis les gens qui soient éventuellement... c'est ça, nommés et sélectionnés soient reconnus parmi des gens qui sont reconnus par la communauté sans qu'il y ait de polémique à cet égard-là puis sans qu'il n'y ait d'oubli non plus, parce que, parfois, il y a des... il peut y avoir des individus ou des groupes qui ne sont pas autour de la table et qui pourraient être pertinents.

**M. Roberge :** Très bien, pour susciter l'adhésion. D'ailleurs, je veux souligner le travail que vous faites et que Je protège mon école publique fait, parce que, oui, il y a des critiques, il y a des demandes, il y a des recommandations, mais il y a une démarche positive, constructive, parce que j'ai vu souvent que, de la manière dont vous travaillez, vous incitez les gens non pas à être en marge, à côté, puis à contester... oui, à s'exprimer, mais aussi à s'impliquer, à se mobiliser à toutes les instances, à prendre leur place au conseil d'établissement, dans un comité de parents, au conseil d'administration, pour être des acteurs, puis ça, ça fait toute la différence. Ça ne permet pas au réseau de s'asseoir sur ses lauriers puis de renoncer à améliorer les structures, mais d'inciter les gens à s'investir dans les structures, c'est sûr que ça vient lutter contre le cynisme puis ça fait des gens qui sont très mobilisés. Donc, ça, je pense, c'est très important de le mentionner.

Puis, par rapport à la sélection, je veux dire que, bon, dans la version du projet de loi, on prévoit qu'il y a des personnes sur ce comité-là, mais il y a aussi ce qu'on appelle une habilitation réglementaire pour dire qu'il y aura un règlement qui viendra donner des balises aussi, puis s'assurer de la compétence puis de l'adhésion, puis s'assurer que le choix de cette personne-là sera quelque chose, justement, qui donnera confiance dans l'institution. Puis ce n'était pas une question, c'était plus un commentaire, un échange.

Et je permettrais à mon collègue de Richelieu, si vous permettez, de poursuivre l'échange avec vous, en vous remerciant pour votre contribution.

**Mme Clermont (Patricia) :** Je vous remercie.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. M. le député, la parole est à vous.

**M. Émond :** Oui. Merci beaucoup, madame...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Cinq minutes.

**M. Émond :** Cinq minutes? Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme Clermont. À mon tour de vous remercier pour votre participation aux travaux de la commission.

Dans votre mémoire, vous indiquez qu'il est crucial d'assurer la promotion du rôle du protecteur de l'élève. Je suis parfaitement d'accord avec vous. Il est prévu que, minimalement, au moins une fois par année, les parents soient informés en début d'année, là, du rôle, de la procédure, de l'existence du protecteur de l'élève par un document également sur le site Web des centres de services scolaires. Vous, vous parlez, à votre recommandation 6, je trouve ça intéressant, d'amener comme outil d'information également un tableau clair qui va exposer les délais pour chacune des étapes. Ça me semble intéressant. Et est-ce que vous proposez ça parce que, dans votre...

Tu sais, vous savez, on a des groupes qui nous ont indiqué de diminuer les délais qui sont impartis, d'autres groupes qui nous disent : Non, non, on a besoin de plus de temps, les délais devraient être un petit peu plus longs. Donc, à quel endroit, votre regroupement et vous, vous situez-vous? Est-ce que vous trouvez que, dans sa mouture actuelle, ce que propose le projet de loi, en ce qui a trait aux délais de traitement, ça vous semble suffisant, ça vous semble correct?

**Mme Clermont (Patricia) :** C'est une très bonne question. Je dois vous dire que c'est une très bonne question, parce que nous, on essaie aussi de se mettre du point de vue des parents ordinaires qui... avec qui on échange, là, chaque jour. Puis, quand on compte tous les délais, là, ça fait beaucoup de temps pour quelqu'un, par exemple, qui a un problème pour son enfant au primaire, par exemple. Souvent, ces enfants-là... Le problème, au primaire, c'est souvent que les parents paniquent un peu, là. Je veux dire, ils sont... Ils se sentent désemparés, puis, des fois, au secondaire, le problème, c'est que les parents se disent : Bien, ça ne donne rien. Ils ont acquis, justement, une espèce de cynisme.

• (12 h 20) •

Alors, quand on compte tous les délais, là, de 10 jours à l'école plus 15 jours au centre de services, ça fait déjà 25, plus un 20 jours, ça fait 45 jours ouvrables. C'est très long. Alors, je ne pourrais pas vous dire, aujourd'hui, que je suggérerais autre chose, mais simplement, dans la démarche d'information auprès du public, ça m'apparaît important que les gens comprennent que, même si c'est long, 45 jours ouvrables... parce que, tu sais, c'est deux mois pour qu'un problème se règle, plus que... bien, deux mois environ... qu'ils comprennent bien que ça se tient, tu sais, qu'il n'y a pas une espèce de trou noir, à un moment donné, par exemple, quand ils arrivent au protecteur régional de l'élève, au protecteur national, dans lequel on n'entend plus parler... ou ils ne savent plus de quel délai il s'agit.

Alors, nous, je pense que la première chose, en fait, qu'on aurait aimé voir, qu'on aimerait voir, c'est un outil qui permet d'exposer ces différents délais-là et qui nous permet aussi, justement, de... Et puis, quand on parlait du service d'accompagnement, c'est que, justement, au sein de l'équipe de protecteur national, il y ait quelqu'un qui puisse aider et sécuriser les gens pour qu'ils continuent leurs démarches, parce que, quand on se rend au protecteur,

c'est parce que la situation n'est pas résolue de manière satisfaisante. Alors, il faut qu'ils gardent confiance, puis la première façon, c'est de savoir dans quoi on s'embarque. J'espère que c'était clair.

**M. Émond :** Oui, oui, c'était très clair. Je vous remercie. En conclusion, peut-être, si vous pourriez donner un petit peu plus de précisions concernant votre recommandation 10, qui... Vous demandez que des services d'accompagnement soient mis sur pied au sein de l'équipe du Protecteur national de l'élève pour aider les élèves et les familles dans leur cheminement. Quels types de services d'accompagnement avez-vous en tête? De quelle manière, concrètement, vous pensez que cela pourrait se déployer?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, par exemple... En fait, la réalité... Je reviens à la réalité des parents telle qu'ils nous l'exposent, des fois, quand ils nous expliquent les démarches qu'ils ont faites. Puis là, des fois, ils nous disent : Bien, vous comprenez, Mme Clermont, moi, j'arrive puis je ne veux pas que mon enfant ait des représailles ou des conditions défavorables. S'il y a un problème avec un prof, bien, par exemple, ce prof-là a un représentant syndical. Puis il y a toutes sortes d'autres gens que les parents méconnaissent, dans le fond, puis c'est sûr que ça leur ferait craindre aussi...

Alors, à la suite du dépôt de notre mémoire, il y a un autre de mes collègues qui a soulevé que peut-être que les... Je ne sais pas comment ça s'appelle exactement, là, mais des centres d'accompagnement aux plaintes, là, comme dans le milieu de la santé, ça pourrait être quelque chose d'intéressant, en l'adaptant au milieu scolaire aussi, alors d'autant plus... je vous le mentionne, d'autant plus qu'avec les enfants en difficulté, souvent, ces enfants-là sont comme suivis par les deux réseaux. Puis nous, on est parmi les acteurs qui plaidons pour, toujours, que les silos de la santé et l'éducation, en fait, n'existent plus en tant que silos, là, qu'ils se concertent mieux.

Alors, je ne sais pas si, par exemple, des centres d'accompagnement aux plaintes comme ça, dans le milieu de la santé, pourraient avoir un volet scolaire aussi qui leur soit ajouté.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme Clermont. Nous allons continuer les échanges avec la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme Clermont.

Je vais commencer par vous taquiner un petit peu puis vous dire que, vous savez, la plupart des députés qui sont à l'Assemblée nationale ont commencé par être des parents qui se sont impliqués. Donc, soyez prudente, peut-être que, bientôt, vous serez alentour de la table vous aussi en politique active, mais merci. Je joins ma voix à celles de mes collègues pour vous dire merci pour cette implication.

Je vais faire avec vous vos recommandations, mais je vais commencer à l'envers. Donc, je vais commencer par la fin puis, après ça, je vais remonter, là, sur les recommandations. Moi, je les ai devant moi, c'est pour ça que je vous dis comment je vais procéder. Comme ça, on peut se suivre.

Ma première question va être en même temps une suggestion que j'ai reçue d'un parent, je l'ai reçue il y a quelques minutes, d'ailleurs, pour la recommandation 10 et 11, puisqu'à cette recommandation-là vous nous parlez d'accompagner les parents. Et j'entends bien dans votre volonté toute la pesée des mots quand vous dites désarroi, cynisme, scepticisme. Je rajoute ce mot-là, mais je sens qu'il est peut-être aussi dans votre vocabulaire.

Alors, comment recevez-vous l'idée... Puis je vous la propose à vous parce que vous n'êtes pas une organisation, là, monstre. Vous êtes vraiment des gens qui parlez entre vous puis, vous le disiez plus tôt, là, de bouche à oreille. Comment recevez-vous l'idée qu'il pourrait y avoir une ligne nationale à laquelle élève, parent ou enseignant téléphone, soumet sa problématique, où là on peut les guider à travers le processus de... oui, première étape, ce serait de parler à la direction de l'école, ou, première étape, ce serait d'aller directement au directeur général, ou : Non, non, oubliez ça, nous, on va prendre en main votre dossier tout de suite pour s'assurer qu'il n'y a pas de perte de temps ou de réponse. Est-ce que, pour vous, ce serait quelque chose qui est intéressant ou on s'en remet peut-être plus au tableau, là, que vous parliez?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, moi, d'emblée, là, mais je le dis vraiment spontanément sur le moment, je me dis : Pourquoi pas les deux? Parce que tout ce qui peut aller capter, justement, le moment où est-ce qu'un parent ou un élève décide de faire confiance à un système qui fonctionne puis qui est transparent, bien, prenons-le, parce que nous, c'est à ça qu'on fait face. Puis quand vous dites qu'on se parle entre nous, mais, les parents sur le comité organisateur, on est dans plein de structures aussi. On est au sein des... On participe aux comités de parents de nos centres de services scolaires.

Donc, on parle à d'autres parents qui sont très engagés, et, même s'ils ne sont pas dans notre mouvement de manière formelle, souvent, ils sont sympathisants. Certainement, tout le monde est préoccupé, justement, par quelque chose, un, qui fonctionne, deux, qui soit rapide, mais surtout il faut que ça soit cohérent. Alors, le tableau... Moi, je pense que la ligne pourrait certainement être quelque chose qui s'ajoute. En tout cas, c'est intéressant à explorer de manière sérieuse, mais ça ne peut rien remplacer, là, au sein de ce qu'on a vu dans le projet de loi.

**Mme Charbonneau :** Mais je suis heureuse de vous entendre... que ça pourrait être quelque chose d'intéressant. Le projet de loi est en discussion entre nous en ce moment, mais va tomber dans le principe de l'article par article, j'espère, avant que le premier ministre déclenche les élections. Et, de ce fait, bien, c'est peut-être une proposition qui va tomber sur la table, de notre côté, en tout cas, pour pouvoir la proposer au ministre.

Après ça, je me rends à la recommandation n° 9 parce que c'est quelque chose qui me chatouille beaucoup depuis le début, c'est-à-dire que donner plus de pouvoirs ou donner du pouvoir au Protecteur national de l'élève, qu'il soit clairement affirmé étant, finalement, prépondérant par rapport aux pouvoirs et prérogatives du conseil d'administration du centre de services scolaires. Donc, j'aimerais ça vous entendre, parce qu'il n'a qu'un pouvoir de recommandation. Je le dis sans vouloir être de mauvaise foi, mais il n'a aucun pouvoir de recommandation. Donc, je voulais vous entendre par rapport à la recommandation 9.

**Mme Clermont (Patricia) :** Je vous entends bien puis je vais juste souligner qu'on a vraiment manqué de temps pour revoir toute la cohérence de notre texte. Alors, je m'en excuse déjà, mais, en fait, c'est que ça nous a surpris un petit peu de voir ça. Je comprends bien le pouvoir de recommandation. Vous avez vraiment raison, mais, à sa face même, puis c'est peut-être parce qu'il y a des situations particulières dans... comme au CSSDM, là, qui font en sorte que le... Tu sais, à Montréal, on est sous tutelle, alors, mais l'idée qu'un conseil d'administration, dont il faut améliorer le lien avec le public, là, je pense, pourrait renverser ou... en tout cas, il y a quelque chose là-dedans qui est comme un peu surprenant quand on arrive à ce moment-là du projet de loi. Et, en fait, ce n'est pas très détaillé, là, par exemple, les raisons pour lesquelles un conseil d'administration pourrait décider de ne pas tenir compte d'une conclusion ou d'une recommandation du Protecteur national de l'élève.

C'est dans ce sens-là qu'on se dit : Bien... puis surtout, encore une fois, du point de vue du parent qui nous appelle, qui nous interpelle, nous, à Je protège mon école publique, on se dit : Des situations comme ça, ce serait vraiment dangereux pour la confiance du public, parce que, finalement, quelqu'un aurait fait toutes les démarches, sur deux mois, par rapport à une situation, donc, qui devrait se résoudre, là, mais ça, c'est sans compter le temps que ça a pris pour se décider à faire une démarche, et puis le conseil d'administration pourrait décider de ne pas en tenir compte, alors que souvent, l'autre chose que je n'ai pas mentionnée dans mon allocution, mais qui est vraiment importante, c'est que, quand il y a quelqu'un qui dénonce une situation... En tout cas, nous, à Je protège mon... notre école publique... mon école publique, pardon, on prend d'emblée... on suppose d'emblée que, quand une situation nous vient d'un côté, par un individu, bien, c'est qu'elle existe à plusieurs endroits puis qu'on ne le sait pas. Alors, c'est pour ça qu'on salue puis qu'on veut accompagner du mieux qu'on peut cette personne-là, parce que ça va sûrement en aider d'autres.

Alors, encore une fois, c'est simplement parce que les centres de services scolaires et leurs conseils d'administration... Je pense qu'il y a encore de la confiance à bâtir puis à voir aussi comment ils vont recevoir ces recommandations-là. Mais nous, on se dit que le parent qui a une recommandation du protecteur de l'élève, bien, il veut que ça soit suivi. Il ne veut pas que ça soit retourné, tu sais, qu'il y ait un revirement de la situation.

• (12 h 30) •

**Mme Charbonneau :** Il ne veut pas que ça soit tabletté, comme on dit dans...

**Mme Clermont (Patricia) :** C'est ça que je... C'est exactement ça.

**Mme Charbonneau :** Je poursuis avec la recommandation 7 où, là, vous abordez un petit peu plus les délais. Puis tantôt je vous entendais répondre à mon collègue, puis vous avez nécessairement bien situé le principe de l'attente d'un parent quand il soumet, quand il a le courage d'aller jusqu'au bout de sa démarche. Parce que les parents EHDA ont l'habitude, hein... eux autres, à partir du moment où leur enfant rentre à l'école, ils sont déjà des combattants. Mais quand on est un parent où, là, émerge une situation puis on n'est pas habitué, on se pose beaucoup de questions, là, pour savoir si on dépose, si on va plus loin, si on fait des démarches.

Un peu plus tôt, on faisait une proposition de voir si, dépendamment de la situation, les délais devraient être différents. Est-ce que vous croyez que les délais devraient être les mêmes pour toute forme de situation?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, d'emblée, je dirais que non. Mais, en même temps, il ne faudrait pas qu'encore là il y ait un trou qui puisse s'ouvrir, c'est-à-dire que, si on détermine que ça ne serait pas toujours le même délai, bien, il faut que ce délai-là ait une limite minimale et maximale, parce que sinon, évidemment... bien, notamment avec les élèves avec des problèmes d'apprentissage, en difficulté, c'est des situations vraiment complexes. Mais, encore une fois, je pense que d'avertir le parent de combien de temps ça va prendre au plus, c'est capital pour même que les gens décident de s'engager dans une telle démarche.

**Mme Charbonneau :** Merci. Ma dernière question...

**Mme Clermont (Patricia) :** Il ne faudrait pas que ça soit...

**Mme Charbonneau :** Oui, bien, je comprends que c'est pour mieux accompagner le parent, à partir du moment où il connaît son délai, là. Ça, je comprends ça.

Ma dernière question, elle est un petit peu pointue puis, en même temps, très large, là. C'est la recommandation 5 où, là, vous donnez le pouvoir au gouvernement de déterminer le nombre d'employés et le budget du protecteur de l'élève. Puis, si on se rappelle pourquoi votre organisation existe, c'est justement parce que c'est le gouvernement qui a le pouvoir de décider des budgets.

Est-ce que vous voyez, dans votre proposition, plus un montant d'argent ou une attribution monétaire par rapport à la région, par rapport au nombre d'élèves desservis, par rapport au nombre d'établissements que le

protecteur de l'élève va avoir, plutôt que le gouvernement qui dit : Bien, pour toutes les régions, ça va être un protecteur, puis deux adjoints, puis ça va être un national avec juste quelques adjoints? Comment vous voyez votre recommandation plus précisément?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, effectivement, vous complétez bien la recommandation. Ce n'est, en fait, pas en termes de budget fixe, de montant d'argent fixe et de nombre d'employés fixe, mais en regard du nombre d'établissements, en regard aussi de certaines... comment je pourrais dire, de certaines problématiques et dynamiques qui pourraient justifier ça.

Alors, évidemment, c'est ça, c'est... En fait, toutes les régions du Québec sont évidemment importantes, mais elles ne connaissent pas les mêmes enjeux et avec la même ampleur. Par exemple, l'intensité de l'immigration dans la région de Montréal et dans la ville de Montréal, même par rapport à la grande région, ce n'est pas la même chose qu'en région éloignée. Alors, ça devrait être pris en compte pour effectivement que, par exemple, il puisse y avoir des effectifs en plus grand nombre pour un plus grand centre de services scolaire, bien, pour un territoire, par exemple, qui aurait des gros centres de services scolaires.

**Mme Charbonneau :** Tout à fait. Je vous fais un clin d'oeil en vous disant...

**Mme Clermont (Patricia) :** Je vous remercie, en fait, de la précision.

**Mme Charbonneau :** Je suis la fille d'à côté, je suis la fille de Laval, puis effectivement on s'est battu pour dire qu'on n'est pas Montréal, on est Laval. Donc, merci beaucoup pour ces échanges, Mme Clermont.

**Mme Clermont (Patricia) :** C'est moi qui vous remercie.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme la députée. Nous continuons les échanges avec Mme la députée de Sherbrooke.

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme Clermont. Je voudrais vous poser des questions sur les outils d'information qui vont être utilisés pour informer les parents, les familles de leurs droits puis de leurs recours. Tout à l'heure, la Fédération québécoise de l'autisme nous a demandé que, par exemple, en cas de suspension ou d'expulsion, la famille reçoive systématiquement, là, l'information pour leur rappeler c'est quoi, les recours possibles en termes de plainte.

Est-ce qu'il y a des événements en particulier qui nécessiteraient, selon vous, là, d'envoyer ce rappel systématique, des exemples de situations, par exemple, souvent vécues par les parents dans lesquelles ils ont vraiment besoin d'avoir ce rappel-là?

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, moi, d'emblée... c'est une très bonne question, mais d'emblée, j'ai... peut-être que vous allez penser que je réponds à côté, mais pourtant, non, je pense qu'un des premiers endroits... puis à cet égard-là, on a salué, là, que ce soit communiqué au 30 septembre le plus tard, mais, en même temps, les assemblées générales d'établissements, par exemple, dans les écoles, c'est souvent au début du mois de septembre, puis c'est certain que ça serait des bons endroits où est-ce que pourraient être publicisés les pouvoirs puis les recours, les délais. En tout cas, le fait qu'il y ait de l'information au sujet du protecteur national de l'élève, déjà, ça me fait penser à modifier cette recommandation-là, mais, en même temps, on comprend bien que le 30 septembre, c'est une date maximale.

Mais je pense, en fait, que, tu sais, s'il pouvait y avoir des outils qui soient à l'école même, mais aussi à la disposition puis à la connaissance, par exemple, des membres de conseils d'établissement pour qu'ils puissent déjà donner ça à un parent qui leur fait part d'un problème, ça serait une avancée. Parce que nous, par exemple, quand on nous contacte, on suggère souvent aux gens de contacter les gens de leur conseil d'établissement, ce qui est étrange un peu, des fois, qu'on appelle un mouvement comme nous plutôt que le conseil d'établissement, mais c'est pour vous montrer à quel point les gens, des fois, ils se disent : Ah! bien, j'ai vu Je protège dans les médias, je vais les appeler, puis ils n'ont pas pensé à appeler le conseil d'établissement de leur école. Mais, dans tous les cas, je pense que le plus d'endroits possible où est-ce qu'il pourrait y avoir de l'information au sujet du protecteur de l'élève, ça serait pertinent, y compris dans les services à l'école.

**Mme Labrie :** Donc, que ce soit diffusé à l'école, entre les murs de l'école, mais que ce soit aussi transmis aux conseils d'établissement aux moments comme les assemblées générales, ça, c'est important.

**Mme Clermont (Patricia) :** Bien, ça me semble incontournable pour que ce soit vraiment quelque chose qui participe à construire la confiance.

**Mme Labrie :** Parfait. Je vous remercie.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Donc, nous allons terminer les échanges avec Mme la députée de Joliette.

**Mme Hivon :** Oui, bonjour, Mme Clermont. Je vais revenir sur vos recommandations 10 et 11. Donc, services d'accompagnement, on vous a bien entendue. Je pense qu'on se rencontre à un certain niveau sur l'idée d'envisager un rôle pour les comités d'assistance et d'accompagnement, là, en matière de plainte, que l'on voit déjà dans le secteur de la santé, aussi pour l'aspect intégration, parce que des fois des élèves vont vivre à la fois des problèmes scolaires et dans le secteur santé et services sociaux.

Puis moi, je vous soumettrais que l'avantage de plus que j'y vois, c'est une certaine indépendance par rapport à l'institution elle-même. Donc, les gens ne peuvent pas avoir peur de se faire freiner dans leur élan parce qu'ils savent que ce ne sont pas des gens à l'intérieur même de l'organisation. Donc, je vous ai bien compris par rapport à ça, oui?

**Mme Clermont (Patricia) :** Oui, je suis tout à fait d'accord. En fait, nous, on pense que les... tout ce qui peut concourir à la perception de l'indépendance, ça peut concourir, justement, à donner confiance puis à défaire peu à peu la méfiance envers le fait de dénoncer une situation et de vouloir l'améliorer ou la résoudre.

**Mme Hivon :** Puis la recommandation 11 sur la médiation, c'est très intéressant aussi. Je pense que c'est dans l'air aussi, là, de la réflexion du ministre. Mais vous dites, donc, «à agir en conséquence d'une conclusion ou d'une recommandation d'un protecteur régional ou national». Donc, juste pour bien comprendre, vous, le processus de médiation, vous le voyez une fois que la conclusion est tombée pour essayer de trouver une solution pour que les choses changent, en fait.

**Mme Clermont (Patricia) :** Oui, parce que ce qui m'apparaît... puis c'est pour ça que je vous exprimais ma surprise par rapport à l'article 58, je pense, à la... justement, je parlais, à la recommandation 9, l'important, là, du point de vue du parent, puis ce qui peut mettre fin peu à peu au cynisme ambiant, là, puis surtout au scepticisme, comme Mme Charbonneau le disait tout à l'heure, c'est que ça ne puisse pas... ça ne puisse plus être possible désormais que quelqu'un fasse toute cette démarche-là et qu'on en vienne à rester, finalement, au statu quo. Il faut que ça, ça... il faut qu'on dise : Le protecteur de l'élève est là pour... Évidemment, ça ne peut pas être frivole, là, ça ne peut pas être... tu sais, on ne peut pas faire des dénonciations à propos de tout et de rien, qui ne vaudraient pas, là... mais, je veux dire, toute situation problématique qui a un fondement important, et, comme je vous disais, une plainte égale probablement plusieurs situations qui se vivent à plusieurs endroits. Il ne faut pas que la perception du public, ça soit possible que finalement, par exemple, un conseil d'administration d'un centre de services scolaire puisse dire : Bien, nous, on préfère le statu quo, alors on n'en tient pas compte. En tout cas, l'enjeu, c'est de faire cesser le statu quo.

• (12 h 40) •

**Mme Hivon :** Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Merci beaucoup, Mme Clermont, pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et nous suspendons les travaux jusqu'à 14 h 30... 14 heures, excusez, 14 heures. Merci, tout le monde.

*(Suspension de la séance à 12 h 41)*

*(Reprise à 14 h 02)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Votre attention, s'il vous plaît! La Commission de la culture et de l'éducation reprend ses travaux.

Donc, nous poursuivons les auditions publiques dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 9, la Loi sur le protecteur national de l'élève. Et cet après-midi, nous entendrons la Coalition de parents d'enfants à besoins particuliers du Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Regroupement des comités de parents autonomes du Québec et la Fédération des comités de parents du Québec.

Donc, nous accueillons maintenant la représentante de la Coalition de comités de parents d'enfants à besoins particuliers du Québec, Mme Bianca Nugent. Mme Nugent, bienvenue, merci d'être avec nous cet après-midi. Donc, vous disposez de 10 minutes pour faire votre présentation, et il y aura un échange avec les membres de la commission par la suite. Donc, sans plus tarder, je vous cède la parole.

### **Coalition de parents d'enfants à besoins particuliers du Québec (CPEBPQ)**

**Mme Nugent (Bianca) :** Merci, Mme la Présidente. Je profite de l'occasion pour remercier la Commission de la culture et de l'éducation pour l'invitation de la Coalition des parents d'enfants à besoins particuliers du Québec. Je me présente à vous aujourd'hui à titre de, évidemment, porte-voix des experts par expérience des réalités éducatives et sociales des enfants à besoins particuliers du Québec, qui représentent des centaines de membres individuels et associatifs, dont 81 % s'identifient comme parents d'enfants à besoins particuliers mais également comme enseignantes, éducatrices à la petite enfance, éducateurs spécialisés, professionnels et alliés, comme les grands-parents de toutes les régions du Québec. Plus de 6 500 personnes sont abonnées à nos fils d'actualité, sur les différents réseaux sociaux, en appui à notre mission.

J'aimerais attirer l'attention sur un élément de notre mission qui vise à défendre et à promouvoir les intérêts des enfants à besoins particuliers du Québec, qui explique notre présence aujourd'hui.

Notre présentation d'aujourd'hui va principalement focaliser sur quatre principales recommandations et étayer, finalement, des enjeux relatifs au processus de plainte, que nous souhaitons plus clair, plus transparent, plus accessible et plus impartial. Nous allons aussi témoigner des recours que les parents d'enfants à besoins particuliers ont à leur portée quand ils sentent que leurs droits ou ceux de leurs enfants sont lésés.

D'entrée de jeu, nous tenons à réitérer le concept de besoin particulier, qui, pour la CPEBPQ, est relié à l'intensité de soutien nécessaire à apporter aux enfants ayant une condition neurodéveloppementale, ou une variation neurologique, ou un handicap visible ou invisible, une déficience physique ou intellectuelle, ou encore une psychopathologie reconnue dans la définition d'«enfant handicapé» par l'Office des personnes handicapées du Québec. Pour la coalition, ces besoins particuliers sont aussi concomitants à leur situation de vie. On réitère l'importance, pour les membres et les élus, de prendre en compte des conditions reconnues et celles pas encore reconnues comme la neurodiversité, sans se limiter à ces conditions dans l'offre des services publics.

Selon les plus récentes statistiques du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec, Mme la Présidente, le nombre d'élèves québécois qui sont dans ces situations ou présentent des conditions de santé et des besoins psychosociaux associés à leur réalité représente un élève sur quatre. La plupart d'entre eux nécessitent des services éducatifs adaptés. C'est le respect des droits de ces centaines de milliers d'élèves particulièrement vulnérables qui sont au coeur de notre avis et notre mémoire déposés aujourd'hui à la commission.

Comme le stipule l'article 1 de la Loi sur l'instruction publique, le MELS a l'obligation de rendre les services éducatifs accessibles à tous les enfants âgés de cinq à 18 ans, ou 21 ans dans le cas d'une personne handicapée, lui permettant d'exercer ses droits en vue de son intégration sociale, professionnelle, scolaire. Alors, pour la coalition, rendre accessible, Mme la Présidente, c'est d'abord éliminer les obstacles et les contraintes à l'accès aux services éducatifs et complémentaires ainsi qu'aux ressources dont ils ont besoin. Autrement dit, avant toute modification de loi, avant toute modification de structure, pour qu'il y ait un accès, nous réitérons l'importance d'avoir en amont une reconnaissance claire des droits de ces élèves qui sont plus susceptibles de vivre des inégalités d'accès.

Pour la coalition, le respect des droits des enfants à besoins particuliers, c'est d'abord un rempart à leur dignité d'apprendre. Quand nous pensons aux droits des enfants, nous évoquons souvent la Convention relative aux droits des enfants, la CDE, qui engage tous les États signataires à garantir, dans tous les aspects de leur vie, un milieu puis les accès sans discrimination. Alors, on entend très peu, par contre, parler de l'article 23 de la CDE, qui met l'accent sur le droit spécifique des enfants handicapés, comme, par exemple, la reconnaissance qu'ils doivent être en mesure de mener une vie pleine et décente dans des conditions qui garantissent leur dignité, qui favorisent leur autonomie et qui facilitent leur participation à la vie... à la collectivité, qui garantissent aussi leur accès à l'éducation, à la formation, aux soins de santé, à la rééducation, à la préparation à l'emploi ainsi qu'aux activités récréatives dont ils ont besoin pour leur épanouissement personnel.

Dans cette optique, Mme la Présidente, on réitère aussi l'importance de mieux connaître la Convention relative aux droits des personnes handicapées, qu'ils reconnaissent que la notion de handicap évolue et que le handicap résulte de l'interaction entre des personnes qui présentent des incapacités et des barrières comportementales sur la base de l'égalité avec les autres. Il en est de même pour tous les élèves québécois en situation de handicap, Mme la Présidente. Et on tient que l'État québécois veille aussi à respecter son engagement afin que tous les enfants handicapés ne soient pas exclus sur le fondement de leur handicap, tant au niveau de l'enseignement primaire que dans l'enseignement secondaire et les études supérieures, que ce soit sur le principe de la base de l'égalité avec les autres, avoir accès à un enseignement primaire et secondaire inclusif de qualité ainsi que des aménagements raisonnables en fonction de leurs besoins est absolument nécessaire pour leur plein épanouissement dans leur vie sociale.

En ce sens, la CPEBPQ tient à réitérer aux membres de la Commission de la culture et de l'éducation qu'un instrument de protection bien de chez nous, la Charte des droits et libertés du Québec, a déjà le mandat de veiller à cette protection. Or, avoir besoin de ces adaptations-là ne sont... ce n'est pas un luxe, c'est un droit qui est enchâssé par la Loi sur l'instruction publique. Dans ce sens, on réitère l'importance de respecter la portée des droits de la Commission des droits de la personne mais aussi d'étendre, dans une portée plus large, certains de ces droits, ou ces revendications-là, ou ces mesures d'enquête et mesures de recommandations au futur protecteur national de l'élève.

• (14 h 10) •

Nos principales recommandations d'aujourd'hui portent sur un processus de plainte clair, transparent, accessible et impartial. À la lumière du constat du rapport du Protecteur du citoyen, déposé en 2017, ainsi que l'enquête systémique sur les droits des élèves EHDAA, menée par la commission des droits de la personne et de la protection de la jeunesse en 2018, qui révèle un nombre accru de plaintes reçues pour discrimination d'élèves EHDAA, nous avons recommandé déjà, dans notre mémoire déposé en 2018, de rendre et d'améliorer le processus de plainte selon trois principales modalités. On réitère cette recommandation aujourd'hui afin de rendre le rôle du protecteur de l'élève complètement indépendant des politiques internes des commissions scolaires et ainsi lui permettre de non seulement faire recommandation à l'Assemblée nationale, mais aussi d'avoir des pouvoirs d'enquête accrus, ainsi que des pouvoirs de recommandation, et ainsi qu'un budget favorisant la mise en place de mesures de prévention pour s'assurer d'éliminer les motifs de compromission à l'accès aux services qu'une majorité d'élèves à besoins particuliers ont de la difficulté à recevoir.

Dans ce principe-là, on demande aussi aux membres de la Commission de la culture et de l'éducation de réfléchir à ce que la loi permette et favorise l'implantation de mécanismes simples pour s'assurer du respect non seulement de la Loi sur l'instruction publique, mais de la nouvelle Loi du protecteur national du citoyen. On demande

aussi de prévoir, dans la loi, des conséquences lors de constats d'inconduite de la part d'une personne, ou d'une instance, ou d'un établissement scolaire et une obligation de s'y conformer.

Dans cette perspective-là, Mme la Présidente, on réitère l'importance que le processus de traitement des plaintes ainsi que le recensement national soient clairs dans la loi et que la loi fasse preuve non seulement de transparence dans son processus, mais que le rôle du protecteur national et des protecteurs régionaux fasse preuve d'une grande impartialité.

Quant à la recommandation sur le plan des traitements des plaintes, l'une des recommandations du Protecteur du citoyen, en 2017, visait à ce que le protecteur de l'élève de la commission scolaire de l'époque soit la porte d'entrée du processus d'examen. Or, ce n'est pas du tout le cas. Le projet de loi n'apporte que très peu d'ouverture, en allant jusqu'à préciser même le nombre de jours à respecter sans égard à la teneur de la plainte ni à sa récurrence. Bien que nous sommes pour l'importance de fixer un temps limite, nous ne le mentionnerons pas dans les premières étapes, mais plutôt une fois que la teneur et la nature de la plainte... (panne de son) ...déterminées. Pour nous, il est important de développer un mécanisme ou un dispositif qui permettrait de rapidement sécuriser le parent, l'élève ou la personne qui fait une plainte au nom de l'élève, un accès accessible, universel, qui permettrait de rapidement avoir une meilleure idée du délai de traitement de sa plainte une fois que celle-ci serait saisie par le responsable.

On demande aussi que non seulement ce processus-là soit accessible en ligne, mais qu'il soit aussi accessible par téléphone, à l'aide d'un numéro dédié, pour que les personnes qui ne disposent pas d'ordinateur puissent y avoir accès et aussi permettre aux parents d'enfants à besoins particuliers, l'élève ou les personnes qui déposent une plainte en leur nom puissent rejoindre rapidement la personne responsable. Nous croyons que ce dispositif permettrait de recenser les plaintes. Leur recension est très importante pour la Coalition des parents d'enfants à besoins particuliers du Québec. Merci.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci pour votre présentation. On va débiter les échanges avec M. le ministre, qui, j'imagine, a des questions pour vous. M. le ministre.

**M. Roberge :** Absolument. Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci pour votre présentation et votre mémoire. C'est un apport complémentaire, je dirais, à d'autres groupes, donc c'est très intéressant que vous soyez là aujourd'hui. C'est une perspective, un point de vue qui est différent. Vous arrivez avec des prémisses qui ne sont pas directement liées au projet de loi, mais qui couvrent plus large sur la réalité des enfants qui ont des besoins particuliers puis la réalité aussi des parents qui doivent trouver leur chemin, là, à travers, des fois, des dédales administratifs qui sont trop complexes. On est là, justement, pour essayer de faire le ménage, faciliter la vie de ceux et celles qui veulent améliorer les services à leurs jeunes.

Je vais juste prendre une minute, je voulais aller à la page 7 de votre mémoire, qui était peut-être en amont de vos recommandations ou précisions, vraiment, sur le projet de loi n° 9. Mais j'aimais bien... comme des prémisses que vous aviez, d'ores et déjà, vous dites : «1. Rendre le protecteur de l'élève indépendant des politiques internes des commissions scolaires ou créer une nouvelle instance de protection de l'élève totalement indépendante — "ombudsman des élèves à besoins particuliers". Le tout dans le but d'alléger et non d'alourdir la structure existante.»

J'ai l'impression que ça, c'était, disons, une revendication, une réflexion que vous aviez faite en constatant ce qui se passe dans le réseau mais avant de voir le projet de loi n° 9. Puis le projet est perfectible, là, je le dis tout le temps, on travaille là-dessus, et c'est pour ça, les auditions et la commission. Mais est-ce que vous pensez que le projet de loi va dans le sens de votre première préoccupation, là, disons, l'indépendance puis de créer une instance qui est indépendante des commissions scolaires, des centres de services? Est-ce que vous pensez qu'on coche cette case, si j'ose dire?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, merci, M. le ministre. En fait, effectivement, la prémisse stipule qu'on a déposé cette recommandation-là déjà... d'ores et déjà, en 2018. Alors, effectivement, on attendait avec anticipation le dépôt d'un projet de loi qui, évidemment, irait de l'avant avec non seulement la prémisse de créer un poste, mais une instance.

Alors, quand on fait état d'une instance, pour nous, il importe que non seulement le protecteur national de l'élève soit totalement indépendant, mais qu'il puisse avoir les moyens aussi d'investiguer et de mener les enquêtes qu'il juge à propos, qu'il puisse aussi avoir des moyens, aussi, de proposer des recommandations dans une perspective de prévention. Et malheureusement, ce n'est pas... on n'a pas été en mesure de voir non seulement ces moyens, mais non seulement être confirmés que c'est une véritable instance et non pas simplement une personne qui va être responsable d'une reddition de comptes à l'Assemblée nationale, selon notre proposition, mais vraiment qui, au besoin, pourrait s'adjoindre des conseillers indépendants ou s'adjoindre, finalement, peut-être même de partenaires comme l'Office des personnes handicapées ou des commissions, pour vraiment s'assurer que l'ombudsman ou le Protecteur national de l'élève ait tous les moyens nécessaires pour mettre fin aux motifs de compromission, aux plaintes qui lui sont rapportées par les protecteurs régionaux.

**M. Roberge :** O.K. Bien, on parle ici de créer... on ne parle pas d'une personne, mais d'une institution. On parle de créer carrément une institution, un organisme. On dit «le protecteur», mais on s'entend que c'est un peu comme quand on dit «la Protectrice du citoyen», on sait bien que Mme Rinfret n'est pas seule, là. Là, on y va avec le protecteur national, les protecteurs régionaux, puis tout ce monde-là aura le personnel nécessaire pour jouer son rôle. Mais je prends bonne note du souhait que vous avez mentionné aussi, la prévention, et là il faudra voir ce qu'il y a déjà dans la loi ou ce qu'on peut faire à cet égard-là.

Ensuite, vous aviez, au point 2, toujours dans la même séquence : «Prévoir des mécanismes simples pour s'assurer du respect de la Loi sur l'instruction publique et de la politique d'adaptation scolaire.» On vise à simplifier les choses, c'est sûr, faire connaître aussi, hein? Parce que, des fois, ce qu'on ne connaît pas nous semble opaque, nous semble complexe. On ne sait même pas que ça existe, on sait qu'il existe quelque chose ou on ne le sait même pas que ça existe. C'est arrivé à quelques reprises, depuis le début des auditions, que mes collègues députés disent qu'on reçoit dans nos bureaux de comté, des fois, des plaintes de parents, souvent, d'ailleurs, des parents qui ont des enfants à besoins particuliers, qui sont insatisfaits de ce qui se passe dans les écoles, puis ils ne savent même pas qu'il existe un mécanisme de plainte dans leur organisation, ils savent encore moins qu'il existe un protecteur de l'élève. Puis donc ils vont au bureau de député, puis là on les informe, on les aide, on les réoriente.

Ça fait que c'est sûr que, si ce n'est pas connu du tout, du tout, ça ne peut pas être simple. Mais on a prévu, dans le projet de loi, l'obligation pour le protecteur national et les protecteurs régionaux de diffuser l'information, de se faire connaître, de prendre les moyens pour se faire connaître. On a précisé qu'à chaque année il fallait que les parents reçoivent de l'information. Donc, il ne suffit pas de dire que c'est sur un site Internet : Vous avez juste à aller sur le site Internet. Là, on a l'obligation de le rappeler à chaque année.

Mais, outre la diffusion, l'information aux parents, est-ce que vous considérez que, tel que c'est conçu en ce moment dans le projet de loi n° 9, il y a une simplification pour les parents de se prémunir du mécanisme?

• (14 h 20) •

**Mme Nugent (Bianca) :** Je vous dirais, M. le ministre, comme on a étayé plus dans notre section au niveau de la clarté et de la transparence, il importe de mieux définir la portée des rôles de tous les intervenants qui sont dans le processus, qui sont inclus dans le processus de plainte. Le projet de loi, actuellement, fait, oui, état des rôles et des responsabilités du protecteur national, du protecteur régional, de la personne responsable aux plaintes mais, quand même, de manière encore qui mériterait davantage de clarté. Mais qu'en est-il des directions? Qu'en est-il des enseignants, de la responsabilité des enseignants? Qu'en est-il, même, de la portée même du rôle du parent de l'élève? Je dirais qu'il y a encore du travail à faire au niveau de la clarté quant à apporter au niveau des rôles et responsabilités des différentes...

Et pour ce qui est du mécanisme, on a fait une proposition, dans notre mémoire, d'un mécanisme... comment je pourrais dire, je pourrais dire un peu intuitif d'auto-évaluation. La majorité des parents, si on leur permet clairement d'arriver à une page, pas qui explique simplement le processus de plainte, mais qui explique d'abord c'est quoi, les droits des élèves qui sont reconnus, c'est quoi, les principales étapes, c'est quoi, les principaux critères pour qu'une... pour la recevabilité d'une plainte... Les plaintes, généralement, les plaintes qui seraient formulées sur la nature, par exemple, des politiques et des procédures, pourraient être adressées, par exemple, aux membres du conseil d'administration. Les plaintes qui sont plus de l'ordre de l'offre de services pourraient être adressées à l'organisation scolaire. C'est dans ce sens-là qu'on aimerait qu'il y ait un dispositif neutre, impartial, qui permettrait au parent de se faire déjà une idée avant que le processus de traitement de sa plainte se fasse... soit déjà au fait, à quoi il peut s'attendre, et c'est ça qu'on ne retrouve pas en ce moment.

Et on n'a malheureusement pas aussi vu de détails. On comprend que le projet de loi n'explique pas nécessairement la procédure, mais on profite de... je profite de l'occasion de votre présence aujourd'hui, M. le ministre, pour vous le demander, là, directement. C'est important de faire confiance aux parents, que les parents sont capables de s'informer, mais encore faut-il que l'information qu'on leur diffuse soit claire, concise et évidemment que la portée de l'information qu'on leur donne leur permette de se faire... de donner du sens au processus avant que ce processus, là, se déclenche.

**M. Roberge :** Je comprends. C'est pour ça qu'il faut que le protecteur national et les protecteurs régionaux aient vraiment le mandat de vulgariser le régime. Ça arrive souvent en commission, lors des auditions ou quand on travaille à l'article par article, qu'on regarde le projet de loi puis on trouve : Oui, mais là, c'est un peu... ce n'est pas facilement accessible, ce n'est pas vulgarisé. C'est normal, là, c'est du langage de juriste. Mais par contre il faut que, dans le langage de juristes, il y ait l'obligation de vulgarisation, ensuite. Parce que bien peu de parents vont aller lire la Loi sur l'instruction publique pour connaître les procédures de traitement des plaintes, puis c'est correct. Si on se rend là, c'est parce qu'on n'aura pas fait notre travail avant.

Normalement, le protecteur et les réseaux scolaires auront fait leur travail en fonction des articles qu'il y a dans la loi puis auront fait connaître, auront rédigé des dépliants, les auront distribués, auront envoyé des courriels, utilisé les médias sociaux, utilisé les panneaux sur le bord de l'autoroute, des campagnes publicitaires à la télé, s'il le faut, pour faire connaître la porte d'entrée puis, justement, comme vous nous disiez, quelle est la meilleure façon de se prévaloir puis de faire valoir ses droits.

Il y a quelque chose qui a piqué ma curiosité aussi, dans votre mémoire, parce que, là, vous êtes les seuls à arriver avec ça, de ne pas préciser des délais. Je suis à la page 9, vous dites : «Bien que nous sommes pour fixer un temps limite, nous ne le mentionnerions pas dans les premières étapes, mais plutôt une fois que la teneur et la nature de la plainte eurent été déterminées.» Il y a des gens qui nous ont dit que les délais dans le projet de loi étaient trop courts, d'autres trop longs. Vous, vous nous dites qu'on ne le mentionnerait pas, au départ, mais on ne donnerait pas, dans le projet de loi, des balises pour l'étape 1, lorsqu'on va d'abord s'expliquer puis obtenir des précisions à l'école, dans l'étape 2, si jamais elle est nécessaire, au centre de service, puis dans l'étape 3, si elle est nécessaire, au protecteur régional. Vous ne mettriez pas ces balises-là, si je comprends bien?

**Mme Nugent (Bianca) :** Nous, ce qu'on... Non, en fait, dans l'optique de créer un dispositif qui permettrait au parent de non seulement être bien informé de quelle nature est sa plainte, vers qui sa plainte devrait être redirigée,

à ce moment-là, et c'est un processus assez simple... à ce moment-là, ce qu'on précise, c'est qu'effectivement, une fois que le processus ou, je pourrais dire, la pré-étape d'envoi de la plainte est traitée dans un délai raisonnable et rapidement, à ce moment-là, la personne responsable, finalement, de la réception de cette demande doit valider, finalement, le processus.

Parce que, malheureusement, en validant... ce qu'on précise, c'est qu'en validant à un moment précis il y a des plaintes qui vont nécessiter une enquête, une analyse plus approfondie qui, et on le précise, ne devrait pas dépasser 10 jours. On est d'accord avec ce temps limite de 10 jours pour donner un premier avis. Mais ce qu'on dit, c'est que, si le parent, déjà, d'abord, est bien informé, déjà, le parent est déjà... il sait qu'il y a quelqu'un au bout de la ligne qui va lui revenir dans un délai de 48 heures. Ça peut être même plus bas que 10 jours. C'est pour ça qu'à l'intérieur de 10 jours on aimerait juste qu'il y ait une pré-étape qui vienne avant l'étape 1, pour s'assurer que le parent s'informe, est en plein processus d'autodétermination, par lui-même, de non seulement comment sa plainte va être traitée, mais de la nature de sa plainte et à qui il peut s'informer, d'ores et déjà, sans avoir à attendre qu'on le rappelle.

Parce qu'en ce moment, M. le ministre, vous n'êtes pas sans le savoir... vous êtes familier avec le concept de géométrie variable. On l'a utilisé à maintes reprises, là, dans nos interpellations, si ce processus-là n'est pas bien défini, n'est pas appliqué et standardisé et que les centres de services scolaires ne sont pas imputables, justement, de rapidement répondre à toutes les demandes qui leur seraient formulées, bien, malheureusement, on craint qu'il va y avoir encore des demandes qui vont non seulement dépasser le délai, mais qu'il va y avoir des parents qui vont demeurer dans l'incertitude, l'insécurité que, finalement, leurs plaintes, ou leurs doléances, ou leurs insatisfactions ne sont pas prises en compte.

Alors, au contraire, on demande qu'il y ait une pré-étape rapide, instantanée, qui permet aux parents de même recevoir un courriel de réception comme quoi que sa plainte a été prise en compte. Et d'ailleurs ce dispositif-là permettrait également de recenser le nombre de plaintes reçues, parce qu'en ce moment, malheureusement, les mécanismes de recension ne permettent pas d'avoir une vue d'ensemble de l'ensemble des initiatives, que ce soient des plaintes amorcées et avortées, que ce soient des plaintes redirigées. Malheureusement, pour avoir siégé à titre de commissaire, à l'époque, dédiée aux services aux élèves EHDAA, je peux vous laisser savoir que c'est un enjeu majeur, pas simplement dans la commission scolaire de l'époque, le centre de services scolaires, mais aussi à travers la province. Alors, on précise l'importance d'avoir une pré-étape.

**M. Roberge :** Merci. Je comprends, pour dire que c'est pris en charge à partir de tel moment. Si vous permettez, je permettrais à mon collègue de Richelieu de poursuivre avec vous. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, M. le ministre. M. le député de Richelieu, 2 min 30 s.

• (14 h 30) •

**M. Émond :** Parfait. Merci, Mme la Présidente. Bonjour, madame. Merci pour votre participation à notre commission, merci pour votre mémoire. M. le ministre vient de pas mal embarquer dans l'objet de ma question, en ce qui a trait aux délais du traitement des plaintes, puisque dans votre recommandation 1, là, vous demandiez de fixer... d'attendre avant de fixer un délai de traitement d'une plainte qui soit très précis. Vous venez de l'expliquer, quand même, d'une façon claire.

J'aurais envie d'ajouter... Vous avez parlé de la recension des plaintes, là, le mécanisme qui pourrait être enclenché pour nous permettre de recenser adéquatement. Est-ce que vous pensez que... parce que ça a été apporté par d'autres groupes, un peu plus tôt, que le principe de jurisprudence, qui risque de s'accumuler, là, au fil du traitement des plaintes, pourrait faire en sorte que le délai va devenir acceptable... je m'exprime mal, le délai pourrait être connu d'une façon plus précise au fur et à mesure que le protecteur de l'élève va être en place? Puisque, sans supposer que les plaintes vont se ressembler partout, dans toutes les régions du Québec, à travers les époques ou les mois, on pourrait arriver relativement facilement, après un certain temps, à catégoriser et de donner un délai qui serait plus précis aux parents, parce que c'est un enjeu, là. On en entend parler de tous les groupes. Certains nous disent : Rajoutez des délais, s'il vous plaît, pour laisser le temps à notre organisation de traiter des groupes comme le vôtre, ou des groupes de parents vont plutôt dire : Non, il faut que les délais soient raccourcis. Alors, vous vous situez où là-dedans, à peu près? Dites-moi.

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, on se situe dans un changement de paradigme, c'est-à-dire que, pour nous, ce n'est pas tant les délais que la prise en charge et la prise en compte de la teneur et la nature de la plainte qui nous importent.

Pour les parents d'enfants à besoins particuliers, qui, comme on l'a égayé dans notre mémoire, vivent plusieurs interactions avec plusieurs instances, que ce soit dans les services sociaux ou les services de santé et les services en éducation, le plus important, c'est de sentir qu'il y a quelqu'un qui nous écoute, qu'il y a quelqu'un au bout de la ligne, ou au bout du courriel, ou au bout du formulaire.

Alors, pour nous, ce n'est pas tant de, oui, d'étayer, dans la loi, qui... ça prend un délai maximal, mais d'étayer clairement qu'il va y avoir un mécanisme qui va permettre rapidement d'offrir une réponse au parent de la teneur, de la nature de sa plainte. Et, à ce moment-là, effectivement, au fur et à mesure... Puis évidemment, bien avant le projet de loi n° 9, il faut aussi rendre compte que les centres de services scolaires ont déjà développé des mécanismes puis ils ont déjà aussi l'habitude de transiger, et surtout, quand c'est de niveau local, ils connaissent les parents, ils connaissent la réalité et les enjeux vécus par les parents de leur région. Alors, à ce moment-là, pourquoi prescrire...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme Nugent. Je m'excuse de vous interrompre, mais on va poursuivre la discussion avec la députée de Westmount Saint-Louis.

**Mme Maccarone :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour, Mme Nugent. Un plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui.

J'aimerais vous entendre en ce qui concerne la réalité des parents sur le processus des plaintes actuellement en place. On comprend qu'il y a souvent la peur de conflits, la peur des représailles ainsi que l'inconnu de qu'est-ce que je fais si j'ai besoin d'avoir un recours suite à une décision. Ça fait que peut-être vous pouvez élaborer un peu là-dessus.

**Mme Nugent (Bianca) :** Oui. Merci pour votre question. En fait, comme on l'a égayé à la page 7 de notre mémoire, les plaintes qui sont reçues et qui sont recensées dans les rapports annuels des protecteurs de l'élève, là, actuels, ce n'est que la pointe de l'iceberg, là, pour faire référence... Dans notre mandat provincial, notre mobilisation depuis 2015, et plus formellement, là, depuis 2017, notre incorporation, on reçoit des centaines de partages, de témoignages de parents qui hésitent, qui nous disent de ne pas porter plainte, qu'ils n'ont pas envie de porter plainte à l'école, d'abord aussi parce que, comme vous l'avez égayé, par peur de conflits ou encore par crainte de représailles comme on l'a déjà vu, la diminution des services que leurs enfants reçoivent ou même, pire, leur expulsion. Vous êtes bien au fait, Mme la députée, des cas d'expulsion que vous avez égayés aussi, puis dans vos mandats d'initiative, comme... que c'est inconcevable, eu égard à l'article 1 de la Loi sur l'instruction publique, qu'il y ait des enfants qui sont en bris de services et qui se font expulser d'un droit enchâssé, là, accès à l'école.

Alors, souvent aussi, c'est parce que le processus est rebutant et trop fastidieux. Et aussi, souvent, c'est qu'aux dires du ministre, aussi, de l'Éducation, les parents d'enfants à besoins particuliers, on est experts par expérience de nos réalités. On n'est pas à notre première plainte. On veut juste savoir s'il va y avoir quelqu'un au bout de la ligne qui va prendre au sérieux nos demandes et aussi qui vont faire preuve aussi d'empathie en raison du fait que les parents d'enfants à besoins particuliers sont plus susceptibles de vivre négativement des interactions, avec les différentes instances, à fortes charges émotives. Et l'écoute sans jugement ni critique est de mise pour assurer une saine collaboration.

Une plainte qui ne se rend pas, des fois, qui doit être d'abord traitée à l'interne peut ne... et/ou pas, ne pas se rendre au protecteur de l'élève. Le parent a besoin de sentir que le protecteur de l'élève est là pour être à son écoute et qu'il est pleinement indépendant, là, finalement, de l'instance scolaire ou de la personne, évidemment, qui est rémunérée, là, pour entendre sa plainte.

**Mme Maccarone :** Ça m'amène à votre mémoire. Quand vous parlez de... recommandation 3, sur le plan de l'accessibilité, vous évoquez que ce serait important d'avoir peut-être un conseiller, un médiateur pour accompagner les parents. Je vous soumetts que peut-être ce serait une bonne idée d'avoir un protecteur de l'élève qui se spécialise dans les cas EHDAA avec une formation particulière. Que pensez-vous de ceci et que sera le rôle de ces personnes que vous évoquez dans votre mémoire?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, en fait, il est très simple d'étayer, même dans le projet de loi actuel, si on va dans ce sens, que le protecteur régional ait les compétences en matière de droits des élèves ou des enfants en situation de handicap et qu'il ait une bonne connaissance aussi des partenaires communautaires utilisés par les parents d'enfants à besoins particuliers. Alors, pour nous, il est important de le préciser déjà en amont, au niveau de la composition, et effectivement d'élargir le rôle du protecteur de l'élève pour qu'il puisse être amené à être conseiller, être médiateur ou à nommer une personne désignée dans la communauté pouvant jouer ce rôle.

Mme la députée, je me permets de dire qu'on avait déjà, avant la réforme des centres de services scolaires, une personne qui était dédiée aux services aux élèves, et c'étaient les commissaires. Et d'ailleurs, en ce moment, la structure actuelle a... et la loi a éliminé cette nomenclature-là précise. On demanderait à ce que le ministre de l'Éducation repense sérieusement à s'assurer de la représentativité des parents d'enfants à besoins particuliers à tous les niveaux, que ce soit local, régional et national, des réalités vécues par les parents parce que ce sont les plaintes qui demandent le plus de temps, énergie, ressources au réseau et ce sont les plaintes qui sont... qui visent les élèves les plus vulnérables de notre système d'éducation.

**Mme Maccarone :** Merci de la précision. Je partage la déception puis je vois en bien une bonne recommandation pour s'assurer que les droits des personnes qui se retrouvent souvent en situation de vulnérabilité... non seulement l'enfant, mais aussi leur famille doivent avoir une représentation facile, l'accessibilité. Vous l'avez évoqué plusieurs fois non seulement dans votre mémoire, mais aussi dans votre témoignage, ce qui m'amène à ma prochaine question.

Vous, vous désirez que les personnes qui veulent porter plainte peuvent aller directement au protecteur de l'élève. Dans le projet de loi, il y a quand même une clause qui dit : Exceptionnellement, nous pouvons dire oui à ce type de demande. Mais pensez-vous que... Vous avez utilisé le mot «universel». Ça fait que vous, vous demandez que tous les parents... les enfants EHDAA, des parents avec des enfants EHDAA devront avoir la possibilité d'aller directement tout le temps. Ça fait que ça ne serait pas une exception, ça serait un article dans la loi qui exige qu'eux, s'ils souhaitent, pourront avoir un accès direct.

**Mme Nugent (Bianca) :** Oui, tout à fait, parce qu'évidemment on n'est pas, souvent, à notre première plainte. Le projet de loi, la manière qu'il est égayé, c'est comme si, un parent fait une plainte, elle est traitée, il n'y a

plus de problème. Malheureusement, ce n'est pas le cas pour certains parents d'enfants à besoins particuliers qui, année après année, en fonction des changements d'intervenants, en fonction du manque de constance aussi dans les interventions ou simplement des difficultés d'adaptation de leurs enfants, sont amenés à faire plusieurs plaintes, ou plusieurs demandes, ou de partager simplement des différends ou des doléances. Si, par exemple, un parent a vu sa plainte refusée dans le passé pour sensiblement le même type d'enjeux ou le même type de problème ou d'insatisfaction, bien, à ce moment-là, je vois mal le parent devoir repasser par le même processus, obligatoirement, quand finalement le protecteur de l'élève aurait tout à... à trouver un avantage à entendre comment cette plainte-là a été résolue ou d'en faire le suivi.

Alors, comme le Protecteur du citoyen l'a étayé dans son rapport en 2017, on croit qu'il est important que... de rendre l'accès au protecteur de l'élève facile, direct et sans ambages. Alors, retirer toute mention qui fait état d'exception, parce que, si on parle d'exceptions, il va falloir les décrire, ces exceptions-là, et malheureusement, comme on le sait, si ce n'est pas écrit et ce n'est pas détaillé, on se retrouve avec des applications à géométrie variable.

• (14 h 40) •

**Mme Maccarone :** Parce que vous, vous évoquez aussi des pouvoirs d'enquête, mais aussi des pouvoirs décisionnels? C'est qui qui devrait prendre la dernière décision quand on parle des recours?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, on s'entend qu'en étayant, effectivement, l'importance de mettre de l'avant le respect des droits comme un rempart à la dignité d'apprendre pour les élèves vulnérables, à ce moment-là, le protecteur de l'élève serait très au fait, finalement, de l'application de la charte, serait très au fait aussi de la définition des droits enchâssés par les conventions internationales et aussi notre loi sur les personnes handicapées. Alors, souvent, la plainte serait plus facilement traitée, si elle serait traitée directement et si le protecteur de l'élève aurait le pouvoir de rendre une décision avant même que cette plainte-là passe à travers un processus. Parce que, et il ne faut pas se le cacher, là, ce n'est pas tout le personnel des centres de services scolaires qui possède, finalement, une compréhension étendue des droits des enfants en situation de handicap, la même chose pour les directeurs d'établissement. Alors, si on est pour nommer une personne dédiée à la protection des droits des élèves, bien, il vaut mieux prendre une personne qui en a la compétence.

Et on rappelle aussi le droit et le délai d'appel et d'opposition du parent à une décision du protecteur de l'élève. On ne parle aucunement de ce droit et des délais d'appel dans le projet de loi, contrairement à l'ombudsman de l'Ontario, qui fait état, là, de précisions, là, plus étayées à ce sujet là. Le parent doit pouvoir connaître son droit d'appel et d'opposition.

**Mme Maccarone :** Comment le protecteur de l'élève, que ce soit régional ou national, parce que vous avez aussi mentionné le rôle de prévention, comment qu'il pourra mettre en vigueur cet aspect de son rôle, selon vous, sur le terrain pour s'assurer qu'on aura moins de plaintes? On veut avoir un projet de loi qui est assez robuste pour s'assurer qu'il y aura un vrai changement sur le terrain. Alors, selon vous, c'est quoi, le rôle de prévention? Comment qu'on verrait ça dans le pratico-pratique?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, dans le pratico-pratique, c'est... Le ministre de l'Éducation a fait état, tout à l'heure, de l'information diffusée. Pour nous, ce ne sont que des outils, ce ne sont que des processus ou des mécanismes. Il importe que, dans la loi, il soit précisé l'obligation de la reddition de comptes, finalement, de ces campagnes-là, de prévention, et de s'assurer que, finalement, le protecteur national de l'élève ait une obligation non seulement d'étayer la portée de ses recommandations, ce n'est pas juste recenser mais de pouvoir étayer la portée... et de formuler des recommandations aux membres de l'Assemblée nationale directement et d'évidemment suggérer des améliorations ou des changements aux politiques. Ce n'est pas simplement de faire état d'un nombre recensé de la nature des plaintes, mais de vraiment s'assurer que le protecteur de l'élève a des pouvoirs accrus pour que la mise en application de ces recommandations-là soit faite dans les centres des services scolaires.

**Mme Maccarone :** Alors, le recensement puis la reddition de comptes, ça va être important que c'est très détaillé. Parce qu'actuellement le réseau de l'éducation, peu importe lequel, ils disent qu'à peu près 80 % de leurs plaintes sont liées au EHDA. OPHQ, c'est 50 % à peu près. On a aussi les CDPDJ. Ça fait que, vous, vous aimez ça que ça soit vraiment détaillé. Alors, l'expulsion de l'école, mais pas juste faute... manque de services, bris de service.

**Mme Nugent (Bianca) :** Tout à fait. À l'instar de...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. C'est tout le temps que nous avons avec les échanges pour Mme la députée, mais nous continuons tout de même avec Mme la députée de Sherbrooke.

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. Je veux vous amener sur la question des représailles. Vous dites, dans votre mémoire, que c'est une des raisons qui peut expliquer que des parents, en ce moment, ne déposent pas de plainte. Par exemple, ils ont peur que les services de leur enfant soient affectés. Est-ce que vous considérez que ce qu'il y a dans le projet de loi en ce moment, pour éviter les représailles, c'est suffisant pour rassurer les parents et pour éviter qu'il y en ait, des représailles?

**Mme Nugent (Bianca) :** Non. En fait, dans le processus en trois étapes... d'où le pourquoi qu'on aimerait avoir une pré-étape confidentielle, hein? Parce qu'en ce moment, si un parent d'enfant à besoins particuliers porte

une plainte et que ce parent-là est connu, que la situation de l'enfant est connue, que, par exemple, le parent, sa plainte a déjà été déboutée par les années passées, ou quoi que ce soit, il va y avoir des biais inconscients envers ce parent-là, à savoir que peut-être que ce parent-là se plaint pour rien, qu'il n'est pas satisfait, que finalement... et c'est ce genre-là d'étiquettes que plusieurs parents d'enfants à besoins particuliers nous partagent, pour lesquels ils veulent se départir.

Alors, en ce moment, le processus en trois étapes de formuler une plainte à l'instance même visée par la plainte, pour nous, ça ne nous apparaît pas cohérent, ça ne nous apparaît pas impartial, d'où le pourquoi de s'assurer, comme Mme la députée Jennifer Maccarone l'a mentionné, de pouvoir avoir un accès direct au protecteur de l'élève et vraiment... et de s'assurer, comme on l'a écrit dans notre mémoire, que le... surtout en matière... pour les élèves en situation de handicap, dont la protection des droits et privilèges sont enchâssés par la charte, qu'il y ait une recension spécifique dans son rapport annuel sur le nombre d'élèves à besoins particuliers.

**Mme Labrie :** Question, parce qu'en ce moment, dans le projet de loi, le processus en cas de représailles, c'est de réutiliser le protecteur de l'élève. Donc, est-ce que vous pensez que ça va rassurer les parents, cette boucle-là?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, en fait, le processus, c'est de réutiliser le protecteur de l'élève qui n'était même pas au courant de la teneur de leur plainte, déjà au départ, parce que par le temps que les plaintes arrivent au protecteur de l'élève, bien, à ce moment-là, souvent, elle a été dénuée de son contexte. Il y a certains éléments, peut-être, de la plainte qui ont été résolus à l'interne. On n'est pas contre trouver des solutions rapides aux situations, mais on ne veut pas non plus que les plaintes soient complètement... on appelle ça tuées dans l'oeuf, pour qu'une fois rendu au protecteur de l'élève, bien, finalement, qu'il n'y ait pas de moyen ni de disposition pour pouvoir faire une recommandation qui va vraiment amener un véritable changement.

Alors, on est d'avis que...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Merci, Mme Nugent. Nous continuons la discussion avec la députée de Joliette. Mme la députée.

**Mme Hivon :** Oui, bonjour. Merci beaucoup. Vous insistez... Un des points dans votre mémoire, vous insistez sur le recensement des plaintes, donc avoir de la transparence, savoir ce qu'il en est. Moi, je voulais vous amener, surtout avec les enfants que vous représentez, les parents d'enfants que vous représentez... quand on se rend compte qu'il y a comme un problème systémique, par exemple, les plans d'intervention ne sont pas suivis, l'accès à l'orthophonie, l'orthopédagogie est à peu près inexistant, et qu'on se rend compte que, même s'il y a un parent qui lève peut-être un drapeau, ça cache probablement une multitude d'autres parents, est-ce qu'on devrait prévoir un mécanisme pour faire en sorte que le protecteur, que ce soit régional ou national, ait vraiment un pouvoir pour tout de suite indiquer qu'il y a là un enjeu systémique, plutôt que de devoir y aller à la pièce, élément par élément? Est-ce que vous avez réfléchi à ça un peu?

**Mme Nugent (Bianca) :** Bien, en fait, on l'a exposé vaguement, je pourrais dire... pas vaguement, mais plutôt de manière transversale dans l'ensemble de nos recommandations. Mais, si on prend une vue d'ensemble de nos recommandations, en fait, ce qu'on souhaite, c'est que le protecteur de l'élève ait tous les moyens nécessaires pour agir rapidement afin de mettre fin aux compromissions.

Si, par exemple, on maintient le processus en trois étapes comme étant un absolu, bien, on craint qu'encore une fois le protecteur d'un élève, peu importe... de l'élève, peu importe ses compétences, n'ait même pas accès, finalement, aux données, ou à la teneur, ou à des plaintes qui ont été formulées. Alors, à ce moment-là... d'où le pourquoi qu'il faut éliminer les barrières et les obstacles pour que le protecteur de l'élève puisse avoir en main assez d'éléments d'information pour se faire une vision d'ensemble, comme vous évoquez. Cette vision d'ensemble là, c'est ce qui va permettre, finalement, de trouver des enjeux systémiques et, en raison des pouvoirs qui pourraient leur être octroyés, agir rapidement, et ne pas attendre que le protecteur national en fasse dépôt et en fasse état pour que, rapidement, soit précisé que, dès que le protecteur régional est au courant, il puisse rapidement mettre en place des solutions, là, pour mettre fin, ou en faire rapport aux élus pour faire des modifications aux politiques, ou simplement pour s'assurer que le ministre de l'Éducation en fasse avis au centre des services scolaire.

On l'a vu avec la Politique de réussite éducative. Le ministre de l'époque a dû réitérer, réitérer à maintes reprises les prescriptions de la nouvelle loi. On s'attend à ce que ça soit possible aussi, là, avec l'adoption de ce projet de loi là.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup, Mme Nugent. Merci, Mme la députée. Donc, on vous remercie pour votre contribution aux travaux de la commission.

Et nous suspendons les travaux quelques instants, le temps d'accueillir nos nouveaux invités. Merci.

*(Suspension de la séance à 14 h 50)*

*(Reprise à 14 h 53)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Donc, bon après-midi. La Commission de la culture et de l'éducation reprend ses travaux, et nous accueillons maintenant la Commission des droits de la personne et des droits de la

jeunesse, et leurs représentants, dont Me Philippe-André Tessier, président; Me Karina Montminy, conseillère juridique; et M. Daniel Ducharme, chercheur.

Merci d'être avec nous cet après-midi. Donc, vous disposez de 10 minutes pour nous faire votre présentation, et, par la suite, il y aura un échange avec les membres de la commission. Donc, sans plus tarder, je vous cède la parole.

### **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**

**M. Tessier (Philippe-André) :** Merci, Mme la Présidente, M. le ministre, Mmes et MM. les députés. Donc, Philippe-André Tessier, président de la CDPDJ, évidemment accompagné de M. Daniel Ducharme et Me Karina Montminy, tous deux à la direction de la recherche de la commission.

Je tiens d'abord à rappeler que la commission a pour mission d'assurer le respect et la promotion des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne. Elle assure la protection de l'intérêt de l'enfant ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus, notamment par la Loi sur la protection de la jeunesse.

C'est depuis sa création en 1976 que la commission est active dans le milieu scolaire pour assurer la promotion et la défense des droits qui sont garantis par la charte aux élèves du Québec. Ainsi, à travers l'exercice de ses différentes responsabilités, la commission a acquis une fine compréhension des enjeux des droits et... auxquels ces derniers font face dans l'accès à la prestation de services éducatifs. Elle se sent donc particulièrement interpellée par le présent projet de loi, dont l'objectif annoncé est d'assurer une meilleure protection des droits de tous les élèves du Québec, qu'ils fréquentent le réseau public ou privé. Elle a insisté à plusieurs reprises récemment, notamment lors de consultations tenues par la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, sur l'urgence pour le gouvernement du Québec d'agir pour accroître le respect des droits de l'ensemble des enfants et leur garantir la pleine protection de leur sécurité et de leur développement.

Soulignons, d'entrée de jeu, que les commentaires de la commission sont avant tout fondés sur le respect des droits protégés par la charte, mais ils s'inscrivent aussi dans une plus large perspective qui est celle d'assurer la complémentarité des missions des différents acteurs qui oeuvrent spécifiquement au respect de leurs droits en milieu scolaire. Il s'agit de garantir tant l'efficacité des moyens et des ressources qui sont alloués en faveur des élèves que l'accessibilité des mécanismes permettant aux élèves de faire valoir leurs droits dont il est ici question. En ce sens, la commission insiste sur l'importance pour le gouvernement et les acteurs scolaires de s'attaquer en amont aux causes qui amènent les élèves et leurs parents à porter plainte en cas d'insatisfaction quant aux services auxquels ils ont droit.

Les interventions de la commission ont comme dénominateur commun celui de veiller au respect du droit à l'égalité des élèves dans l'instruction publique gratuite ou aux services qui y sont offerts afin qu'aucun d'entre eux ne fasse l'objet de discrimination. Évidemment, vous le savez, la commission traite des plaintes pour discrimination et harcèlement discriminatoire. Les discriminations alléguées peuvent être fondées sur les différents motifs interdits à l'article 10 de la charte, dont la race, l'origine ethnique nationale, le handicap, le sexe et l'identité ou l'expression de genre.

La commission agit de façon à favoriser un règlement à l'amiable entre les parties, souvent par la voie de la médiation. Si elle n'y parvient pas, elle peut, au terme d'une enquête, proposer des mesures de redressement, tels la cessation des actes reprochés, le paiement d'une indemnité pour les dommages subis, et, lorsque les mesures proposées ne sont pas mises en oeuvre, elle peut saisir un tribunal, notamment le Tribunal des droits de la personne, qui est spécialisé en matière de discrimination et de harcèlement. Le tribunal a le pouvoir d'ordonner toute mesure nécessaire à la cessation de l'atteinte illicite à un droit ou à une liberté protégés par la charte, ainsi qu'à la réparation du préjudice moral et matériel qui en résulte.

Pour donner un aperçu des plaintes en discrimination ou harcèlement discriminatoire que la commission reçoit concernant le milieu scolaire, mentionnons qu'elle a, depuis l'année scolaire 2016-2017, donc cinq dernières années, ouvert 147 dossiers d'enquête portant sur les services éducatifs dispensés par des établissements d'enseignement préscolaire, primaire ou secondaire. Ces dossiers concernent l'ensemble des régions administratives du Québec, et 88 % mettent en cause le réseau public et 12 % le réseau privé. Le motif handicap représente 70 % de tous les dossiers ouverts, tandis que les motifs race, couleur, origine ethnique ou nationale représentent 19 % de ceux-ci.

Il importe de le souligner, la très vaste majorité des dossiers concernant le milieu scolaire ouverts à la commission, soit 90 % d'entre eux, ont trait à l'adaptation des services éducatifs offerts aux élèves. Notons qu'il y a quand même 8 % des dossiers qui concernent des propos discriminatoires tenus à l'égard de l'élève ou de sa famille.

Précisons que les dossiers traités depuis 2016-2017 sont réglés à différentes étapes du processus. En tout, 82 dossiers ont été fermés pendant cette période, dont le quart à l'étape de l'évaluation et près de la moitié après enquête. Mentionnons également que 15 % des dossiers l'ont été à la suite d'une médiation entre les parties.

La commission dispose d'autres moyens d'intervention pour assurer les droits et libertés des élèves. La commission peut notamment offrir des activités de formation et d'éducation aux droits, faire au gouvernement des recommandations appropriées, comme nous le faisons présentement, et encourager les recherches et publications en lien avec celui-ci.

C'est à ce titre que la commission a mené une vaste étude systémique sur l'organisation des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. C'était en 2018. Elle a dressé, à partir des témoignages recueillis, le constat que ceux-ci sont davantage sollicités pour des demandes d'information ou de conseils provenant de parents ou d'élèves que par le dépôt de plaintes formelles. Les protecteurs de l'élève refusent généralement de se saisir d'une plainte qui leur est soumise concernant la situation d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage s'ils n'entrevoient pas a priori de solution ou de recommandation possible. Elle a également relevé que certains protecteurs de l'élève estiment qu'ils n'ont pas le pouvoir de recommander des mesures à portée systémique, pourtant appropriées aux situations traitées.

Dans cette même étude, la commission a mis en exergue le principal motif de demande de révision rapporté par les commissions scolaires, soit le classement de l'élève en classe ordinaire ou spécialisée ou encore dans une école spécialisée. Les autres motifs invoqués sont essentiellement les mesures d'adaptation proposées au plan d'intervention des élèves et le refus d'offrir certains services spécialisés réclamés par les parents. Puis elle a révélé que les données démontraient que la majorité des demandes de révision étaient maintenues par les conseils des commissaires, tels qu'ils s'appelaient alors.

Ce constat a mené la commission à recommander au ministre de l'Éducation de prendre les moyens nécessaires pour que le processus d'examen interne des plaintes prévu à la Loi sur l'instruction publique, en regard des services éducatifs rendus aux élèves, offre toutes les garanties pour assurer le respect du droit à l'égalité de l'élève dans l'exercice de son droit à l'instruction publique gratuite, enchâssé à l'article 40 de la charte, faut-il le rappeler. Elle insistait particulièrement pour que le processus soit accessible et efficace pour l'ensemble des élèves et leurs parents.

L'institution d'un protecteur national de l'élève qui aurait pour mandat de coordonner, de soutenir et de conseiller les protecteurs régionaux de l'élève, présents dans toutes les régions du Québec, répondrait à certains des besoins identifiés par la commission. Il en est de même des précisions prévues au projet de loi concernant les fonctions et responsabilités des protecteurs régionaux de l'élève.

• (15 heures) •

Cependant, la commission s'interroge sur le traitement qui sera accordé aux plaintes relatives aux services éducatifs rendus aux élèves qui portent sur un motif de discrimination, ces questionnements concernent la prise en compte des droits de la charte, les délais de traitement des plaintes ainsi que l'effectivité réelle du mécanisme de plainte. La commission ne saurait suffisamment insister sur l'importance pour les protecteurs régionaux de l'élève ainsi que pour le protecteur national de détecter les actes et comportements discriminatoires dans les situations portées à leur connaissance, par exemple, lorsque les élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation, d'apprentissage ou racisés n'ont pas accès à des services adaptés. Cela découle souvent de préjugés tenaces quant à leur capacité à entreprendre et à réussir un parcours scolaire. Sans une véritable prise en compte de la discrimination à l'oeuvre dans ces situations, les conclusions et recommandations qui seraient formulées par les protecteurs aux établissements d'enseignement risqueraient de rater leur cible. Cet aspect semble occulté par le projet de loi.

Dans de telles circonstances, la commission se demande si l'article 30 du projet de loi s'appliquerait lorsqu'une situation visée par une plainte paraît constituer de la discrimination. Cela obligerait les protecteurs régionaux de l'élève à refuser d'examiner une plainte lorsqu'ils jugent qu'un autre recours serait susceptible de corriger adéquatement, et dans un délai raisonnable, la situation faisant l'objet de la plainte. S'il s'agit là de l'intention recherchée, la commission recommande que le projet de loi soit amendé afin de prévoir spécifiquement que toute plainte reçue par un protecteur qui relèverait de la compétence d'enquête de la commission lui soit transmise, à moins que le plaignant s'y oppose. Un tel mécanisme existe d'ailleurs déjà dans la charte concernant les plaintes traitées par la Protectrice du citoyen. Cela éviterait toute confusion sur la compétence qui serait attribuée au protecteur régional de l'élève.

Dans un autre ordre d'idées, la commission reconnaît que de définir des délais stricts à chacune des étapes du cheminement des plaintes contribuerait à régler avec célérité toute plainte soumise. Elle souhaite néanmoins porter à l'attention du législateur la complexité que revêt généralement le traitement des plaintes en milieu scolaire, entre autres lorsque celles-ci portent sur le classement d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage qui, rappelons-le, est le principal motif de révision des plaintes formulées actuellement en vertu des mécanismes internes de plaintes prévues à la LIP. Les enquêtes qui doivent être menées à ce sujet impliquent souvent plusieurs acteurs du milieu scolaire et requièrent de faire appel à des experts externes. Cela entraîne nécessairement des délais de traitement, malgré la volonté d'agir promptement.

Considérant que le projet de loi prévoit un processus de traitement des plaintes en plusieurs étapes, il apparaît justifié d'appréhender certains délais, et ce, particulièrement dans les régions administratives où les ressources professionnelles sont limitées pour participer au processus de traitement de plainte. Ajoutons à cela que même si les délais étaient respectés, le projet de loi prévoit que le conseil d'administration du centre des services scolaires pourrait infirmer en tout ou en partie une décision visée par des conclusions ou des recommandations formulées par les protecteurs régionaux de l'élève ou le protecteur national et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

La commission ne comprend pas pourquoi une telle possibilité est prévue, sachant que le gouvernement présente le projet de loi comme étant de nature à rehausser l'indépendance et la transparence de l'institution du protecteur de l'élève. Elle se demande sur quels éléments se fonderait un conseil d'administration pour rejeter les conclusions d'enquête du protecteur régional ou national. Cela irait d'ailleurs à l'encontre de la position que la commission défend depuis maintenant 10 ans, lorsque la LIP a été modifiée pour lutter contre l'intimidation et la violence à l'école. Quant à l'importance de renforcer l'impartialité du rôle du protecteur de l'élève, elle estime essentiel que le projet de loi soit modifié pour retirer cette possibilité qui viendrait amoindrir significativement l'efficacité des dispositions visant à renforcer le rôle des protecteurs de l'élève.

En terminant, la commission entend poursuivre l'accomplissement de ses responsabilités en milieu scolaire afin d'assurer les droits garantis par la charte aux élèves et elle demeure évidemment disponible pour collaborer avec tous les acteurs qui oeuvrent à cette fin. Nous vous remercions de votre attention et nous sommes disponibles pour répondre à vos questions.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Donc, nous allons débiter les échanges avec M. le ministre.

**M. Roberge :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci beaucoup, Me Tessier, Me Ducharme et... j'ai oublié le nom, vous trois.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Me Montminy et M. Ducharme.

**M. Roberge :** Montminy. Excusez-moi, j'ai pris trop de notes en même temps et ça n'entraîne plus. Donc, merci pour votre présentation. J'ai beaucoup de questions, puis mes collègues aussi m'ont fait signe qu'ils voulaient creuser davantage. Merci de venir nous éclairer.

La CDPDJ arrive avec une perspective, une compétence, un historique très, très riche, très complémentaire aux autres acteurs qui sont venus et viendront. Donc, on est privilégiés de vous avoir. Je vais y aller brièvement. Le précédent gouvernement avait déposé, juste avant l'élection de 2018, un projet de loi qui allait quand même donner davantage, là, de pouvoirs, allait améliorer, quand même, le régime protecteur de l'élève, mais ne touchait pas le réseau privé.

Est-ce que vous considérez que l'actuel projet de loi, en couvrant aussi les élèves du réseau privé, fait la bonne chose?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Une réponse courte : Oui, tout à fait.

**M. Roberge :** Excellent. D'autres groupes avant vous sont venus nous dire qu'il faudrait avoir... pour des commissions scolaires, soit anglophones, soit commission à statut particulier, crie, Kativik, du Littoral, peut-être, ce serait pertinent de leur permettre de s'exclure du projet de loi, une espèce d'opting-out. Votre avis à ce sujet là?

**M. Tessier (Philippe-André) :** On n'a pas pris connaissance de ces éléments-là, je suis désolé. La position de la commission était de faire en sorte que... La charte s'applique à l'ensemble des citoyens du Québec, à l'ensemble des élèves québécois. Donc, c'est sûr et certain que, pour la commission, l'optique et l'essence des recommandations qui avaient été faites étaient de voir à ce que tant les élèves qui sont au public qu'au privé bénéficient d'un recours utile, accessible et efficace. Donc, ça, c'est valable pour l'ensemble des élèves. Et évidemment il faut tenir compte toujours, comme on l'a dit, des particularités aussi. Il n'est pas interdit d'avoir des particularités pour tenir compte de certains types de clientèles, certaines communautés. Ça, c'est sûr et certain que ce genre de mesures là peuvent être réfléchies, mais ce n'est pas un élément sur lequel on s'est penchés spécifiquement à ce moment-ci, Mme la Présidente.

**M. Roberge :** Il faut trouver une façon, en réalité, de protéger, de donner les mêmes droits à tous les élèves sur le territoire québécois, mais évidemment pas interdit de tenir compte du contexte culturel, économique, etc. Très bien.

Vous avez piqué ma curiosité quand vous avez parlé du traitement des plaintes que vous faites dans votre institution. Vous avez mentionné, puis vous me corrigerez si je me trompe, que parmi les plaintes qui touchent l'éducation, vous avez dit un 25 % qui sont fermées après l'évaluation de la plainte. Qu'est-ce que ça veut dire? Ça veut dire que vous ne donnez pas suite? Les gens arrivent à une conclusion positive avant que vous ayez le temps de compléter l'analyse? Qu'est-ce que ça veut dire quand 25% des cas, des plaintes sont fermées au stade de l'évaluation?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Évidemment, ce que la commission va faire lorsqu'elle reçoit une plainte... il y a différentes étapes de traitement. Et un des rôles de la commission, dans le contexte de l'évaluation d'une plainte, évidemment, c'est de vérifier s'il y a suffisance de preuves pour soumettre le dossier au Tribunal des droits de la personne. Donc, la commission, lorsqu'elle procède à cet exercice-là, elle pose un regard sur la nature des services offerts et peut, pour des raisons qui sont propres à chacun des dossiers, décider de cesser d'agir, de ne pas continuer son intervention. Parce que ce n'est pas 100% des plaintes qui sont déposées à la commission qui débouchent automatiquement dans un constat que le centre de services scolaire a fait défaut de remplir ses obligations. Il y a des cas où la commission va juger que les situations qui lui sont présentées... le centre de services scolaire a rempli ses obligations en vertu de la charte. Donc, c'est sûr et certain qu'il y a un pourcentage de ces dossiers-là qui vont être fermés à ces étapes-là.

Et il y a aussi, évidemment, des dossiers qui vont être fermés en médiation. Évidemment, la commission, depuis une vingtaine d'années, comme la plupart des institutions du réseau juridique québécois élargi, là, puis je parle de l'administratif, a mis beaucoup l'accent et l'emphase sur le recours à la médiation, aux méthodes alternatives de résolution de conflits pour tenter de trouver des solutions. Parce qu'évidemment, lorsqu'on parle de scolarisation d'élèves, bien, ces élèves-là continuent leur parcours scolaire, donc une solution négociée, souvent, bien, permet justement la continuité dans le même milieu scolaire en trouvant une solution de compromis entre les parties. Donc, ça, évidemment... aussi la question d'encourager ça et va tenter d'amener les parties à trouver des solutions ensemble.

**M. Roberge :** C'est ça, vous avez mentionné environ 15 % via médiation, 25 % au stade de l'évaluation et comme, disons, 25% des plaintes dans votre institution ne dépassent pas l'évaluation, peut-être raison de plus pour les faire en concomitance au protecteur de l'élève et peut-être à la commission, pour ne pas que ça soit mutuellement exclusif, si on va à un, on se ferme la porte à l'autre. Est-ce que je vous comprends bien?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Oui, effectivement, l'idée ici, c'est de s'assurer que les recours, évidemment, ici n'ont pas la même finalité. Notre compréhension, puis n'hésitez pas à me corriger si la commission a mal compris le sens du projet de loi, mais de notre compréhension du projet de loi, le Protecteur national de l'élève est plus un recours de l'équivalent du Protecteur du citoyen, donc, qu'on appelle d'ombudsman, la catégorie de l'ombudsman, alors que le rôle de la commission des droits, elle, est de s'assurer du respect des droits devant, ultimement, un forum

judiciaire, ce qui n'est pas le propre des ombudsmans, ça, de façon, là... au niveau international, là. C'est comme ça, un peu, la grande distinction entre les deux types de recours.

• (15 h 10) •

Donc, c'est sûr et certain que ces recours-là peuvent être... peuvent se dérouler au même moment, peuvent être successifs l'un à l'autre. Ce sur quoi on attire l'attention du législateur à l'article 30, c'est qu'il faut faire attention pour ne pas que nécessairement... que cette collaboration-là, essentielle entre les institutions, elle se fasse de façon explicite dans le projet de loi. Et on attire l'attention du législateur à l'article 75 de la charte, qui prévoit explicitement une passerelle, là — dans le jargon, on l'appelle la passerelle — entre la Protectrice du citoyen et la commission. Donc, c'est inscrit dans le texte législatif, ce qui donne encore plus de clarté sur le fait qu'il faut que les institutions, on travaille chacun dans notre compétence, et de façon complémentaire, pour évidemment assurer les droits et le respect des droits des élèves en cause ici.

Parce qu'ultimement, puis je termine là-dessus, c'est que c'est le choix de la personne. Le parent ou l'élève peut décider, pour toutes sortes de raisons, de déposer son dossier à la commission parce que les aspects discriminatoires sont, pour cette personne-là, les éléments les plus probants. D'autres peuvent choisir le recours au protecteur de l'élève. Donc, il faut respecter aussi l'autonomie décisionnelle des parents, des élèves, qui, pour toutes sortes de bonnes ou de mauvaises raisons, peu importe... ça leur appartient de choisir l'un ou l'autre recours, ou les deux, le cas échéant, mais de prévoir une passerelle entre les deux organisations pour que cela se fasse de façon la plus explicite possible.

**M. Roberge :** Prévoir la passerelle puis l'information pour connaître les tenants et les aboutissants si on va à un, si on va à l'autre, etc. Mais je pense qu'on va demander, là, à nos légistes de regarder cette question-là.

Bien, écoutez, j'avais plein, plein, plein de questions, mais je vais laisser mes collègues poursuivre parce qu'ils en ont aussi. Merci beaucoup pour votre présentation, très, très apprécié.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Parfait. Je cède la parole au député de Saint-Jean, avec neuf minutes, M. le député.

**M. Lemieux :** Merci de prendre les devants, Mme la Présidente. Bonjour, Me Tessier, et toute votre équipe. Je voulais comprendre davantage, je n'ose pas dire, le fond de votre pensée, mais je vous écoutais puis je me disais : Ça va être quoi, la cohabitation? Puis là, bien, pour en parler, forcément, on est obligés de partir de ce qu'on a comme projet de loi n° 9, là... vous, et... ce qui va advenir de ce projet de loi avec le protecteur national et les protecteurs régionaux des élèves. La cohabitation, vous la voyez comment?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, écoutez... Puis là, je veux dire, mes collègues aussi, là, n'hésitez pas aussi à intervenir, s'il y a lieu. Mais il faut comprendre... Le protecteur de l'élève, il existe déjà, hein? Il y a déjà des protecteurs de l'élève dans les différentes commissions scolaires, là, et centres de services scolaires. Donc, c'est sûr et certain que la commission va généralement aussi recevoir... ou tenir compte s'il y a un processus qui a été fait devant un protecteur de l'élève. Mais il est toujours opportun... et le législateur ne parle pas sans rien dire... de prévoir de façon explicite ces modes de collaboration là entre les entités.

Parce qu'il faut comprendre que les... une des recommandations, puis un des éléments qui a débouché de nos enquêtes, de l'enquête de la Protectrice du citoyen également, en 2017, de notre étude sur les élèves HDAA en 2018, c'était le fait que les parents et les élèves souhaitent un... quelque chose de beau, très robuste, un protecteur de l'élève qui est indépendant de la commission scolaire, qui ne relève pas de la commission scolaire, qui donne cette sécurité-là que, lorsque l'élève ou le parent fait une plainte, il sent réellement qu'il y a quelqu'un qui est là pour l'écouter, ce qui est déjà le cas de la commission, ce qui n'était pas... ce qui n'est pas le cas des protecteurs actuels de l'élève et ce que vise à corriger le projet de loi n° 9. Ces éléments-là, on le salue puis on dit : Il faut juste s'assurer de bien boucler la boucle, parce que la collaboration des différentes entités de l'État, elle est essentielle dans le succès de l'équation.

**M. Lemieux :** Et c'est précisément ce que j'essayais de comprendre, entre ce que vous dites ou ce que vous disiez tout à l'heure, par rapport à ce qui existe puis ce qui existera. Et c'est là où j'essaie de voir dans quelle mesure, vous, vous voyez ça arriver, en termes de... Bon, ce n'est pas une compétition, là. Ce n'est pas que vous allez perdre des clients parce que les protecteurs vont en avoir plus. Mais effectivement, il va se passer un peu de ça aussi, là.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Écoutez, c'est dur à prévoir s'il va... peut-être, parce que, s'il y a un recours mieux connu... Ce recours-là est plus robuste, il va peut-être y avoir plus de plaintes, et donc peut-être plus de plaintes à la commission aussi, parce que le protecteur pourrait prendre des conclusions... Cela n'exclut pas un recours aussi à la commission, vous comprenez? Il est possible d'avoir... C'est dur, à ce moment-ci, de savoir. Mais généralement, lorsqu'on prévoit un recours, on lui donne une robustesse, on fait en sorte qu'il est mieux connu, bien, il peut y avoir plus de plaintes, parce que des gens peuvent se retenir de faire des plaintes, parce que le recours, c'est un parcours du combattant puis c'est très complexe ou autre. Puis, quand on le simplifie, bien, peut-être que ça peut générer plus de plaintes, et ça, l'avenir nous le dira.

**M. Lemieux :** Bien, j'ai tendance à penser que vous avez raison dans la mesure où, effectivement, le but, c'est d'élargir la capacité pour les élèves et leurs parents de demander à faire respecter leurs droits. Mais ici, c'est ici qu'il faut... ce n'est pas une ségrégation, mais il faut voir les choses en face. Il n'y a pas de petit droit puis il n'y a

pas de grand droit, il y a des droits. Mais on s'entend que le protecteur de l'élève, au premier niveau, même avant qu'on arrive au protecteur régional, le premier niveau des plaintes, on est peut-être directement, dans plusieurs cas, dans le fondamental, dans des droits fondamentaux, mais on est aussi beaucoup dans l'administratif, le transport, l'autobus et plein d'autres choses comme ça, là. Là, à quelque part, ce trafic-là va devoir être réorienté.

Est-ce que vous... Si on faisait table rase de ce qu'on appelle le p.l. n° 9, là, les légistes ne seront pas contents, là, mais vous puis moi, on recommence, là, est-ce qu'on devrait dire... ces droits-là, ces droits fondamentaux là qui arrivent dans une optique puis une vision de la spécialité du CDPDJ, ça devrait aller là directement, ça ne devrait pas aller jouer dans le reste du cheminement? Mais là je comprends qu'on... Je parle en fou, là, vous n'êtes pas obligé de me suivre, mais j'aimerais ça vous entendre là-dessus quand même.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, je veux dire, pratico-pratique, là, un des éléments sur lequel on s'est attardé... des éléments, là, par exemple, à l'article 41 du projet de loi, est-ce que le protecteur de l'élève, il va être tenu de partager ses conclusions à la demande de la commission? Tu sais, si on veut, justement, faire en sorte qu'il y a une belle et belle... une bonne passerelle, il y a une bonne collaboration, c'est ce genre de questions là que nous, on se pose, donc, dans l'application pratique. Maintenant, ce qui arrive, puis c'est un... le sens de notre propos, il faut se rappeler que notre étude HDAA démontre, et puis la protectrice, elle aussi a fait les mêmes constats, la vaste majorité des plaintes qui sont déposées sont des questions en lien avec des éléments qui touchent à des droits et des droits des élèves HDAA.

Donc, c'est sûr et certain que, lorsqu'on est dans ce type de dossier là, il y a deux préoccupations qu'on soulève. Un, il va falloir que le mécanisme... que les protecteurs de l'élève se saisissent de questions en lien avec les aspects discriminatoires, aient ça en tête. Je sais que vous avez entendu d'autres groupes vous parler aussi de violences sexuelles. Vous avez entendu d'autres groupes parler d'autres éléments, des élèves racisés, etc. Donc, les protecteurs de l'élève vont avoir ces éléments-là qui vont leur être portés devant eux. Ils vont donc devoir tenir compte du cadre aussi de la charte parce que l'article 49 de la charte québécoise prévoit qu'elle s'applique à tout l'ensemble de l'appareil de la fonction publique... le dire explicitement. C'est une loi quasi constitutionnelle au Québec, c'est une loi fondamentale, donc elle doit diriger les travaux aussi des protecteurs de l'élève dans les dossiers dont ils sont saisis, et ça, bien, ça, pour nous, c'est aussi un élément assez fondamental.

Et l'autre chose, bien, c'est la question des délais. Puis là-dessus on le dit bien gentiment au législateur, il est bien beau de vouloir avoir des délais très rapprochés, très brefs, on comprend, et un mécanisme déjudiciarisé, comme un ombudsman, est de nature à aider ça. Cela dit, il ne faut pas s'illusionner non plus lorsqu'on parle des questions, par exemple, de plans d'intervention, de classement ou de services à des élèves HDAA. Ce ne sont pas des questions simples. Et qui dit pas simple, dit pas nécessairement court à traiter.

**M. Lemieux :** J'avais compris. Quand on est en train de parler de là où on est rendus, est-ce que vous suggérez... parce que j'ai compris que le ministre a dit : On va aller voir les légistes, quelle sorte de passerelle ils vont trouver? Ça peut se faire en parallèle tout le temps ou il y a des moments où il n'y a pas des cas, mais des questions fondamentales, des droits fondamentaux qui ne devraient pas être débattus en même temps aux deux places, chez le protecteur et chez vous... Et pourtant, si je comprends bien, ça pourrait être possible, quelqu'un pourrait aller cogner aux deux portes en même temps puis voir lequel se rend le plus loin le premier.

• (15 h 20) •

**M. Tessier (Philippe-André) :** L'objectif de nos représentations aujourd'hui, ce n'est pas de venir tenter de faire une liste de droits ou de venir... parce que c'est un peu illusoire d'essayer de faire ce genre d'exercice là. Ce qu'il faut rappeler, puis c'est un peu le cœur de nos représentations qu'on fait, c'est qu'il faudra que les protecteurs de l'élève tiennent compte du cadre de la charte dans l'exercice de leurs compétences. Et lorsque... puis c'est pour ça qu'on vous dit, la passerelle est intéressante. C'est que lorsque le protecteur constatera que la question devant lui est une question véritablement de discrimination, où les remèdes, où les recours... bien, il faut permettre au protecteur de dire : Bien, ce dossier-là, je vais le déférer à la commission, comme l'article 75 de la charte le prévoit pour la protectrice.

**M. Lemieux :** Clair. Merci beaucoup.

**M. Tessier (Philippe-André) :** C'est un peu la façon qu'on... tu sais, c'est la façon un peu, dans la mécanique quotidienne, qu'on peut le faire.

**M. Lemieux :** Je comprends. Il reste combien de temps, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** 40 secondes.

**M. Lemieux :** Bon, bien, désolé. Je ne sais pas si le député de Richelieu va m'en vouloir, mais avec le peu de temps qu'il me reste, dernière question. Oui, je sais, il n'est pas content.

À la page 5, où vous nous dites... bien, moi, je l'interprète comme ça, pas question de donner un droit d'appel, finalement, aux C.A. des centres de services. C'est un peu ça la nature de votre remarque, là-dedans, là.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, écoutez, tout à fait. On dit : Ce qu'on veut, c'est avoir un mécanisme indépendant, mais il... puis rappelez vous aussi, dans l'étude EHDAA, ce qu'on disait, ce qui était sorti, c'est que le

conseil des commissaires, dans... puis Daniel, corrige-moi si je me trompe, 80 % et 90 % du temps, il faisait juste confirmer la décision.

Donc, dans les faits, on dit : un conseil d'administration de centre de services scolaires a bien des choses à gérer. Ce n'est pas un mécanisme d'appel d'un organisme qu'on vient structurer, donner une robustesse, donner une indépendance, donner un protecteur national de l'élève pour dire : vous, vous allez vous saisir des questions puis vous allez être «second-guessés» par un conseil d'administration, avec respect pour les conseils d'administration. Ils en ont en masse à faire dans leur... j'en suis convaincu, dans leur gestion des centres de services scolaires.

**M. Lemieux** : Merci, Me Tessier.

**La Présidente (Mme Guillemette)** : Merci, M. le député. Donc, nous poursuivons la discussion avec Mme la députée de Westmount—Saint-Louis.

**Mme Maccarone** : Merci, Mme la Présidente. Bonjour à vous trois. Un plaisir de vous avoir avec nous aujourd'hui. Merci beaucoup pour votre mémoire et votre témoignage. Merci aussi pour la clarté en ce qui concerne ce que vous évoquez, de s'assurer qu'il y a un lien.

Je rajoute l'OPHQ. Comment voyez-vous leur rôle à l'intérieur de ceci? Parce que là, on a beaucoup de gens qui traitent des plaintes, mettons, des personnes handicapées, en ce cas ici, vous, le Protecteur du citoyen ou Protectrice du citoyen, et aussi l'OPHQ qui va faire un genre d'accompagnement. Alors, est-ce que vous évoquez le même type de liens et portes en ce qui concerne l'article 30, par exemple, pour eux, ou c'est uniquement en ce qui concerne les plaintes de discrimination, de racisme, etc., seulement pour la CDPDJ?

**M. Tessier (Philippe-André)** : Peut-être me tourner vers mes collègues, mais à ma connaissance, l'OPHQ n'entend pas de plainte. Donc, je n'ai pas entendu, jamais, parler d'un type de passerelle de cette nature-là. L'OPHQ, on travaille beaucoup avec eux dans l'accompagnement, dans les services offerts. Donc, c'est un partenaire essentiel dans l'équation parce qu'eux vont être en soutien des élèves, vont être en soutien des élèves en situation EHDAA. Mais ils ne seront pas et ils ne vont pas être ceux qui vont, disons, entendre la plainte en discrimination ou se prononcer sur une situation de respect des droits comme les protecteurs de l'élève le font présentement.

**Mme Maccarone** : Mais ils font quand même de l'accompagnement, ils font de la médiation. C'est ce qu'ils évoquent aussi dans leur mémoire, alors, de s'assurer qu'ils font partie du processus. Est-ce que nous devons prévoir aussi qu'ils font partie d'un projet de loi pour s'assurer que leurs compétences, leur expertise... est-ce que nous devons, dans le fond, craindre un peu en ce qui concerne le protecteur de l'élève régional, national, en ce qui concerne les compétences? Il y a beaucoup de gens qui disent : On a besoin d'avoir des compétences en ce qui concerne les élèves handicapés. Vous, vous dites que ça devrait être vous, que les compétences en ce qui concerne discrimination, racisme, etc... Alors, que devons-nous prévoir en ce qui concerne toutes les autres instances? Comment voyez-vous la collaboration?

**M. Tessier (Philippe-André)** : Bien, on n'a pas regardé la question spécifique de l'OPHQ. Puis, encore là, les collègues, hésitez pas s'il y a quelque chose. Donc, cette question-là, je ne peux malheureusement pas vous répondre plus que ce que je vous ai dit.

Ce que je peux dire, par exemple, puis c'est un peu le sens dans notre mémoire, c'est que, puis vous avez parfaitement raison, Mme la députée, il y a beaucoup d'organismes qui travaillent, des organismes de l'État, et la collaboration de ces organismes-là, pour assurer l'exercice effectif des droits des enfants, elle est centrale. Donc, c'est sûr et certain que d'avoir une reconnaissance des rôles et des responsabilités de tout le monde puis une bonne compréhension, ça peut faire partie de l'équation. Je ne sais pas si, Daniel ou Karina, vous voulez ajouter quelque chose là-dessus.

**Mme Montminy (Karina)** : Non, moi, je dirais, effectivement, ça va puisqu'effectivement, là, chacun, on a un rôle... nos rôles sont très... sont complémentaires. Il faut le voir aussi beaucoup de cette façon-là. Ils peuvent être concurrents à certains égards, mais surtout pour... c'est le but, là, de notre présentation, c'était de vraiment s'assurer de la complémentarité puis de s'assurer que les mécanismes soient là effectivement. Ça, c'est un bon point, de s'assurer que ces mécanismes-là, ça soit aussi des automatismes, là, pour le protecteur régional de l'élève qui doit penser dans ces situations-là, est-ce que... Quels sont les acteurs les plus... Est-ce qu'il y a d'autres acteurs? Est-ce que j'ai des collaborations aussi... des collaborateurs à consulter?

**Mme Maccarone** : Une des raisons pour laquelle que je pose cette question, c'est parce qu'on a plusieurs gens qui sont venus témoigner, qui disent que le droit des élèves, ce n'est pas clair en ce qui concerne ce projet de loi. Et je rajouterai d'abord le droit, peut-être, des personnes handicapées, ce n'est pas nécessairement écrit et évoqué. Ce n'est pas clair.

Est-ce que nous devons prévoir peut-être des amendements pour s'assurer que ceci est écrit pour qu'il y ait une compréhension commune de c'est quoi, le droit des élèves? Je rajoute à ceci aussi, exemple, la définition de «service» est manquante, la définition de c'est quoi, la différence entre une dénonciation et une plainte pour s'assurer qu'on a de la clarté.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Ce n'est pas des éléments sur lesquels on s'est penché de façon très spécifique.

Cela dit, encore une fois, les principes derrière lesquels et ce sur quoi on a insisté dans notre étude HDAA, c'était d'avoir un recours, hein, accessible, efficace, avec la meilleure information possible.

Donc, des éléments de cette nature-là, il faut aussi comprendre une chose, c'est qu'il y a une distinction des fois à faire aussi entre la loi et les mécanismes d'information eux-mêmes. Donc, si, par exemple, la loi prévoit les droits des enfants, il peut y avoir différents services d'information qui vont venir baliser qu'est-ce que cela veut dire, qu'est-ce qui est prévu et compris.

Et il y a une chose aussi, ça me permet de rebondir à... parce que vous avez soulevé la question. L'idée ici, évidemment, ce n'est pas de s'amuser à faire double emploi, hein? Je pense qu'un des objectifs... Puis il faut bien comprendre, oui, les recours peuvent être concurrents, mais dans un monde idéal, ce qu'on a, c'est qu'il y a aussi une complémentarité dans les recours. Donc, on vient bonifier par la création de ce qu'on vient faire là, on vient donner de la robustesse à un mécanisme déjà existant. Et cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas, des fois, des recours qui se retrouvent aussi chez nous. Mais le but ce n'est pas non plus de faire... de juste faire deux enquêtes pour la même situation. Ce n'est pas non plus nécessairement, là, une utilisation des ressources judicieuses.

L'idée, c'est plus de travailler en complémentarité puis en... Donc, c'est pour ça que votre idée avec... ce que vous soulevez avec l'OPHQ, effectivement, donc, tous les acteurs qui peuvent être partie d'une solution, qu'elle soit négociée de notre côté ou avec un protecteur, bien, si l'OPHQ peut être mis à contribution pour trouver une solution, tant mieux. Ça, c'est sûr que cette complémentarité-là des acteurs, elle est au coeur aussi de nos représentations.

**Mme Maccarone :** Que pensez-vous de ce qui est présenté par plusieurs groupes qui représentent les enfants handicapés ainsi que les groupes qui sont venus témoigner des causes d'intimidation, abus sexuel, les droits des personnes handicapées, d'aller directement au protecteur de l'élève? Vous, vous pensez que c'est une bonne idée qu'ils devront avoir un accès direct au lieu que ça soit traité comme une exception?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Pour ce qui est de la nature spécifique des mécanismes, on n'a pas pris de position, dans le cadre de notre analyse du projet de loi, sur le point d'entrée. Puis encore une fois, l'optique étant de dire que, pour nous, ce qui est essentiel, c'est que la personne qui va avoir le droit de regard, qui est le protecteur régional, soit complètement indépendante du conseil d'administration, ait le dernier mot à dire sur le recours, puisse faire des recommandations de nature systémique lorsque c'est nécessaire de le faire. Donc, toute cette robustesse-là qu'on viendrait donner au PNE puis au PRE, pour nous, ça, c'est ça qui est l'avancée du projet de loi n° 9. C'est ça la bonne chose. C'est ça qui répond à certaines de nos recommandations de 2018.

**Mme Maccarone :** Je ne suis pas avocate, mais le mot «recommandation», pour moi, ce n'est pas exécutoire. Alors, est-ce qu'on devrait penser... It's not executory. Ce n'est pas la même chose... comme un pouvoir décisionnel. On fait des recommandations. Il y a quand même une instance qui va prendre une décision.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Oui, c'est ma compréhension. Oui...

**Mme Maccarone :** Alors, vous, vous évoquez que le protecteur de l'élève devrait avoir des pouvoirs décisionnels.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Non, ce n'est pas ce qu'on a dit. Ce qu'on a dit, c'est qu'ultimement le protecteur de l'élève, tout comme la Protectrice du citoyen, fait des recommandations.

**Mme Maccarone :** Mais c'est une recommandation, ce n'est pas un pouvoir décisionnel.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Oui, tout à fait.

**Mme Maccarone :** Il y a quand même quelqu'un qui va dire : Oui, je suis d'accord. Oui, je veux mettre ça en vigueur ou non je ne suis pas en accord. Alors, est-ce que ce serait peut-être mieux, selon vous, d'abord, qu'on donne des pouvoirs décisionnels à cette instance?

• (15 h 30) •

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, à ce moment-là, est-ce qu'on le transforme en recours qui est plus de la nature judiciaire et on l'éloigne d'un recours d'ombudsman. Et donc c'est ça, la difficulté de ce que... de l'exercice auquel vous voulez que je me prête, c'est qu'on change la nature de la fonction.

**Mme Maccarone :** Tout à fait. Je voulais juste avoir la clarté. En ce qui concerne l'accès, on a aussi entendu des groupes qui ont quand même des craintes, puis ils ont peur qu'ils n'auront pas accès, mettons, en anglais, parce qu'avec ce type de transformation, par exemple, les commissions scolaires anglophones, les parents anglophones, si on a des représentants de protecteur régional de l'élève qui ne sont pas bilingues, qui ne sont pas... qui ne parlent pas anglais, ils ne vont pas nécessairement comprendre aussi la réalité. Puis il faut comprendre aussi, dans une commission scolaire anglophone, il peut y avoir trois, même quatre régions dont ils siègent sur leur territoire. Entre autres, nous sommes ici sur le territoire de Central Québec School Board. C'est la grandeur d'Espagne.

Alors, est-ce que, selon vous, c'est un droit, parce que c'est quand même un service essentiel, l'éducation, que ces élèves, ces parents devront avoir accès à un protecteur de l'élève dans leur langue maternelle?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Avec toutes les excuses pour la commission parlementaire, ce n'est pas un sujet qu'on a étudié pour notre comparution aujourd'hui. Je suis vraiment désolé.

**Mme Maccarone :** Mais si, mettons, vous recevez une plainte... tu sais, vous êtes quand même la CDPDJ. Je suis parent, je me mets dans les souliers d'un parent qui dit : Bien, écoute, vous avez aussi parlé d'un délai raisonnable, un délai... c'est quoi un délai raisonnable, mais moi, j'ai eu un retard parce qu'ils n'ont pas pu trouver quelqu'un qui parlait en anglais, puis moi, c'est important. Je vous parle des besoins de mes enfants, que mon enfant a été victime de racisme systémique ou bien que mon enfant est victime d'un manque de services, puis il n'y a personne qui a pu traiter la plainte que j'ai déposée parce qu'ils ne parlent pas en anglais.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, je peux vous répondre ainsi, peut-être, c'est que, pour nous, lorsque nous, on a une plainte qui implique un élève anglophone d'une commission scolaire anglophone, on lui répond en anglais.

**Mme Maccarone :** Parfait. O.K. C'est bon. Une dernière question pour vous, ce serait en ce qui concerne... puis, encore une fois, ce n'est pas dans votre mémoire, mais j'ose croire que vous avez quand même une idée. Est-ce qu'il y a un système actuel qui existe peut-être à l'extérieur de notre province en ce qui concerne ombudsman, protecteur de l'élève, dont vous pensez que nous devons s'inspirer parce que le modèle fonctionne, que ça soit en Ontario ou au Manitoba? Je comprends qu'il y a quand même des pouvoirs décisionnels, c'est un peu différent de notre modèle de fonctionnement ici. Alors, est-ce que nous devons s'inspirer peut-être d'ailleurs en ce qui concerne des modifications pour ce projet de loi?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Peut-être sur ça je laisserais mes collègues s'ils veulent s'avancer. Moi, je n'ai pas de réponse à cette question-là.

**Mme Montminy (Karina) :** Malheureusement, on n'aura pas de réponse complémentaire, là, à vous fournir, de modèle spécifique, là, qu'on a eu l'opportunité, là, d'analyser plus en détail.

**Mme Maccarone :** O.K. Que dites-vous en ce qui concerne la peur de conflit, la peur de représailles que plusieurs parents font face quand ils vont déposer des plaintes? Vous avez mentionné que ça va être important d'avoir une mesure d'indépendance. Comment pouvons-nous s'assurer que ces parents se sentent en sécurité pour déposer une plainte auprès de leur protecteur de l'élève?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, c'est sûr et certain que, pour ce qui est de la commission, chez nous, évidemment, il y a une protection contre les représailles. Donc, c'est toujours ce genre de mécanisme là qui est utilisé à la commission lorsque nous sommes saisis d'une plainte et qu'il y a effectivement, là, des allégations que la personne a subi des répercussions d'avoir porté plainte chez nous, là. Donc, il y a une protection contre les représailles lorsqu'on dépose une plainte à la commission.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, M. Tessier. C'est tout le temps que nous disposons avec la députée de Westmount—Saint-Louis, mais nous continuons la discussion avec la députée de Sherbrooke. Mme la députée.

**Mme Labrie :** Merci. J'aimerais ça vous amener sur la question de la médiation. Vous avez dit que c'est un mécanisme que vous utilisez à l'intérieur de la CDPDJ. Je vous pose la question parce que vous avez entendu tout le débat sur la porte d'entrée, là, est-ce que le protecteur de l'élève devrait être la porte d'entrée ou non. Il y en a qui disent que ça ne devrait pas l'être parce qu'ils privilégient, justement, qu'il y ait comme un peu de médiation sur le terrain entre la personne qui souhaite porter plainte puis la personne concernée. J'aimerais ça que vous m'expliquiez comment ça marche, la médiation, dans l'esprit de savoir si ça ne pourrait pas être intégré dans le protecteur de l'élève aussi comme mécanisme.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, la médiation, en gros, elle fonctionne à toutes sortes d'étapes du dossier. Oui, il y a des médiateurs dont le travail est à temps plein de faire des médiations. Mais il faut comprendre que souvent, comme je l'évoquais tout à l'heure, dans les étapes préliminaires d'un dossier, si la commission constate qu'il y a des possibilités... puis, des fois, c'est parce que justement le dossier a fait l'objet d'une plainte chez nous. Ça fait en sorte qu'il y a différents acteurs qui sont impliqués, qui ont des regards. Il y a aussi l'écoulement du temps. Il y a des expertises. Il y a des éléments de faits nouveaux qui se produisent dans un dossier puis qui viennent un peu changer l'approche des parties au dossier, qui font en sorte que, des fois, les conditions pour une médiation sont réussies. Ça prend toujours une médiation, c'est aussi la volonté des parties. Il n'y a pas de médiation qui se peut sans...

**Mme Labrie :** Elle peut arriver n'importe quand dans le processus. Ça peut être au tout début, après... à la fin, ça peut être plus tard. O.K..

**M. Tessier (Philippe-André) :** Oui. Ça peut être à la toute fin aussi. Ça peut même être... on est rendu... au tribunal, il y a des dossiers qu'on règle aussi, qui sont judiciairisés. Oui, ça peut être offert à toute étape.

**Mme Labrie :** Puis ce service-là, il est offert gratuitement par la CDPDJ?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Oui, comme tous les services de la commission.

**Mme Labrie :** O.K. Parfait. Puis sur la question des représailles, comment ça fonctionne, la protection contre les représailles à la CDPDJ? Parce que je ne vous cacherais pas que je trouve un peu faible la protection qui est proposée dans le projet de loi n° 9 actuellement, dans la mesure où on propose de réutiliser le même mécanisme, qui peut être rejeté par le conseil d'administration.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Essentiellement, la protection contre les représailles, c'est un recours, c'est un droit de recours. Puis encore une fois, il faut comprendre, la commission étant un organisme qui va saisir le tribunal, donc il s'agit d'un recours distinct sur lequel on peut encore une fois saisir le tribunal. Donc, ça peut être l'objet d'une deuxième plainte.

**Mme Labrie :** Dans votre cas, on peut saisir un tribunal. C'est que, dans le cas du projet de loi n° 9, c'est de réutiliser le protecteur de l'élève. Et donc le conseil d'administration pourrait ultimement dire qu'il ne va pas suivre la recommandation de ne pas faire de représailles.

**M. Tessier (Philippe-André) :** Le modèle d'ombudsman, si... puis, encore une fois, il faut comprendre, c'est qu'un modèle d'ombudsman... les ombudsmans, c'est ça aussi, leur force, puis, je veux dire, il faut comprendre les deux modèles, puis je ne veux pas... je pense que la Protectrice du citoyen peut vous en parler beaucoup mieux que moi, mais la vaste majorité de ses recommandations sont suivies. Ce n'est pas parce qu'il n'y a pas nécessairement de contrainte que ce n'est pas suivi.

Il y a une question aussi de reddition de comptes. Je comprends qu'il y a des rapports annuels qui sont mis de l'avant. Il y a une question d'exemplarité. Le protecteur national de l'élève va rendre des comptes une fois par année, si je ne m'abuse, dans le projet de loi. Les parlementaires sont aussi un bon chien de garde pour s'assurer que les centres de services scolaires font le travail. Ça fait des bonnes questions, pour une période des questions, pour un ministre de l'Éducation.

Donc, ce n'est pas juste la voie judiciaire qui est utilisée lorsqu'on a un ombudsman. Alors, je fais juste dire qu'il ne faut pas nécessairement le voir comme étant quelque chose de... C'est quelque chose de différent, mais ce n'est pas nécessairement quelque chose de moins bon ou de mieux. Moi, je ne suis pas dans la qualification de lequel est le meilleur. C'est deux choses différentes, puis ça, il faut bien comprendre.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Me Tessier. Merci, Mme la députée. Donc, je cède la parole à la députée de Joliette.

**Mme Hivon :** Oui. Bonjour à vous tous et toutes. Vous parlez, là, à quel point, en ce qui a trait aux plaintes que vous recevez chez vous, pour le milieu scolaire, 90 % sont en lien avec un enjeu relié à un handicap. Donc, c'est très important. On peut imaginer qu'il y aurait beaucoup de plaintes aussi au protecteur de l'élève à cet égard là. Est-ce que vous estimez qu'il devrait y avoir, de ce fait, une formation spécifique sur tous ces enjeux-là? Certains groupes qui représentent des parents d'élèves HDAA nous l'ont dit.

Et aussi, sur l'aspect, là... Je veux vraiment comprendre, là, j'ai trois minutes, ça fait que je vous dis mes deux éléments. Vous dites... vous ne vous prononcez pas que ça devrait être mutuellement exclusif, les deux peuvent cohabiter, mais est-ce qu'on peut imaginer qu'avec l'expérience que vous avez, que les protecteurs de l'élève soient bien outillés pour des enjeux de discrimination, par exemple, sur la base d'un handicap, là, dans la mesure où ils ne veulent pas entreprendre un recours du style commission des droits plus une plainte à l'ombudsman, mais est-ce qu'ils sont bien outillés ou est-ce que c'est très complexe, selon votre expérience?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Bien, je vais tenter de répondre à vos deux questions en une. En gros, c'est que c'est sûr que l'adaptation des services aux élèves HDAA, c'est déjà le motif numéro un pour les plaintes au protecteur actuel de l'élève. C'est ce que notre étude HDAA révèle. Ça l'est chez nous aussi, mais ça l'est aussi chez eux. Donc, ça, ça ne changera pas. Alors, oui, il faut que les personnes nommées pour ça... puis c'est un peu ça, la robustesse qu'on voit dans le projet de loi n° 9, c'est d'avoir aussi des gens habilités, bien formés, qui sont compétents pour se saisir de ces questions-là. Ça, c'est au cœur de la chose. Et donc, si on a des personnes bien formées, bien compétentes... puis c'est ce qu'on dit dans notre mémoire, nous, ce qu'on souhaite, c'est que les protecteurs puissent prendre en compte ces éléments-là de droits prévus à la charte, les différents droits prévus. Donc, évidemment, ils devront être formés puis habilités à se poser ces questions-là, ce genre de questions là, bien comprendre les différents mécanismes prévus et le respect des droits, les principes juridiques applicables, les arrêts de la Cour d'appel. Tout ça devra faire partie de leur cursus de formation, assurément.

• (15 h 40) •

**Mme Hivon :** O.K. Puis si un parent se demandait c'est quoi le meilleur chemin pour moi... On vient de le faire, là, avec le tribunal spécialisé puis l'accompagnement, donc de pouvoir accompagner des gens. Donc, le parent, il se dit : Est-ce que moi, je suis mieux d'aller vers le processus protecteur de l'élève, commission des droits, tout ça? Est-ce que, s'il appelle chez vous, on va le guider à travers tout ça? Comment vous voyez ça, le... comment on peut accompagner le mieux possible les parents?

**M. Tessier (Philippe-André) :** Nous, ce qui est toujours important, c'est de bien faire comprendre c'est quoi, la spécificité de chacun des recours, à quoi ça mène, c'est quoi la finalité. L'un peut arriver après l'autre, ils peuvent être en même temps, ils peuvent être un après l'autre. Notre prescription, hein, chez nous, c'est deux ans, même trois ans pour dans certains cas. Donc, c'est sûr et certain qu'avec les délais qu'il y a là, une personne peut être... se déclarer insatisfaite puis finalement de se retourner chez nous. Il y a toutes sortes de cas de figure qui peuvent se poser. C'est pour ça que ce qu'on répète, c'est qu'il va... ce protecteur national de l'élève là va d'avoir collaborer avec la commission dans l'exercice de nos responsabilités spécifiques pour trouver les bonnes façons de fonctionner, pour assurer le respect des droits des élèves, et ça, ça va être le temps qui va nous le dire.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Merci, Mme la députée. Merci à vous trois pour votre contribution aux travaux de la commission et d'avoir été présents avec nous cet après-midi, donc nous suspendons les travaux quelques instants, le temps d'accueillir nos nouveaux invités.

*(Suspension de la séance à 15 h 42)*

*(Reprise à 15 h 45)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Bonjour. La Commission de la culture et de l'éducation reprend ses travaux. Donc, nous accueillons maintenant le Regroupement des comités de parents autonomes du Québec et leurs deux représentants : M. Sylvain Martel, administrateur et porte-parole, et Mme Lyne Deschamps, conseillère. Bon après-midi, bienvenue. Merci d'être avec nous cet après-midi.

Donc, vous disposez de 10 minutes pour nous présenter votre... nous faire votre présentation, et, par la suite, il y aura un échange avec les membres de la commission. Donc, je vous cède la parole.

#### **Regroupement des comités de parents autonomes du Québec (RCPAQ)**

**M. Martel (Sylvain) :** Merci, Mme la Présidente. Alors, bonjour, M. le ministre. Bonjour, membres de la commission et députés. Je profiterais de l'occasion pour saluer plus particulièrement Mme la députée des Mille-Îles, qui est ma représentante à l'Assemblée nationale, qui m'a conseillé, il y a une dizaine d'années, de m'impliquer dans les structures en éducation pour pouvoir influencer sur les décisions. Alors, je pense que le message a bien été reçu.

Merci d'entendre les parents aujourd'hui. C'est important parce que ça fait longtemps que les parents demandent des changements dans ce dossier et puis les parents sont les principaux utilisateurs du recours du protecteur de l'élève. Donc, souvent, quand on a une problématique, elle se dessine autour de deux intervenants, c'est-à-dire le parent, la direction d'école. Donc, leur point de vue est essentiel au bon déroulement des travaux, et je vous remercie d'avoir invité.

Au Regroupement des comités de parents autonomes du Québec, on a travaillé sur ce dossier, comme on le fait à l'habitude, de façon pertinente et rigoureuse. On est allé chercher les talents, les connaissances, les expertises, notamment légales, des parents de nos comités de parents, parce qu'on est des parents, mais on a aussi des métiers, et donc on est capables d'apporter une couleur à ces travaux-là, selon nos différents backgrounds.

Donc, on est ici pour vous présenter l'avis des parents qu'on représente. Le RCPAQ, c'est 1 500 parents, un peu plus que 1 500 parents engagés dans le réseau scolaire de différents milieux, que ce soit des grands centres urbains, des banlieues, des villes et villages, des régions rurales à la fois francophones et anglophones, qui, par leur rôle dans les comités de parents, représentent les familles d'environ 200 000 élèves québécois, soit un élève sur cinq, à peu près 20 % des élèves.

Suite à la consultation de nos parents et avoir compilé tous leurs commentaires, leurs propositions et leurs avis, deux choses sont claires : ils sont favorables à ce que le protecteur de l'élève devienne une entité en soit, 83 % étaient d'accord avec cette affirmation-là, mais ils désirent un service plus vaste, plus complet. 92 % indiquent qu'il doit demeurer une première étape locale de résolution de problématiques, donc qu'on puisse donner la chance de résoudre les problèmes au niveau local.

Toutefois, les parents qu'on représente demeurent insatisfaits sur certains points : le délai et le nombre d'étapes pour atteindre la fin du processus et la capacité du réseau de répondre adéquatement aux décisions et recommandations du protecteur.

On a, pour la présentation d'aujourd'hui... on vous a soumis un mémoire, mais, pour la présentation d'aujourd'hui, on va se concentrer sur quatre incontournables à mettre en place. Donc, le premier de ces incontournables-là, c'est un accès rapide. Idéalement, comme je le disais, on règle au niveau local, mais, à partir du moment où la résolution locale n'est pas possible, si les délais restent les mêmes partout dans le processus, on n'améliore rien, là.

On a entendu que le processus peut présentement prendre jusqu'à un an, mais nous, on a calculé que dans le processus qui est proposé dans le projet de loi n° 9, on peut se rendre jusqu'à 60 jours ouvrables. Ça, c'est presque trois mois. C'est inacceptable comme délai dans toutes circonstances. C'est pour ça qu'on suggère de diminuer le nombre d'étapes et que le délai soit d'un maximum de 10 jours ouvrables au niveau local et d'un maximum de 20 jours ouvrables au niveau cumulé du protecteur régional et national. Pensons plutôt à avoir l'opportunité d'allonger certains délais dans des situations exceptionnelles, comme, par exemple, s'il faut attendre un rapport en pédopsychiatrie ou quelque chose comme ça, plutôt que de déjà allonger les délais maximaux.

Donc, ultimement, c'est le directeur général qui prend la décision. Il y a un délai de 10 jours suivant la recommandation du protecteur de l'élève, selon l'article 38. Mais le conseil d'administration, dans l'article 58, peut infirmer en tout et en partie cette décision, mais il n'y a aucun délai prescrit pour que le conseil d'administration le fasse. Selon nous, ça laisse un dossier ouvert indéfiniment. En fait, ça laisse tous les dossiers ouverts indéfiniment. Puis, si ce n'est pas le cas, bien, il y a lieu d'aller clarifier les articles 38 et 58, parce que nous, tout le monde qui l'a regardé l'a compris comme ça.

• (15 h 50) •

Donc, deuxième incontournable, ça prend un processus spécialisé, dédié, centralisé et uniformisé. Si on garde l'intention de répartir par région les ressources, on doit assurer une charge à temps plein, parce que c'est comme ça qu'on va réussir à professionnaliser le rôle du protecteur qu'on dit régional, mais il faut également un processus de sélection qui soit au-dessus des critiques. Donc, il faut arriver à nommer des personnes neutres, indépendantes. Aussi, on pense que les désignations devraient toujours être faites par l'Assemblée nationale, pour tous les protecteurs, qu'il soit national ou régional. Le comité de sélection doit définitivement éviter les critiques aussi. Donc, soyons inclusifs puis ajoutons plus de monde au niveau de ses membres pour qu'on ait vraiment une diversité d'opinions.

En écoutant les autres témoignages, depuis hier, on a continué notre réflexion puis on est arrivés à se demander : Est-ce qu'il ne devrait pas y avoir un découpage par spécialisation plutôt que par région? Parce que ce n'est pas la même chose que de prendre une plainte d'un parent ou prendre celle d'un élève, tout comme ce n'est pas la même chose de prendre la plainte d'un parent d'élève HDAA ou une plainte de harcèlement, une plainte d'intimidation, violence, une plainte par rapport au transport, au classement des élèves. Donc, ça optimiserait le processus, si le protecteur connaissait et maîtrisait déjà le sujet et son contexte.

Donc, nous, dans notre mémoire, on recommande des protecteurs affectés aux parents anglophones. C'est pour des questions de compréhension de langue, mais, dans la même veine, pourquoi pas des protecteurs spécialisés au lieu de protecteurs territoriaux? La comparaison est boiteuse un peu, là, mais on l'a fait dans les C.A., pour les membres de la communauté. On a créé des catégories puis on s'en tient à ces spécialités-là. Donc, peut-être qu'on pourrait répliquer le modèle ici.

Troisième incontournable, un service publicisé. Ça aussi, on l'a entendu pendant les travaux. On doit faire connaître le service à tous, partout, sans oublier les contraintes au niveau de la langue et de la compréhension. Chez nous, c'est 90 % des parents consultés qui disent connaître peu ou pas du tout l'actuel recours du protecteur de l'élève et le processus qui l'entoure. On s'entend, là, c'est des parents qui sont engagés, ils siègent dans un conseil d'établissement et dans un comité de parents. On peut présumer qu'ils sont mieux informés que la moyenne, et quand même, il y en a neuf sur 10 qui ne connaissent pas au complet le recours. Donc, on recommande un grand effort de communication pour faire connaître le protecteur de l'élève, un effort de communication aussi qui doit toujours prendre en compte, comme on devrait le faire dans tous les dossiers... en fait, dès qu'on s'adresse à des parents.

Il ne faut jamais oublier qu'au Québec, on a un gros problème d'analphabétisme puis qu'il y a 50 % de la population, donc 50 % des parents qui ont des problèmes à ce niveau-là. Donc, il faut trouver des façons de les rejoindre et de pouvoir leur permettre à la fois de comprendre le recours, leurs droits, mais aussi de l'utiliser. Si tout est écrit, si les plaintes sont écrites, si la documentation est écrite, que ce soit en ligne, en vrai, ce n'est plus un service qui est accessible de façon universelle parce qu'on a à peu près la moitié des parents qui ne peuvent pas vraiment y avoir accès.

Donc, notre quatrième incontournable, c'est une assurance que les recommandations peuvent avoir un vrai impact sur l'organisation. Donc, on veut plus qu'un processus qui vise exclusivement une analyse de la conformité à des politiques ou des règlements. Souvent, ces analyses-là sont liées à des considérations financières. Puis, si on reste pris dans ces concepts-là, là, on n'avancera pas puis on n'améliorera pas rien. Donc, il faut absolument, absolument avoir un côté un peu plus humain à l'écoute des plaintes et aussi à la résolution et à l'application des recommandations que fera le Protecteur national de l'élève.

En plus aussi, on pense qu'un pouvoir d'initiative serait essentiel, particulièrement dans les cas d'intimidation et de violence. Les situations problématiques qui viennent à être connues par d'autres moyens, donc dans les médias, ça pourrait être un cas, devraient être traitées aussi sans l'attente d'une plainte officielle, d'autant plus que le protecteur peut faire des recommandations à portée collective. Donc, il devrait avoir la possibilité d'initier une enquête. Si on veut un exemple, là, pensons juste à l'école Henri-Bourassa, puis je pense que ça nous met un contexte où est-ce que ça aurait pu être nécessaire d'avoir ce pouvoir-là.

Donc, suite à notre consultation, on peut dire que les parents qu'on représente s'attendent à trois choses principales : un pouvoir accru du protecteur national, qui implique de contraindre les centres de services scolaires à appliquer ces décisions; une indépendance des individus nommés à titre de protecteur national et protecteurs régionaux, exigeant une prestation de serment; et, naturellement, un processus de plaintes plus rapide.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Donc, nous procédons maintenant à la période d'échange avec les parlementaires en débutant avec M. le ministre.

**M. Roberge :** Merci beaucoup. Merci, M. Martel, Mme Deschamps. Ça a-tu vraiment duré 10 minutes? C'était comme un épisode de *District 31*.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Même un petit peu plus que 10 minutes.

**M. Roberge :** Ça a passé trop vite. C'était vraiment très pertinent. Vous avez une connaissance exceptionnelle du projet de loi. Vous naviguez d'un article à l'autre. Très, très, très pertinent. Merci beaucoup.

Je regardais votre mémoire. J'aime bien qu'au départ on y va... page 3, vous disiez : Bien, écoutez, voici ce qu'on avait sur le coeur, en ce moment, elle avait une apparence de partialité, un processus qui visait seulement l'analyse de la conformité avec les politiques actuelles... Je ne referai pas la lecture, mais vous l'avez fait. Ce que j'aime bien aussi, c'est que vous êtes arrivés, à la page 4, à dire : Bien, voici ce qu'on ne veut pas, voici ce qu'on veut. La page 4, j'ai comme l'impression que... voici votre grille d'analyse à la fin, il faut arriver à ceci : Un, un accès rapide; deux, un processus spécialisé, dédié, centralisé, uniformisé; après ça, un service publicisé par une variété de moyens connus... donc connus, c'est un des problèmes avec le système actuel.

Une assurance... les recommandations peuvent avoir un vrai impact sur l'organisation. Et là vous dites : «par exemple, en ajoutant une obligation au centre de services scolaire de justifier, par écrit, les motifs pour lesquels le centre de services scolaire ne met pas en oeuvre les recommandations».

Et là, ici, je vous pose une question, parce qu'il me semble que, dans votre présentation, vous êtes allés plus loin que dans votre mémoire. Dans votre présentation, vous avez dit : Il faut que ça s'applique, il faut que ce soit exécutoire. Dans votre mémoire, vous dites : Bien, il faudrait qu'idéalement elles soient retenues, mais, si les recommandations n'étaient pas retenues, il faut se justifier. Alors, j'aimerais avoir des précisions, là, sur ce que vous souhaitez là-dedans, au fond.

**M. Martel (Sylvain) :** Bien, écoutez, il y a à peu près trois quarts des parents qui demandaient que les décisions soient exécutoires et qu'elles soient... que les centres de services soient contraints à appliquer les recommandations.

Maintenant, on regarde les travaux aussi, on voit ça aller puis on se rend bien compte qu'on est les seuls, à peu près, qui ont demandé ça. Donc, c'est sûr que pour... On demande, mais on le sait que, si on est les seuls, fort probablement que ça ne s'appliquera pas. Donc, le niveau juste en dessous, ça serait de justifier un refus d'appliquer. Ça, les parents le saluaient, là, que de voir qu'il y aurait ce genre de processus là, mais à la base, la demande pure et dure, je vais le dire, ça, là, des parents, c'était : Il faudrait que les recommandations ne soient pas des... justement, des recommandations, mais des décisions.

**M. Roberge :** O.K. Non, mais je comprends, mais je suis content de vous poser la question parce que je comprends vraiment le cheminement, puis voilà. D'ailleurs, la commission des droits de la personne, de la jeunesse, qui est venue passer juste avant vous, nous a donné une petite précision, justement, entre ce qu'on attend plus d'un processus qu'on appelle un ombudsman, protecteur du citoyen, ce qu'on retrouve dans les universités, où là il y a des recommandations avec quand même un fort ascendant, je vous dirais, là. Quand la Protectrice du citoyen dit quelque chose, il y a quand même un poids puis une reconnaissance certaine de la crédibilité. Il faut donner suite, peut-être pas exactement à chaque mesure dans la manière, mais c'est sûr qu'on ne veut pas ignorer les recommandations. Ça sera probablement un peu la même chose avec le protecteur de l'élève. En fait, c'est ce qu'on souhaite. Donc, différence entre ombudsman versus tribunal judiciaire, puis ça m'aide bien à mieux comprendre.

• (16 heures) •

Un peu plus loin après, je trouvais ça très intéressant que vous rendiez publiques vos statistiques, vos consultations en pourcentage, le taux d'adhésion, quoi qu'on ne peut pas juste décider en fonction du plus... du pourcentage le plus élevé, suite à son... mais ça donne quand même un poids, puis un ascendant, puis un portrait de parents impliqués aussi, mais ça donne quand même un poids, puis un ascendant, puis un portrait de parents impliqués aussi. Parce qu'évidemment vous n'avez pas consulté 100 % des parents dans un sondage d'une firme. Ce sont des parents qui sont déjà mobilisés, donc peut-être un peu plus informés aussi. Donc, ça, c'est intéressant, de voir quand... vous arrivez avec 83 % des parents qui disent que l'information va être fluide, très, très, très important. C'est là, dans la loi, mais il ne faudrait surtout pas que ça parte au fil, supposons, de l'article par article. Parce qu'on sait bien que le projet de loi, quand il va être adopté, il ne sera pas identique à ce qu'on connaît aujourd'hui. On va le bonifier, donc il faut garder absolument l'information.

L'accompagnement, qui n'est peut-être pas explicite en ce moment, dans un projet de loi n° 9, la nécessité de soutenir ceux qui vont cheminer dans le processus, d'autres l'ont dit avant moi, mais je pense qu'il va falloir faire quelque chose ou, en tout cas, s'en assurer. Si ce n'est pas dans la loi, ce sera via d'autres leviers gouvernementaux.

Puis la médiation, qui est déjà là, mais qui n'est pas là pour les premières instances, est-ce que vous considérez que le protecteur régional devrait aider le parent qui souhaite recevoir de l'aide, même si c'est une plainte qui ne se... au niveau de l'école? Est-ce qu'il devrait donner un coup de main pour la médiation au niveau de l'école?

**M. Martel (Sylvain) :** Écoutez, moi, je sais pertinemment que, dans certains centres de services, vu, justement, que, des fois, l'information est... sur le processus de plainte, est difficilement accessible, les gens ont parfois tendance à avoir recours directement au protecteur de l'élève. Et puis je sais qu'il y en a certains qui lancent un genre de processus de médiation sur leur propre... Ça ne fait pas nécessairement partie de leur rôle, mais ils le font et ils accompagnent les parents là-dedans pour dire : Bien, regardez, parlez à telle personne, peut-être qu'on peut régler le cas à ce niveau-là. Et je sais que ça marche. Je sais que ça permet d'éviter qu'il y ait une plainte officielle parce que... Vous savez, souvent, la plainte, c'est un manque d'information, c'est un manque de compréhension de comment ça se passe. Donc, si on amène le parent à se faire expliquer et surtout comprendre, souvent, la plainte, elle disparaît.

Puis oui, si vous regardez les statistiques, effectivement, les parents sont en accord avec le projet mais aimeraient ça qu'il soit bonifié, qu'il soit un peu plus large pour qu'on puisse, justement, tout... Puis c'est important

parce que... toujours en gardant une possibilité de régler au niveau local, parce que, là aussi, on règle probablement... je ne sais pas les statistiques, mais je sais que c'est très, très élevé, le nombre de plaintes qu'on peut, juste au niveau local, résorber. Je pense que ça, il faut le garder, mais d'aller vers un service qui est un peu plus complet dans l'accompagnement, dans l'information aussi : Vous savez, vous pouvez faire ça, vous pouvez parler à telle personne, vous pouvez...

Donc, je pense qu'on résoudrait beaucoup de problèmes qui ne... Bon, il y en a qui méritent des plaintes, là, c'est sûr, là. Les gens ne font pas des plaintes pour rien, là, mais, des fois, le but de la... la cause de la plainte, ce n'est pas nécessairement une problématique grave, c'est un manque de compréhension d'une situation. Donc, par une médiation ou par de l'information, on réussit à éliminer ça, puis, bien, ça laisse de la place pour traiter les dossiers vraiment, vraiment graves ou qui méritent vraiment une attention plus poussée, là.

**M. Roberge :** Oui, la meilleure des plaintes, c'est celle qu'on ne formule pas parce qu'on est satisfaits. Mais, si on n'est pas satisfaits, on veut avoir de l'information.

**M. Martel (Sylvain) :** C'est rare que les gens appellent pour dire : On est contents.

**M. Roberge :** Oui. Non, c'est rare, c'est rare. L'humain n'est pas ainsi fait. Mais s'il y a quelque chose, par contre, on veut être informés, on veut être aidés, on veut être outillés. On ne veut pas qu'il y ait des disparités en fonction de la langue d'usage à la maison ou du niveau de littératie du parent. C'est là où on veut une équité de droit pour les élèves et pour les parents et c'est là où je pense que le protecteur peut être appelé à jouer un rôle important.

Il y a quelque chose que vous avez dit, une demande, mais il me semble qu'on a déjà répondu favorablement. Alors, peut-être que... Là, encore une fois, il faut se comprendre. Peut-être c'est moi qui a mal saisi. Vous dites : Si jamais l'école ou centre de service ne répond pas favorablement à la recommandation, il faut le justifier, il faut le dire. Or, il me semble qu'à l'article 39 on le précise exactement quand on dit, bon : Le centre de services scolaire doit, dans les 10 jours ouvrables... la réception de toute conclusion ou recommandation, informer par écrit le plaignant et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend y donner et, le cas échéant, les motifs justifiant tout refus d'y donner suite.

Donc, si jamais le centre de services scolaire ou l'école ne donnait pas suite, il doit quand même se justifier en donnant les motifs puis ne pas juste dire : Bien, on ne s'en occupera pas. Donc, ça, il me semble que c'est déjà là. Est-ce que vous souhaitiez davantage ou c'est parce qu'on s'était peut-être juste mal compris là-dessus?

**M. Martel (Sylvain) :** Mme Deschamps, est-ce que vous voulez prendre le relais sur celle-là?

**Mme Deschamps (Lyne) :** Oui, oui. Il n'y a pas de souci.

**M. Roberge :** Je ne veux pas vous piéger, hein? Je veux juste qu'on se comprenne. Des fois, c'est d'un côté, des fois, c'est de l'autre, là.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Il n'y a pas de souci. Effectivement, c'est peut-être une demande que ce soit justifié. Oui, on le retrouve à cet endroit-là dans le projet de loi. Par ailleurs, on pourrait gagner à ce que ce soit tout le temps comme ça partout, pas juste au niveau d'une décision. Parce que j'ai vu, dans d'autres recommandations d'autres organismes qui sont passés chez vous, aujourd'hui ou hier, qu'il y a eu souvent des recommandations d'explicitation par écrit systématiquement tout refus, voire toute recommandation. Donc, on veut juste s'assurer que, partout, il y aura une justification.

En passant, l'article 9 de la Loi de l'instruction publique, nos juristes nous ont dit... les parents qui sont juristes nous ont interpellés par rapport au fait que, le conseil d'administration, il n'y a comme pas de délai sur la manière dont lui peut se prononcer. En tout cas, c'est comme ça qu'ils l'ont compris. Donc, il faudrait juste vérifier ça. Est-ce que j'ai répondu à votre question, M. le ministre?

**M. Roberge :** Absolument, oui. Et je suis content que vous le rameniez, celui-là, parce que, pendant votre présentation, je me suis retourné puis j'ai discuté avec la sous-ministre adjointe qui est avec nous pour nous guider puis nous aider là-dedans. Et oui, c'est un malentendu ou... Bon, vous savez, des fois, c'est écrit de manière un peu technique. C'est la même réponse, donc c'est 10 jours pour l'institution qu'est le centre des services scolaire pour donner sa réponse finale. Idéalement, on souhaite qu'elle soit positive, mais, si elle est négative, bien, il doit justifier son refus, et ça doit se faire de manière très claire. Donc, ce n'est pas... Il n'y a pas de délai ouvert, fort heureusement. Sinon, on l'aurait... on aurait bouché le trou si ça avait été le cas, là. Mais, dans ce cas-ci, c'est peut-être juste une question, là, d'interprétation législative.

**Mme Deschamps (Lyne) :** On clarifiera, je suppose.

**M. Roberge :** Bien, il faut clarifier, des fois, dans la loi. Mais, des fois aussi, on ne lit pas toujours... Je ne suis pas un juriste. Des fois, je ne lis pas la loi avec des yeux de juriste. Alors, je me retourne vers les juristes et... Ça, ça veut dire quoi, exactement? Par contre, quand on va extraire de la loi les documents explicatifs, les documents de vulgarisation, les pamphlets, les outils de communication, là, ceux-là auront l'obligation d'être clairs et facilement

compréhensibles par tout le monde. Mais on ne peut pas tout le temps écrire le projet de loi en disant : Oui, mais la mère ou le père de famille que je suis devrait le comprendre selon la langue d'usage. Des fois, il y a des termes techniques. Mais ceci dit, je vous rassure, là, il n'y a pas de délais ouverts, là, c'est refermé. On peut souhaiter qu'ils soient plus courts, mais ils sont quand même limités dans le temps.

Sur la question du mécanisme d'urgence, l'idée de dire : Parfois, ça presse, parfois, là, il y a une crise qui se vit dans la famille — dans l'école ou dans la famille, des fois, c'est la même chose, là, le jeune, il est tantôt élève, tantôt enfant — je veux aussi vous dire qu'on a l'article 31 qui peut nous dire... qui permet au protecteur régional de l'élève de dire : O.K., regarde, là, on saute l'étape 1, l'étape 2, on peut aller directement au protecteur régional, puis il peut accepter de se saisir tout de suite d'une situation. Ce n'est pas, je vous dirais, la mécanique qu'on étend à toutes les plaintes parce qu'on pense que, d'habitude, là, ça se règle à l'échelle de la classe, avec l'enseignant ou, au pire, avec la direction d'école. Mais il y a quand même une souplesse dans la loi pour dire : Voici la démarche habituelle puis voici la démarche d'exception, parce que, quand arrive une situation exceptionnelle, il faut avoir des mesures exceptionnelles. Puis ça, c'est notre article 31 qui, je pense, fait le travail.

Il me reste un peu de temps, Mme la Présidente?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Trois minutes.

• (16 h 10) •

**M. Roberge :** Trois minutes. O.K. À la page 7, vous parlez... commentaires spécifiques, section des notes explicatives du projet de loi n° 9, vous parlez de la nomination. Deuxième paragraphe, je lis : «La nomination des protecteurs régionaux par le ministre et non par le gouvernement met à risque l'indépendance des personnes nommées.» Une nomination gouvernementale pour tous les protecteurs serait plus appropriée, puis une garantie de neutralité, en tout cas, apporterait, selon vous, une garantie de neutralité ou, en tout cas, une apparence, parce que, des fois, il y a une question de perception, au-delà de la réalité, pour que les gens aient confiance. Je comprends que vous êtes là-dedans. Est-ce à dire que des nominations par le gouvernement, pour vous, ça apporte suffisamment, comme on dit, un bras de distance entre le ministre? Est-ce que c'est ça que vous vouliez dire? J'aimerais ça comprendre ce qu'il y a derrière ce paragraphe-là. Oui?

**M. Martel (Sylvain) :** En fait, ce qu'il y a derrière ce paragraphe-là, c'est une erreur, M. le ministre.

**M. Roberge :** Bon. Voilà.

**M. Martel (Sylvain) :** C'est pour ça que j'ai pris la peine, dans l'allocution, de le dire. C'est qu'en fait on aurait dû dire «une nomination par l'Assemblée nationale» et non pas par «une nomination gouvernementale». Donc, ça change un peu le...

Donc, en fait, ce qu'on disait, ce qu'on dit, ce qu'on voulait dire, c'était à peu près la même chose que certains autres groupes ont amené, là, comme proposition. Donc, c'est pour ça que, tantôt, j'ai pris la peine de le dire, parce que je savais, on l'a vu, et le mémoire était parti, alors...

**M. Roberge :** Pas d'enjeu. Est-ce qu'il y aurait une recommandation prioritaire pour vous, que je n'ai pas abordée? Parce que, bon, mon intention dans ma discussion avec vous, c'était de clarifier, justement, pour dire : Est-ce que j'ai bien compris, sur votre présentation, sur votre mémoire? Est-ce qu'il y a un élément, là, crucial, vous dites : Là-dessus, M. le ministre, voici ce qu'on veut préciser, puis peut-être que je ne vous ai pas questionné là dessus?

**M. Martel (Sylvain) :** Écoutez, je pense que le plus grand enjeu pour les parents, là, c'est vraiment le délai. C'est vraiment le délai. Vous l'avez dit, parfois, c'est l'urgence, mais, même si ce n'est pas urgent, si un parent fait une plainte, c'est parce qu'il y a une problématique qui vient toucher sa famille, qui vient toucher ses enfants. Et vous savez, bon, il y a des exceptions dans tout, mais, si un parent fait une plainte, il y a une raison de faire une plainte, là. S'il est rendu là, c'est parce qu'il a tout essayé puis, donc, il y a quelque chose qui ne marche pas.

C'est sûr que, si on commence à parler de... parce que, vous savez, bon, présentement, les délais, généralement, c'est quelque chose comme deux mois, ça peut même aller à trois mois. C'est très, très long pour... si un enfant a une problématique dans la classe même, donc, c'est deux mois où est-ce que son apprentissage va souffrir. Donc, je pense que le plus gros enjeu, là, c'est vraiment le délai, d'être capable de répondre rapidement et d'être capable d'analyser la situation rapidement.

Puis c'est pour ça aussi qu'il nous est venu, à un moment donné... en écoutant les autres intervenants, qu'on s'est dit : Si on avait des gens en place qui ont une spécialité, qui connaissent déjà des... mettons, si, au niveau du transport, qu'ils ont déjà un genre de background au niveau du transport, qu'ils seraient capables, donc, dans leur analyse, d'aller beaucoup plus vite. Si c'est au niveau des élèves HDAA, ils pourraient aller plus vite. Donc, voilà. C'est un peu ça.

Je ne sais pas, Lyne, si tu voulais ajouter quelque chose.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Bien, peut-être préciser que...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** C'est tout le temps que nous avons pour M. le ministre, mais nous allons continuer les échanges avec Mme la députée de Joliette.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Sauvée par la cloche.

**Mme Hivon :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bonjour à vous deux. J'ai un gros trois minutes, donc on va... et plein de petites questions. Vous dites que vous trouvez pertinent, là, de conserver l'étape locale d'abord, avant d'aller au protecteur régional ou spécialisé, selon votre proposition. Est-ce que vous estimez que ça doit être obligatoire ou optionnel, dans la mesure où des parents ne seraient pas confortables d'aller à ce niveau-là, peur de représailles, mauvaises expériences? Est-ce que vous pensez quand même que cette étape-là, elle est incontournable ou devrait être optionnelle?

**Mme Deschamps (Lyne) :** Moi, je pense que les parents doivent avoir un accès pour se faire entendre. Et si, ça, ça fait partie de ce qu'on a parlé tantôt, des choses urgentes, bien, l'urgence, ce n'est pas toujours nécessairement une question de temps. Ça peut être aussi une question de confort. Qu'on pense à l'intimidation, sérieusement, quand on a un problème d'intimidation puis qu'on est très mal avec ça, peut-être qu'il faut qu'on trouve... puis qu'on soit ouvert à ce que ce soit exceptionnel, mais qu'on puisse aller ailleurs qu'au niveau local. Parce que de l'intimidation, ça peut briser une vie, puis on ne peut pas passer à côté de ça.

**Mme Hivon :** O.K. Vous êtes les premiers qui nous arrivez avec cette idée-là de découper par spécialisations au lieu de régions. On a entendu certains nous dire qu'il devrait y avoir une expertise... ma collègue de Westmount—Saint-Louis va sûrement en reparler, là, mais une expertise vraiment pour les élèves HDAA. Donc, ça, on pourrait imaginer peut-être un sous-protecteur ou protecteur adjoint. Ça, c'est quelque chose qu'on a entendu, mais pas jusqu'où vous poussez l'idée.

Donc, juste pour nous donner un aperçu de ce que vous voyez comme types de catégorie, là, vous avez dit transport, évidemment... Tantôt, les gens de la commission des droits... moi, c'est une statistique que je ne savais pas, mais ils nous disaient que chez eux, c'est à peu près 90 % des plaintes en discrimination dans le milieu scolaire qui viennent de situations d'élèves HDAA. C'est à peu près la même chose actuellement pour le protecteur de l'élève. Donc, est-ce qu'il n'y aurait pas une disproportion? Comment vous voyez ça? Puis c'est quoi, les différentes catégories? Disproportion entre les spécialisations, je veux dire.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Je pense que ce qui est important, c'est de vraiment voir qu'il y a des plaintes qui sont plus techniques puis il y a des plaintes qui méritent de comprendre beaucoup plus de choses. Donc, qu'il y ait un nombre x de protecteurs au service des parents, mais qu'ils soient... qu'ils aient chacun une spécialisation, ça va augmenter l'efficacité, mais surtout on va devenir efficaces. Transport, organisation scolaire, qu'on pense à l'intimidation et la violence, ce n'est pas vrai que traiter de ça, parce que, là, on l'amène au niveau du protecteur, que c'est pareil.

Comment on reçoit la plainte d'un jeune? On a la Protection de la jeunesse qui s'occupe d'eux autres, ils sont spécialisés, puis là on va dire que, quand on est dans le réseau de l'éducation, tout le monde peut répondre à ça. Vous savez, qu'il y ait un nombre x de protecteurs, ce n'est pas le nombre qui nous semble important, c'est plus de voir comment ils seront efficaces. On parle de collaboration, dans le projet de loi, entre les protecteurs qu'on appelle régionaux, mais, dans ce cas-ci, on pourrait avoir un spécialisé en anglais, un pour les EHDAA — vous en avez parlé — l'organisation scolaire, le classement, et ça, ça irait tellement plus vite. Voilà.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme Deschamps.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Je ne peux pas aller plus loin.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Donc, nous allons poursuivre la discussion avec la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour. M. Martel, vous m'avez surprise tantôt, je ne savais pas trop pourquoi vous étiez pour me saluer particulièrement, à part le fait qu'on est deux Lavallois puis orgueilleux dans la place qu'on occupe au niveau de Laval. Mme Deschamps, salutations particulières, puisqu'on a eu le plaisir, dans le mot «Mille-Îles», de se fréquenter à la commission scolaire des Mille-Îles dans le temps, début d'implication parentale de mon côté.

Je vais revenir sur les incontournables pour pouvoir vous poser mes questions à partir de vos cinq incontournables. Le premier, l'accès rapide. Tous les intervenants qu'on a rencontrés aujourd'hui nous ont parlé, aujourd'hui puis hier, nous ont parlé d'une accessibilité facile, rapide. Je vais rajouter «spécifique» parce que vous semblez dire que ça serait intéressant d'avoir des gens avec des spécificités par rapport à certains dossiers. Ma collègue de Westmount—Saint-Louis a parlé de deux spécificités : la première, avoir accès dans sa langue maternelle pour avoir une facilité de compréhension pour des parents et la deuxième, EHDAA. On a beaucoup parlé des élèves, des jeunes et des parents. Comment recevez-vous l'idée d'ouvrir cette porte aussi aux enseignants?

**M. Martel (Sylvain) :** Écoutez, ça va être très simple. Si ça aide nos enfants, on est d'accord. C'est aussi simple que ça. On ne voit pas de souci si, en bout de ligne, nos enfants en tirent un bénéfice.

**Mme Charbonneau :** Parfait. Dans le processus de spécialiser, dédier, centraliser, uniformiser, deux questions. La première, le découpage régional. Vous avez parlé d'une autre forme de découpage. Quelques représentations,

entre autres, les cadres, des gens qui sont plus rattachés aux centres scolaires, nous ont dit : Il y a quelque chose qui nous achale par rapport à la régionalisation, soit le regard sur la clientèle, soit la répartition de la clientèle, soit le territoire qu'on va occuper.

J'aimerais ça savoir comment vous percevez le découpage régional et j'aimerais vous entendre sur la formation qu'il pourrait y avoir, soit du côté du protecteur de l'élève envers la clientèle qu'il va desservir ou spécifiquement la formation chez le protecteur de l'élève pour pouvoir être plus compétent ou meilleur pour répondre à la clientèle.

• (16 h 20) •

**Mme Deschamps (Lyne) :** Je pense que, dans un premier temps, quand on parle d'information, de formation, c'est essentiel dans les deux cas. Et plus que ça, l'information au niveau des parents, par exemple, là, il faut aller beaucoup plus loin que ce qu'on propose dans le projet de loi.

Concernant l'occupation du territoire, je reprends votre expression, vous savez, on regarde le projet de loi avec ce qu'on connaît depuis très, très, très longtemps au Québec, où on a toujours divisé le territoire pour donner des services éducatifs. Est-ce que c'est la meilleure chose? Est-ce que c'est comme ça qu'il faut continuer à voir les choses? Quand l'objectif du protecteur national, c'est de trouver des solutions à des problèmes que vivent les parents puis qui n'ont pas pu être résolus au niveau local, c'est quoi, l'impact de recevoir une question de manière territoriale plutôt qu'autrement? Honnêtement, ça nous semble une question moins essentielle ici.

**Mme Charbonneau :** Je comprends. Merci. Je me souviens d'un ancien député... ou un député qui l'est toujours, mais maintenant rendu ministre, qui déchirait sa chemise sur un code postal. C'est pour ça qu'en ce moment, quand on dit «attribuer des services» et «critiquer des services» puis qu'on parle des régions, je peux comprendre que les centres scolaires puissent dire : Bien, il faut vraiment être spécifique par rapport à ça, parce que tout ne retient pas d'un code postal. Malheureusement, nos écoles sont codées, il faut le dire comme ça, par rapport à la clientèle. Je ne vous apprends rien, je sais que vous le savez, mais je le dis. J'avais le goût que le ministre l'entende aussi puisqu'on se... quelquefois, on se passe les messages en parlant à d'autre monde, hein? Un peu comme, des sondages, ça se fait autrement que les commander puis de les payer. Des fois, ça se fait gratuitement à travers une clientèle très spécifique.

Votre troisième incontournable, un service publicisé par une variété de moyens, je dois vous avouer que, celle-là, je l'ai vue, je la vois à chaque fois qu'on parle d'information en éducation. On parle de l'agenda, on parle de la rentrée scolaire. On a émis un peu le début d'une idée d'une possibilité d'un service téléphonique, une ligne unique où un parent peut appeler, un jeune peut appeler, un étudiant, parce que... on ne les nomme jamais, mais la formation professionnelle et l'éducation font partie des centres scolaires, peut-être pas des écoles privées, mais des centres scolaires — de ce fait, à un moment donné, on va en parler — mais d'être capable d'accompagner la personne qui croit qu'elle ne se sent pas bien par rapport à un geste, qui veut savoir jusqu'où elle peut aller ou par où aller, première marche, deuxième marche, troisième marche, qui sait. Un coup de téléphone pour l'accompagner dans sa démarche, est-ce que, pour vous, c'est quelque chose d'intéressant? En plus, j'imagine, là, que l'agenda puis le bulletin, le portail, tous les autres moyens qu'on a actuellement et qui sont en place depuis assez longtemps qui... quelquefois, quand ça fait trop longtemps, le parent passe un peu par-dessus ou le voit peut-être un peu moins.

**M. Martel (Sylvain) :** Oui. En fait, ce n'est pas juste intéressant, c'est essentiel, selon nous, parce que, comme je le disais tantôt, on a à peu près la moitié des parents qui ont des problèmes au niveau de la lecture ou de l'écriture. Donc, que ce soit pour la langue... D'ailleurs, un service téléphonique, oui. Dans certains endroits, il faudrait peut-être que les gens parlent plus que les deux langues les plus communes pour être capables d'offrir les services aussi aux parents. Donc, oui, oui, oui, tout à fait, que ce soit pour informer, mais aussi pour déposer une plainte, parce que, comme c'est là, dans le projet de loi, il faut déposer une plainte écrite. Ce n'est pas donné à tout le monde d'être capable de faire une plainte écrite. C'est quand même un processus intimidant et complexe quand on ne maîtrise pas les communications écrites, là. Donc, oui, oui.

**Mme Charbonneau :** ...un petit peu plus tôt, l'aspect analphabète d'une partie de la communauté ou des gens au Québec.

**M. Martel (Sylvain) :** Oui, tout à fait.

**Mme Charbonneau :** La quatrième, une assurance que les recommandations peuvent... Moi, je suis allée à la page 12. Page 12, vous spécifiez l'aspect contraignant. Là, je vais faire appel à vous en vous faisant un petit clin d'oeil à la fois. Vous avez tous les deux siégé à des endroits différents dans des commissions scolaires. Je les nomme spécifiquement comme ça parce qu'il y a certains comités qui ont changé depuis ce temps-là. Est-ce qu'il vous est arrivé de pouvoir appliquer une recommandation qui allait à l'encontre d'une décision d'une commission scolaire face à un service ou une demande d'un parent?

**Mme Deschamps (Lyne) :** Est-ce que je peux commencer, M. Martel?

**M. Martel (Sylvain) :** Allez-y.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Je vais vous raconter quelque chose qui est arrivé, effectivement, alors que j'occupais un autre poste au niveau de l'application de la politique du transport et du fameux 1,6 kilomètre à l'époque.

La demande faisait en sorte que, si on prenait juste le mosus de logiciel, dont j'oublie le nom, bien, ça donnait 1,4. O.K.? Mais on a demandé, nous, d'aller plus loin puis de prendre le petit machin, la roue, là, qui tourne puis en faisant le même piétage que l'enfant ferait. Ça donnait plus que 1,6.

Donc, oui, on est allés plus loin que ce que disait la politique et les outils qui étaient en place. Est-ce que c'est arrivé souvent? Non. Est-ce que c'est exceptionnel? Oui.

**M. Martel (Sylvain) :** Moi, je peux vous dire que j'ai été commissaire représentant des parents, et puis, lorsqu'il y avait une recommandation du protecteur de l'élève, souvent, la résolution qui finissait par être adoptée disait «prendre acte de la recommandation», et c'est là que ça arrêtait. Je ne dis pas que, dans l'administration, il n'y avait pas des choses qui s'ajustaient, là. C'est possible. C'est fort probable, d'ailleurs. Mais moi, je l'ai vécu même comme parent, parce qu'on s'est rendus jusqu'au protecteur de l'élève, à l'école où mes enfants vont, et puis le protecteur de l'élève était complètement d'accord avec nos demandes. Puis le conseil des commissaires, à l'époque, a pris acte de sa recommandation, et ça a fini là. On était d'ailleurs 28 parents avec la même demande chez le protecteur de l'élève en même temps.

Donc, vous savez, depuis hier, on entend les craintes sur la nature des plaintes que peuvent faire les parents, puis ces craintes sont apparues généralisées par les exceptions, là. Un parent, ça ne porte pas plainte pour rien, là. Je l'ai dit tantôt, là, un parent qui dépose plainte, c'est parce qu'il a besoin d'adresser un besoin essentiellement humain, là. C'est un acte sensible. Ça fait que, si l'analyse reste au niveau des règlements puis de l'argent, bien, le côté humain, il est évacué. Ça fait que, si le protecteur national répond aux parents que la politique a été respectée puis que... bien, il n'y a rien qui est réglé, là, du niveau... de l'optique du parent. Si le projet de loi permet qu'on reste dans ce pattern-là, là, bien, on n'aura rien amélioré.

Donc, moi, je... tu sais, moi, je ne suis pas juriste, là, mais on m'a souvent dit qu'à la Cour des petites créances le bon sens prévalait sur la lettre de la loi, là, dans les décisions. Ça fait que je me dis : Inspirons-nous plus de la Cour des petites créances que, mettons, de la Régie du logement, où est-ce que, là, c'est vraiment le règlement à la lettre, puis il n'y a aucune humanité. Puis je suis désolé pour les gens de ce tribunal-là, mais, bon, c'est quand même la réputation qu'on en tire.

Ça fait que je ne suis pas en train de dire qu'il ne faut plus respecter les politiques puis les règlements des centres de services, là, mais ce que je dis, c'est : Donnons-nous une certaine latitude pour trouver des solutions humaines aux problèmes soumis au protecteur de l'élève plutôt que de les balayer puis de prétendre qu'ils sont résolus ou impossibles à résoudre pour toutes sortes de considérations de politique, de réglementation. À long terme, là, on va tous en sortir gagnants, nos enfants en premier.

**Mme Charbonneau :** Je vous lance une dernière... Vous n'aurez pas beaucoup de temps pour me répondre, je vous le dis tout de suite.

**M. Martel (Sylvain) :** C'est bon.

**Mme Charbonneau :** Mais je n'irai pas à la cinquième, là, je vais tout de suite vous poser cette question-ci, c'est-à-dire qu'à partir de l'expérience que vous avez, à partir des parents que vous avez consultés, croyez-vous que le projet de loi n° 9 va venir améliorer de façon substantielle la façon qu'on fait les choses au niveau du protecteur de l'élève?

**M. Martel (Sylvain) :** Je vais me garder une petite gêne et je vais dire qu'il va améliorer. Je vais arrêter là. Je n'irai pas jusqu'à «de façon substantielle». Il y a de la place à bonifier et à venir outiller le protecteur de l'élève pour répondre aux besoins des parents, tel qu'ils le demandent depuis de nombreuses années.

**Mme Charbonneau :** Donc, un peu de scepticisme. Un peu, un peu.

**Mme Deschamps (Lyne) :** Un petit pas. C'est un petit pas.

**Mme Charbonneau :** Merci infiniment.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci, Mme la députée. Donc, nous poursuivons les échanges avec Mme la députée de Sherbrooke.

• (16 h 30) •

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. J'ai entendu tantôt que vous vous êtes un peu limités dans vos demandes parce que vous avez vu que, bon, aucun autre groupe n'a demandé la chose que vous auriez souhaitée. Je vois aussi qu'il y a des écarts entre ce que vous nous dites puis ce qui est écrit dans le mémoire, notamment au niveau... qu'il y a plein de recommandations pour améliorer le protecteur régional, mais vous nous dites, bon, ce n'est peut-être pas ce qui serait l'idéal.

Là, j'aimerais ça que vous fassiez abstraction de ce que les autres ont dit, de ce que nous, on peut penser, puis que vous nous disiez c'est quoi, pour vous, le scénario idéal de réforme du protecteur de l'élève, qu'est-ce que ça prend dedans, comment vous le voyez..

**Mme Deschamps (Lyne) :** Je pense que... deux choses essentielles, incontournables : la rapidité de donner une réponse de la part de quelqu'un ou d'un organisme qui saura se faire écouter dans sa recommandation. Je pense que, si on est capable de diminuer les délais pour la masse importante, pas les exceptions, là, O.K., pour la masse des parents qui font des demandes, si on peut réduire les délais de manière significative et pas nécessairement tel que prescrit dans le projet de loi maintenant, là... parce que, quand on rentre en processus d'appel de décision, tel que prévu par le projet de loi, si on va jusqu'au bout, puis ça se peut qu'on aille jusqu'au bout, parce que si c'est réglé localement, on n'y touchera pas, au processus, mais si on va jusqu'au bout, bien, c'est 60 jours de calendrier ouvrables. Ce n'est pas deux semaines, ça, c'est beaucoup, beaucoup de semaines. Donc, ça, là, c'est un irritant qui était top numéro un. Pas certaine que de dire qu'on règle jusqu'au bout en deux ou trois mois, ça fait la job, vraiment pas certaine de ça.

Deuxième élément : Est-ce que les recommandations vont aller plus loin que la... vérifier si c'est conforme aux politiques? Puis est-ce que ça va aller... est-ce que ces recommandations-là seront mises en place? J'ai lu dans un mémoire que faire le suivi des recommandations, ça serait intéressant. On l'a demandé, nous aussi, dans... Nos parents nous ont dit la même chose : Est-ce que quelqu'un peut assurer le suivi des recommandations?

Donc, c'est important, ce sont ces deux éléments-là qui sont au centre, bien, des raisons pour lesquelles on trouvait que c'était... que ça méritait une modification, mais pour lesquelles on reste sur notre faim. Est-ce que j'ai répondu à votre question?

**Mme Labrie :** Oui. Souhaitez-vous compléter, monsieur?

**M. Martel (Sylvain) :** Bien, en fait, oui, c'est un peu ça, c'est-à-dire qu'il y a certaines attentes des parents qui ont été répondues, la plus grande étant de sortir du centre de services l'entité qu'est le protecteur de l'élève. C'est un... comme on vient de dire tantôt, c'est un pas dans la bonne direction. Il y a encore de la place pour, quand même, de la bonification. C'est sûr que quand ça fait si longtemps qu'on demande que cet outil-là soit modernisé puis, en fait, qu'il serve plus, hein, parce que c'est quand même un bel outil, là, bien, c'est sûr que, bon, on s'attend à avoir peut-être un peu plus. Puis, tu sais, l'expression, là, changer quatre trente-sous pour une piastre, là, tu sais, ça, on craint ça, là. C'est sûr que si on le sort puis que c'est exactement la même procédure du point de vue du parent, c'est juste qu'il n'est plus au centre des services, on n'avance pas, là. Ce n'est pas...

**Mme Labrie :** Ça, vous le craignez avec le projet de loi?

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci. Merci, Mme la députée. C'est tout le temps que nous avons. Donc, merci de votre présence et de la contribution... de votre contribution aux travaux de la commission.

Nous ajournons quelques instants, le temps d'accueillir nos nouveaux invités. Bonne fin d'après-midi.

*(Suspension de la séance à 16 h 34)*

*(Reprise à 16 h 38)*

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Donc, la commission reprend ses travaux. Bienvenue à la Commission culture éducation. Donc, nous accueillons maintenant la Fédération des comités de parents du Québec et leurs représentants, Mme Corinne Payne, directrice générale, et M. Kévin Roy, président. Merci d'être avec nous cet après-midi. Donc, vous disposez de 10 minutes pour votre présentation avec un échange, par la suite, avec les membres de la commission. Donc, je vous cède la parole.

### Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ)

**M. Roy (Kévin) :** Merci, Mme la Présidente. M. le ministre, Mmes et MM. les parlementaires, merci de nous recevoir pour entendre l'avis des parents d'élèves sur la réforme du protecteur de l'élève. Mon nom est Kévin Roy, je suis parent bénévole et je suis le président de la Fédération des comités de parents du Québec. Je suis accompagné par Corinne Payne, directrice générale de la fédération.

La FCPQ a pour mission, depuis maintenant près de 50 ans, la défense et la promotion des droits et intérêts des parents et des élèves des écoles publiques dans l'objectif d'assurer la qualité des services éducatifs et la réussite de tous les élèves. La FCPQ représente aujourd'hui les comités de parents de plus de 90 % des centres de services scolaires.

Depuis 30 ans, la FCPQ a pris le rôle de chef de file dans le dossier du traitement des plaintes dans le milieu scolaire. C'est d'ailleurs à l'insistance de la FCPQ que le rôle du protecteur de l'élève a été ajouté à la Loi sur l'instruction publique en 2009. Depuis, la fédération a régulièrement consulté ses membres. Entre autres, en 2016, à l'occasion de la consultation nationale sur la réussite éducative, les délégués ont réaffirmé l'importance de rendre accessible le protecteur de l'élève et d'en assurer la neutralité.

La FCPQ a ensuite applaudi le rapport du Protecteur du citoyen, en 2017, qui mettait en lumière plusieurs constats dressés par la fédération à partir des expériences vécues par les parents sur le terrain. De plus, selon notre sondage Léger d'octobre dernier, seulement 42 % des parents ont confiance au protecteur de l'élève.

• (16 h 40) •

Les nombreuses consultations et échanges avec les membres ont dégagé quatre grands principes essentiels pour que le protecteur de l'élève puisse remplir efficacement son rôle : l'accessibilité, la transparence, l'indépendance et l'impact réel. La FCPQ accueille favorablement le projet de réforme du protecteur de l'élève. Cette réforme était demandée et attendue depuis longtemps.

Ceci étant dit, notre fédération voit encore des améliorations à apporter qui sont détaillées en quatre exigences et 16 recommandations dans notre mémoire. Aujourd'hui, nous nous concentrerons sur les quatre exigences. Je souligne que nos recommandations et exigences sont issues d'une consultation rigoureuse de l'ensemble des comités de parents que nous représentons.

La première exigence. Les comités de parents sont favorables à la création du protecteur national de l'élève. Par contre, nous avons une sérieuse réserve. 70 % des répondants à notre consultation ne sont pas favorables à la nomination par le gouvernement. Pour les parents, il s'agit d'un manque d'indépendance. Les comités de parents sont catégoriques : la nomination du protecteur national de l'élève ne doit pas être politique.

Nous exigeons donc que la nomination du protecteur national de l'élève soit faite avec le plus haut degré d'indépendance possible, de manière non partisane, soit par l'Assemblée nationale ou par un comité d'experts désignés à cette fin. Cette exigence rejoint les principes d'indépendance.

**Mme Payne (Corinne) :** L'exigence deux. Concernant les protecteurs régionaux d'élève, le nouveau mode de nomination proposé est une perte importante par rapport à qu'est-ce qui se fait présentement. Actuellement, chaque comité de parents est consulté sur la nomination du protecteur d'élève de leur centre de services. Nous pensons qu'un seul parent parmi un comité de sept n'assure pas la représentation nécessaire des parents, sûrement pas instaurer la confiance non plus.

La FCPQ exige que le comité de sélection soit composé d'un tiers des parents, une personne désignée par la principale fédération représentant des comités de parents, un représentant des parents de la région concernée et un parent représentant des élèves HDAA de cette région.

De plus, la FCPQ recommande que les comités de parents de la région soient consultés lors de la nomination de leur protecteur régional d'élève. Cette exigence rejoint les principes d'indépendance et de transparence.

Je veux ajouter un mot sur le terme «parent et allié» dans le projet de loi. M. Parent, le D.G. de la CSS de la Capitale a bien expliqué ce matin. Nous comprenons qu'une personne ne pourrait accéder à la fonction de protecteur d'élève, si elle est parent ou alliée d'une personne employée d'un CSS, membre d'un C.A., un comité de parents et même un conseil d'établissement. Avec 18 000 parents bénévoles impliqués dans le milieu scolaire, l'interprétation large viendra restreindre le bassin des candidats d'une manière considérable. Je pense qu'il ne va rester presque personne. Nous recommandons donc de clarifier les critères d'éligibilité.

**M. Roy (Kévin) :** La troisième exigence, dans la loi actuelle, la fonction de protecteur de l'élève est parfois critiquée parce que les centres de services scolaires n'ont aucune obligation d'appliquer ces recommandations. Lors de notre consultation, il a été clair que le protecteur de l'élève devenait inutile si le conseil d'administration et le centre de services scolaire peuvent ignorer ces recommandations. Par conséquent, la FCPQ exige que le conseil d'administration du centre de services scolaire doive suivre les recommandations du protecteur de l'élève, à moins qu'il n'en démontre l'impossibilité pour des motifs graves ou une contrainte excessive. Cette exigence rejoint le principe d'impact réel.

**Mme Payne (Corinne) :** La quatrième exigence, puis on a attendu qu'elle porte pendant les derniers deux jours. Nous, on dit : La porte entre les parents et le protecteur d'élève ne devrait être jamais fermée. Dans toutes les situations conflictuelles, nous croyons qu'il... privilégier des discussions entre les personnes concernées comme première étape, même de mettre en place des programmes de prévention, de proactivité.

La FCPQ a une forte expérience dans l'accompagnement des parents depuis presque 50 ans. Entre septembre et décembre 2021, nous avons reçu près de 500 demandes de service-conseil, dont 32 %, oui, plus qu'une sur trois, concernent les droits et des recours. Lorsque les parents appellent notre service-conseil, nous leur demandons s'ils ont tenté de résoudre le conflit ou de trouver une solution en parlant avec l'autre partie, avec la direction ou avec l'enseignante.

Il y a toutefois des situations où les parents vont préférer parler avec le protecteur d'élève en premier lieu, parce qu'ils ont besoin d'une personne neutre pour les écouter et les conseiller. Pour cette raison, la FCPQ demande que le protecteur régional d'élève ait accès à toutes les plaintes déposées sur son territoire pour pouvoir s'en saisir à tout moment, s'il juge nécessaire et pertinent. Puis je répète, la porte entre les parents et le protecteur d'élève ne devrait jamais être fermée. Cette exigence rejoint le principe d'accessibilité.

**M. Roy (Kévin) :** De plus, les délais proposés pour atteindre le protecteur de l'élève et obtenir sa recommandation sont trop longs. Selon le projet de loi, les délais pourraient aller jusqu'à 60 jours ouvrables. 12 semaines, c'est long dans la vie d'un enfant, c'est long dans la vie d'un élève, c'est même trop long. Un délai de 30 jours, selon nous, serait beaucoup plus raisonnable. Même que dans certaines situations, comme des situations de violence et d'intimidation, nous devrions agir encore plus vite.

Concernant les violences à caractère sexuel, les comités de parents ont indiqué avoir une grande préoccupation pour ce type de violence et ont été très clairs qu'elles doivent être traitées différemment des autres types de plaintes. En ce sens, la Fédération des comités de parents joint sa voix au collectif La Voix des jeunes compte et demande au

gouvernement d'appeler le projet de loi n° 394 visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans le milieu scolaire. Les dénonciations de violence à caractère sexuel doivent être traitées d'une façon adaptée.

Les comités de parents sont très clairs, le rôle du protecteur national de l'élève devrait être un rôle de connaissance des droits, de formation, d'information et de promotion, parce que seulement une affiche sur un babillard dans une école, c'est loin d'être suffisant. Cette personne devrait s'assurer que toutes les familles puissent être accompagnées, malgré les barrières diverses qui existent.

Nous pensons que les parents analphabètes ou défavorisés, qui n'ont pas le temps ou les capacités de suivre des processus de plainte complexes... nous pensons d'ailleurs à ceux-là, en fait, aux parents analphabètes ou défavorisés. Nous pensons aussi aux familles autochtones, aux allophones, aux anglophones, qui ont aussi besoin d'accompagnement dans une langue autre que le français. La FCPQ appuie d'ailleurs son partenaire, l'Association des comités de parents anglophones, EPCA, qui demande que les services soient disponibles en anglais dans tout le réseau.

Pour conclure, la Fédération des comités de parents est favorable à la réforme. En consultant notre mémoire, vous verrez que les comités de parents sont unanimes, 100 % d'accord avec plusieurs des éléments du projet de loi. La FCPQ accorde une note acceptable, dans l'ensemble, de 78 % au projet de loi, mais nous ne serons entièrement satisfaits que si nos quatre exigences sont incluses dans la loi et si nos recommandations font l'objet d'une étude et d'une réflexion approfondies.

Malgré le court délai accordé pour notre consultation, malgré le confinement et l'école à distance, les parents bénévoles ont été en mesure de s'organiser et de remettre leurs bulletins à l'heure sans demander d'extension. Le projet de loi n° 9 doit être mis en oeuvre rapidement avec tous les éléments nécessaires. Vous pourrez toujours compter sur la collaboration de la Fédération des comités de parents du Québec et vous pourrez toujours compter sur les parents du Québec pour défendre les droits et les intérêts de tous les élèves. Merci.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. Donc, nous passons maintenant à la période d'échange en débutant avec M. le ministre.

**M. Roberge :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Merci, Mme Payne, M. Roy. Merci pour votre présentation puis la clarté de votre mémoire, la clarté de votre présentation, des propositions claires, des revendications claires aussi. J'aime bien vos quatre principes : accessibilité, indépendance, transparence, impact réel. Je pense que... 78 %, c'est la note que vous donnez au projet de loi actuel. Tant mieux, ce n'est pas l'épreuve finale. On verra lors de la sanction. On espère que la note augmentera davantage. Ce n'est pas gênant, 78 %, mais je pense qu'on peut faire mieux. J'ai déjà écrit ça, d'ailleurs, comme enseignant, tu sais, c'est bien, mais peut faire mieux. Donc, allons-y, on est en train de faire un travail d'équipe, justement, comme ça se fait à l'école.

Je pense que sur les quatre points, accessibilité, indépendance, transparence et impact réel, le projet de loi, c'est définitivement une avancée très importante par rapport à la situation actuelle. Par contre, vous nous proposez des suggestions ou des voies pour augmenter, dans chacun de ces quatre éléments-là, des fois, c'est assez... C'est un changement important que vous proposez.

• (16 h 50) •

Par rapport à la nomination du protecteur national ou des protecteurs régionaux, plusieurs sont allés dans la même direction que vous, avant vous. Je veux quand même souligner le fait que c'est rare que des institutions voient leurs dirigeants nommés aux deux tiers par l'Assemblée nationale. Il y a quand même beaucoup d'autres institutions à fort mandat social qui voient leurs dirigeants nommés soit par le ministre ou par le gouvernement... ministre de l'Éducation, par exemple, le commissaire-conseil à la santé, le Coroner en chef, le directeur national de la DPJ, puis c'est trois institutions où il y a une parenté avec le protecteur national, c'est-à-dire qu'il y a une institution nationale puis des bureaux ou des représentants régionaux qui s'intéressent, je vous dirais, à la prestation de services locale.

La mission de ces trois institutions-là, comme celle du protecteur de l'élève, n'est pas de critiquer ou de commenter le travail du gouvernement mais plutôt des instances locales. C'est là où il y a une parenté. Ceci dit, on ne présume pas des amendements puis du travail qui se fera en commission, par la suite, sur la nomination ou pas, mais je voulais quand même apporter ça, parce que je ne pense pas avoir eu le temps de le mentionner précédemment.

Vous parlez de l'article 9 puis vous voulez une clarification sur «parent», sur la nomination des protecteurs régionaux des élèves. D'autres l'ont mentionné avant vous. On dit... je vais y aller, parce que c'est important, article 9 : «Le protecteur national de l'élève ou un protecteur régional de l'élève ne peut...» Après ça, on dit : «être membre du C.A. d'un centre de services scolaire, d'un comité de parents ou d'un conseil d'établissement ou employé d'un centre de services scolaire; être administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé — puis, bon, je saute les technicalités — ou être parent ou allié d'une personne visée aux paragraphes 1° et 2°.»

Donc, ce n'est pas qu'il ne peut pas être parent d'un enfant qui va à l'école, c'est qu'il ne peut pas être parent de quelqu'un qui est membre du C.A. ou membre d'un conseil d'établissement. C'est une précision que je voulais apporter. Je pense que vous aviez compris cette subtilité-là, puis vous me direz si oui ou non, mais je pense que d'autres avant vous avaient dit : Mais ça n'a pas de bon sens, un parent ne peut pas être protecteur. Ce n'est pas ça, là, ce n'est pas que les parents sont exclus, mais c'est quelqu'un qui a un lien de parenté avec un administrateur. Est-ce qu'on se comprend à cet égard-là?

**Des voix :** ...

**M. Roberge :** On ne vous entend pas, M. Roy.

**M. Roy (Kévin) :** Voilà, mon micro était fermé. Je pense qu'on a bien compris le terme «parent ou allié», mais on pense que ça va venir... En fait, il y a 18 000... on évalue à 18 000 parents impliqués dans le réseau scolaire, puis on pense qu'on vient rejeter, en fait, on vient d'emblée éliminer beaucoup de personnes qui pourraient avoir les compétences pour assumer ce rôle-là. Puis Mme Payne va pouvoir me compléter, mais c'est à ce niveau-là puis... c'est à ce niveau-là, en fait, qu'on voulait venir préciser pour venir plus donner une définition ou clarifier, en fait, ces termes-là, qu'est-ce qu'on voulait dire avec ces termes-là. Mme Payne, est-ce que...

**Mme Payne (Corinne) :** Bien, on comprend très bien la nuance entre parent puis parent ou allié. On comprend très bien, mais il y a tellement de monde, surtout quand... Regarde, je pense à M. Parent, ce matin, le D.G. de la capitale a donné... exemple, quand il a dit, dans son centre de services, quand il prend ses employés puis tout le monde qui siègent sur les comités... puis, si tu enlèves juste ce monde-là, leur famille immédiate... puis ça, ce n'est pas des alliés, là. Puis, je vais vous dire, il y a plein de monde qui sont nos alliés, hein? Il y a plein de monde qui sont parents, qui sont alliés des parents ou du monde qui siègent sur ces comités-là.

Alors, il faut assurer que l'application de cet article-là n'est pas trop, trop stricte, parce qu'on va éliminer bien, bien, bien... beaucoup, beaucoup de bon monde qui peut être les protecteurs régionaux d'élève surtout. Voilà.

**M. Roberge :** Je comprends votre préoccupation, parce que le réseau de l'éducation, c'est tellement vaste. Souvent, les gens ne réalisent pas, tu sais, l'éducation, c'est plus de 3 000 écoles, plus de 1 million d'élèves. Quand on prend le personnel, on tombe à 1,3, 1,4 million de Québécois, quand on compte les élèves, évidemment, je ne parle pas... 1,4 million de parents, là, les parents ne sont pas exclus, mais ça fait beaucoup de monde. Donc, je comprends ça.

En même temps, on parle beaucoup, beaucoup, puis c'est un de vos quatre piliers, là, dans vos quatre piliers, il y a indépendance. Alors, il faut prendre garde de ne pas exclure des gens qui pourraient faire un travail exceptionnel, mais, en même temps, si on ne trace pas la ligne au bon endroit, les gens vont nous dire qu'on manque d'indépendance, parce que, bon, le conjoint de quelqu'un qui siège au C.A., le conjoint ou la conjointe du directeur général ou de la directrice générale qui deviendrait le protecteur de l'élève régional, là, les gens nous diraient : Bien là, pour l'indépendance, c'est raté, là. Donc, il y aura des arbitrages, peut-être, à faire, en tout cas, une réflexion pour tracer la ligne. Parce que je suis d'accord avec vous qu'on ne peut pas exclure des personnes, mais, en même temps, sinon, on va passer à côté d'un de vos quatre piliers. Mais là, je pense, Mme Payne voulait ajouter quelque chose, je le vois dans vos yeux.

**Mme Payne (Corinne) :** Bien, je vais vous dire, nous, on vous apporte la voix puis le point de vue des parents. On laisse à vous de trouver des solutions. On vous donne plusieurs fois des solutions, mais celui-là, c'est vraiment une question légale. On va laisser des bons juristes trouver la solution.

**M. Roberge :** C'est ça, voici nos préoccupations, puis voilà. C'est correct. C'est correct, chacun, on va le faire... je ne le prends pas juste sur moi, je vous le dis. Une chance qu'on a une commission culture, éducation, beaucoup d'expérience puis de compétences. Puis je vois, hein, les députés, la députée de Sherbrooke notamment... je suis capable d'en prendre, parfait. On trouvera la voie d'accès pour concilier la compétence puis l'indépendance. Allez-y, oui.

**Mme Payne (Corinne) :** Je peux juste ajouter quelque chose, parce que, M. le ministre, vous avez fait... On a un écho ou c'est juste moi? Non? Vous faites référence aussi de la nomination de la PNE par l'Assemblée nationale, puis je veux juste apporter deux points à votre attention. Un sondage Léger, cet automne, a démontré... qui a clairement, là, dit que 42 % des parents n'a pas confiance présentement dans le protecteur d'élève. En plus, si on n'est pas prêt que l'Assemblée nationale va nommer la personne qui va protéger nos enfants au Québec, je pense, on passe à côté de quelque chose pour assurer l'indépendance puis augmenter le niveau de confiance de tous les parents du Québec.

**M. Roberge :** Merci. Je vous amènerais sur la question de la médiation. Je pense, c'est votre recommandation 8, on recommande que le recours à la médiation soit systématiquement suggéré. On en parle dans le projet de loi. Quand vous parlez d'un principe de médiation plus systématiquement utilisé, suggéré, mis en place, est-ce que vous parlez à l'échelle du protecteur de l'élève, au protecteur régional ou même dès le départ, là, de l'étape un, là, si, supposons, la plainte est au niveau de l'école?

**M. Roy (Kévin) :** Tu pourras me compléter, Corinne, mais c'est à tous les niveaux, en fait. Je pense qu'on devrait... On souhaite puis je pense que tout le monde souhaite que les problèmes, que les plaintes, que les différends se règlent avec une médiation. Je pense que c'est le souhait de tous les parents qui font une plainte, en fait, c'est que le problème se règle. Puis si ça doit passer... si ça peut passer par une médiation, je pense que c'est une bonne chose, mais c'est à tous les niveaux. Puis on pense que le protecteur régional de l'élève devrait d'emblée... on comprend qu'il devrait y avoir... qu'il va sûrement y avoir des exceptions, que ça ne serait pas possible, là, mais devrait d'emblée proposer une médiation aux parties. On comprend que, si la médiation est acceptée par les deux parties, si on peut les appeler comme ça, le chronomètre du délai va s'arrêter là. Mais je ne sais pas, Corinne, si tu voulais compléter. Mais, en fait, c'est à tous les niveaux, mais surtout puis systématiquement au niveau du protecteur régional.

**Mme Payne (Corinne) :** La seule chose que je vais ajouter, c'est, je pense, c'est l'article 37... je m'excuse, je peux juste comprendre vous autres, c'est deux longues journées, là. Je pense que c'est l'article 37, il fait référence

à la médiation, mais il ne dit jamais le mot «médiation». Alors, on ne comprend pas pourquoi les juristes qui a écrit ça, pourquoi il n'a pas utilisé le vrai mot pour dire c'est la médiation. Mais, dans le fond, la médiation, c'est : on s'assoit ensemble puis on essaie de trouver une solution. Puis ça, c'est qu'est-ce qu'on doit toujours faire, hein? Quand on a un problème avec notre conjoint, là, c'est toujours mieux d'asseoir ensemble puis essayer de trouver un problème avant d'aller en recours de divorce. Alors, on peut toujours trouver une bonne solution si on se communique ensemble.

• (17 heures) •

**M. Roberge :** Je vais me garder de commenter. Ça va bien encore, là, pour l'instant, on croise les doigts, mais ce n'est pas... Bon, bref, je ne commenterai pas, j'avais dit je ne le ferais pas. Bon, je vais... je suis... je pense à trop de choses et trop d'amis en même temps. Mais vous êtes le dernier groupe, hein? Vous vouliez être le dernier groupe, ça donne ça.

Par rapport au devoir de justifier, si jamais le centre de services scolaire ne donne pas suite à la recommandation, il y a des gens qui sont venus insister pour dire : Attention, c'est un ombudsman, ce n'est pas un tribunal. D'ailleurs, la commission des droits de la personne est venue en parler tout à l'heure. La Protectrice du citoyen elle-même aussi a dit : Attention, l'idée, c'est de renforcer la confiance, la compétence de l'institution et ensuite, bien, ce sera suffisant, il faudra quand même laisser l'instance locale décider de sa manière de recevoir les recommandations. Enfin, c'est quelque chose qui sourit à l'instance de la Protectrice du citoyen.

Est-ce que la voie de passage, c'est de garantir ou de s'assurer, justement, de la force de l'institution puis de s'assurer qu'advenant le cas où une recommandation ne peut vraiment être appliquée il y ait obligation de justifier le fait de faire ça, ou vous n'en démordez pas, ça doit être exécutoire?

**M. Roy (Kévin) :** En fait, quand on a consulté nos parents, quand on a consulté les parents sur le terrain, eux, ce qu'ils nous ont dit, c'est que ça devrait être exécutoire. Je pense, c'est le mot qui... le mot juste. Il faudrait que, le protecteur régional de l'élève, ses recommandations soient applicables. On a quand même pensé que probablement qu'il y aurait des cas d'exception, comme on l'a mentionné, là, quand il y a une impossibilité, ou des motifs graves, ou des contraintes excessives, qui devront être expliqués, mais on pense que les décisions du protecteur, puis «on» étant les parents qu'on a consultés, les comités de parents... c'est ce qu'ils nous ont dit.

Si on veut garder... ramener la confiance... Parce que Corinne l'a dit tantôt, dans nos statistiques, on veut ramener la confiance des parents envers cette personne-là, envers cet organisme-là. Il faut s'assurer, en fait, que, quand un parent fait appel au protecteur régional de l'élève, bien, ses décisions vont être réellement appliquées, puis ils vont... il va vraiment venir à bout de quelque chose puis qu'un conseil d'administration ne pourrait pas venir défaire une recommandation.

Il y a eu des éléments aussi de jurisprudence qui ont été parlés. Ce n'est pas légal, mais, dans un terme de... je vous parle comme un parent, là, tu sais, à force des années qui vont suivre, bien, il va y avoir une certaine jurisprudence qui va se développer. Donc, je pense que ça devrait guider aussi les conseils d'administration après. Mais c'est vraiment une exigence, c'est les parents qui nous l'ont dit, on veut qu'une décision du protecteur régional de l'élève soit mise en place, absolument, dans un centre de services scolaire.

**M. Roberge :** O.K. Indépendance, accessibilité, transparence, poids réel, protection contre des représailles, informations aux parents et à tous, médiation, accompagnement, on va essayer de renforcer ces éléments-là, qui sont tous dans le projet de loi.

Mais je vous remercie beaucoup pour vos réflexions, vos précisions aussi puis, si Mme la présidente le permet, je passerais la parole à mon collègue de Richelieu. Merci beaucoup.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** M. le député.

**M. Émond :** Merci beaucoup, Mme la Présidente. Bien, je vais avoir une courte question pour peut-être diriger le débat vers mon collègue de Saint-Jean, là, si le temps nous le permet. Mme Payne, M. Roy, bonjour. Merci beaucoup. Merci pour votre mémoire, pour votre présence, votre participation aux travaux de la commission. Vous avez d'excellentes... plusieurs recommandations, des exigences, même un précieux conseil concernant notre vie conjugale de parlementaires.

Mais, blague à part, je voudrais vous amener concernant... Vous avez consulté vos délégués en ce qui a trait aux délais, là, que vos membres semblent juger déraisonnables, là, dans une majorité des cas. J'aimerais vous entendre peut-être un petit peu plus en détail concernant les commentaires qui ont pu.. vous apportez face à ces délais-là. Parce que, dans votre proposition, là, je vois, dans votre tableau, que vous coupez en deux, là, beaucoup des jours ouvrables qui sont dans le projet de loi, surtout au niveau du traitement dans les établissements pour le protecteur régional de l'élève. Et n'avez-vous pas peur que... Moi, j'entends, là, je salue votre intention derrière la recommandation, mais vous ne craignez pas que raccourcir les délais, ça puisse parfois rendre le processus expéditif ou contre-productif, là?

**M. Roy (Kévin) :** Au niveau des délais, ce qu'il faut savoir, c'est que les parents... tu sais, avec le processus actuel, le processus de plainte, puis il est variable d'un centre de services scolaire à l'autre, là, c'est une course à obstacles. Tu sais, c'est une étape, après ça une autre étape, après ça une autre étape. Il y a des délais, il y a des... tu sais, il y a un certain temps pour chacune de ces étapes-là. Les parents, ce qu'ils nous ont dit, c'est qu'un délai

acceptable, ça serait 30 jours. Donc, en ayant ça en tête, nous, on a essayé de proposer, c'est une proposition... Ce qu'il faut surtout retenir, c'est le 30 jours, mais on est allés avec une proposition de délai dans chacune des étapes. D'ailleurs, je crois, la Protectrice du citoyen a même aussi dit que pour... Au niveau de l'établissement, nous, on propose cinq jours. C'est ce que la Protectrice du citoyen aussi a proposé.

Mais ce qu'il faut comprendre, ce qu'il faut surtout retenir, c'est que c'est... 60 jours, c'est trop long, puis quand que... Nous, on pense aux enfants, on pense aux élèves qui vivent peut-être des préjudices pendant ce délai-là. Donc, il faudrait le minimiser, le réduire au plus... le plus possible. Puis, tu sais, 12 semaines, c'est long. Puis là je calculais un peu plus tôt, voilà 12 semaines, là, c'était l'Halloween. Ça fait longtemps, l'Halloween. Ça veut dire que, si un parent a déposé une plainte fin octobre, bien, aujourd'hui, elle n'est peut-être pas encore traitée, là, avec la mouture du projet de loi qu'on a actuellement.

Donc, on comprend que, pour certains cas, il pourrait y avoir des délais supplémentaires. Il y a d'autres groupes qui demandent des... un délai plus long. Nous, ce qu'on voudrait, en fait, c'est que ce serait un maximum de 30 jours, mais on s'entend qu'il peut y avoir des cas d'exception ou qu'il pourrait y avoir une demande d'extensionner ce délai-là. Mais, pour le bien des enfants, je pense qu'on devrait réduire ce délai-là. Puis, si jamais il y a un cas exceptionnel qui demande un plus long délai, bien là, on pourrait aller avec une demande d'extensionner le délai.

**Mme Payne (Corinne) :** Puis, si je peux ajouter aussi, notre expérience sur le terrain puis... c'est les parents, c'est... Qu'est-ce qu'on a mis dans notre mémoire, c'est qu'est-ce que les parents nous dit. Puis, quand tu vas le lire au complet, si vous n'avez pas eu la chance, il y a des citations qui viennent directement d'eux autres sur le terrain, des centaines, puis des centaines, puis des centaines de parents, pendant le temps de Noël, là, qui a fait cette consultation-là. Puis je vous dis, l'expérience, c'est : si on donne 20 jours, ils vont prendre les 20 jours, O.K.? Alors, ils veulent déjà extensionner plus que 60 jours, alors, s'il y en a 10, jours, je peux pas mal dire qu'il va prendre les 10 jours, il ne va pas essayer d'expédier... puis je dis «on», toute la grosse structure de l'école, puis c'est ça que les parents vivent avec tous les jours.

Alors, il veut assurer que les choses sont traitées puis les enfants, ils ne vivent pas des torts, des préjudices ou... Et ça affecte leur réussite, parce que, comme M. Roy le dit, là, 12 semaines dans une vie d'un enfant, c'est infernal, hein? Nous autres, on ne veut plus avoir d'autres fêtes, nos fêtes arrivent trop vite, mais eux autres, là, ils ont assez hâte à la prochaine fête, leur prochain anniversaire pour avoir leur journée. Alors, 12 semaines, c'est long.

**M. Émond :** Merci pour vos commentaires. Dites-moi, juste avant de compléter, je vois que vous recommandez la création d'un site Web national pour publiciser, là. Vous vous inscrivez dans une forme d'accessibilité et de transparence, là, une campagne de sensibilisation pour que les gens puissent retrouver... rapidement, pardon, l'information sur le protocole, la mise en application d'un processus d'une demande de plainte, et tout ça.

Est-ce que vous vous rendez aussi loin dans votre volonté d'avoir un site Web national? Je réfléchis tout haut en vous parlant, là. On a évoqué avec d'autres groupes la jurisprudence qui se crée, qui va se créer avec les entités régionales et le Protecteur national de l'élève. Est-ce que, par contre, on devrait...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Je suis désolée, M. le député, mais on n'aura pas le temps pour la réponse. Merci. Donc, je cède la parole, maintenant, à la députée de Mille-Îles.

**Mme Charbonneau :** Merci, Mme la Présidente. Bonjour à vous deux, M. Roy, Mme Payne. On s'est déjà rencontrées, là, auprès de d'autres commissions, Mme Payne, dans une autre vie mais dans d'autres endroits, donc on se connaît un peu.

Les mots sont importants, et votre mémoire fait foi de ça, puisque vous n'avez pas juste des recommandations, vous exigez et vous êtes favorables. Je reprends en gros, là, les recommandations, les exigences. Vous soulignez, vous êtes favorables, donc chaque recommandation vient avec son petit mot qui donne un peu le sens du reste du texte. Depuis qu'on se connaît, je vous dirais que la... le pouvoir que vous avez maintenant est vraiment très différent. Je ne pensais pas qu'un groupe pouvait demander de passer en dernier, mais puisque le ministre vous l'a accordé, je trouve ça intéressant de savoir que vous aviez ce pouvoir-là.

Je voulais savoir, dans la même intention de la pesanteur des mots et des questions que je vais poser... Vous parlez d'un sondage Léger et vous parlez d'une consultation auprès de vos membres. Qu'est-ce qui a construit votre mémoire, deux aspects, c'est-à-dire le sondage Léger et une consultation, ou que le sondage Léger auprès de vos membres?

**M. Roy (Kévin) :** Non, en fait, on fonctionne par consensus, donc c'est réellement une consultation. C'est la consultation qu'on a faite auprès de nos membres pendant le temps des Fêtes, hein? Ils ont travaillé fort, les parents bénévoles, pendant le temps des fêtes, avec des instances à des endroits où qu'il n'y avait pas nécessairement des rencontres. Ça fait qu'il a fallu qu'ils soient imaginatifs pour bien consulter chacun des membres dans chacun des comités de parents, mais c'est vraiment les consultations.

On prend aussi nos grandes orientations envers nos conseils généraux, donc, qui regroupent des parents bénévoles de chacun des comités de parents qu'on représente, donc, quatre fois par année. Donc, c'est de là qu'ils viennent, qu'ils proviennent, nos recommandations, donc c'est vraiment la parole des parents. Quand on fait référence au sondage Léger... On a fait un sondage Léger, dernièrement, un sondage scientifique avec... en bonne et due forme, puis c'est... on en a profité pour poser une question sur le protecteur de l'élève à ce moment-là.

• (17 h 10) •

**Mme Charbonneau :** Vous avez bien fait. Quelquefois, les sondages Léger influencent le gouvernement, donc vous avez bien fait d'aller jusque-là pour le protecteur de l'élève.

J'ai, comme mon collègue, apprécié les quatre mots principaux qui viennent guider l'ensemble de votre réflexion, là : accessibilité, indépendance, clarté, impact réel. J'aime surtout le numéro 4, impact réel, parce qu'on parle beaucoup du protecteur de l'élève, on parle des recommandations, mais quelquefois on peut avoir un doute, là, puis je le dis maintenant en tant que grand-parent, mais il fut un temps que je le disais comme parent, sur la recommandation qu'il fait.

Vous allez probablement m'entendre vous répéter des questions que j'ai posées à d'autres personnes, mais j'ai besoin de vous entendre là-dessus, puisque vos parents viennent de toutes les régions du Québec et dans toute sa forme de conseil d'établissement de chacune des écoles qui est rattachée au centre qui vous est dévolu, donc je voulais savoir votre opinion sur le principe des régions. Quand, dans le projet de loi, on dit que le protecteur de l'élève sera un représentant d'une région, je veux vous entendre là-dessus, puisque chaque commission scolaire, anglophone, francophone, école privée, ne représente pas nécessairement, dans leur sens à eux, la même région.

**M. Roy (Kévin) :** Pour les... Ce qu'il faut retenir, ce qui est important pour les parents, sur le protecteur régional, le protecteur de l'élève régional, c'est que... Puis là j'ai entendu aussi d'autres groupes puis je vais joindre d'autres éléments à ça, là, mais, au niveau de l'expertise, au niveau des particularités de chacune des régions, même au niveau d'urbains, ruraux ou au niveau de la langue aussi, on peut penser aux anglophones, bien évidemment, mais ce qui est important, c'est que chaque bureau régional ait toutes les expertises dans son bureau, parce qu'on... nous, dans notre tête, c'est. Il y a un protecteur de l'élève régional ou plusieurs, mais il ne travaillera pas seul, j'imagine qu'il va y avoir des... une équipe aussi avec lui. Donc, dans son équipe, ça va être important que chacune des personnes ait toutes les expertises pour pouvoir bien accompagner les parents, bien aider les parents.

Au niveau de la séparation des régions, bien, j'imagine que le Protecteur national de l'élève va bien faire les choses pour bien répartir chacun de son équipe dans chacune des régions, mais ce qui est important, ce qui est surtout important pour les parents, c'est l'expertise puis la sensibilité. On a pensé... D'autres groupes ont dit, puis on le mentionne nous aussi, là, au niveau des élèves à besoins particuliers, bien, la formation... Ça fait que ça va être important que, dans chacune de ces équipes-là, il y ait quelqu'un qui a cette expertise-là pour pouvoir bien comprendre les préoccupations des parents, bien les accompagner.

**Mme Charbonneau :** Donc, pas la région mais plus la spécificité des personnes qui vont répondre pour qu'ils aient une connaissance par rapport à certains aspects de certains dossiers, là. Vous avez fait... nommément les EHDAA, mais effectivement, c'est une spécialité. Puis on a reçu différents groupes qui nous ont dit que, nécessairement, la plupart des plaintes... sinon eux disaient 90 % étaient par rapport à un service ou une qualité de service au niveau des EHDAA.

**M. Roy (Kévin) :** Ça peut être par région, mais ce qui est important, c'est, quand que le parent veut aller cogner à cette porte-là, qu'il y ait quelqu'un qui va l'aider, qui va comprendre sa réalité. Donc, je pense, c'est ça qui est important pour les régions. Je ne sais pas si Mme Payne voulait...

**Mme Payne (Corinne) :** Oui, je vais ajouter un complément. Certaines personnes, puis même en première lecture... mais je sais qu'on est rendu loin sur ça, le Protecteur national de l'élève, ce n'est pas une personne, c'est un institut ou même un réseau qu'il faut couvrir. Puis une autre chose qui est dans notre mémoire, c'est : on ne pense pas qu'il doit y avoir des protecteurs régionaux qui sont à temps partiel. Parce que comment vous pouvez travailler à temps partiel, d'être un protecteur de l'élève, puis tu as un contrat à quelque d'autre part? Parce que, là, on a vraiment un problème au niveau d'indépendance. Alors, ça, c'est très important aussi.

Les protecteurs régionaux d'élève, il faut qu'ils connaissent les services qui sont sur le territoire. Vous comme moi, Mme Charbonneau, c'est important que, quand on va aider un parent, on peut le suggérer les bonnes ressources dans son territoire, alors tu as besoin de savoir qu'à Baie-James... c'est quoi qui est offert pour aider ce parent-là. Ce n'est pas la même chose que si tu es à Hochelaga-Maisonneuve, là, ce n'est pas les mêmes services qui sont disponibles. Alors, il faut savoir c'est quoi, les services.

Puis je vais ajouter aussi... Puis excuse-moi, je vais... Le député de Richelieu a demandé sur le site Web national. Oui, ça prend un site Web national, pas quelque chose bric-à-brac que chaque protecteur régional va faire quelque chose ou chaque centre de services. Ça prend quelque chose vraiment costaud, là, comme Clic Santé, hein?

**Mme Charbonneau :** Je comprends. Et l'exemple est bonne quand même de dire : Clic Santé, c'est aussi une bonne chose. Par contre, c'était une question de mon collègue, qui rejoint un peu le principe de l'accessibilité, hein? Nous, on propose aussi peut-être de regarder pour une ligne téléphonique pour accompagner. Il y a certains services gouvernementaux qui ont ce service-là, c'est-à-dire qu'un parent pourrait appeler un enseignant ou un étudiant puis dire : Bien, moi, j'ai une question par rapport à une plainte que j'aimerais poser, j'aimerais savoir où aller. Et là on pourrait trouver les réponses.

Parce qu'on parle souvent de l'accessibilité Internet, tout le monde ne l'a pas. On souhaite que tout le Québec ait Internet. On n'est pas rendus là, mais on va nous dire que ça s'en vient, et je comprends, mais tout le monde n'a pas la même possibilité. Puis je suis capable même de penser à une étudiante, dans son cégep, qui choisit de prendre un téléphone pour appeler la ligne plutôt que d'essayer d'aller voir sur les réseaux, donc... Mais je comprends, quand

vous nous faites la suggestion et quand on regarde les façons de faire, que plus c'est accessible, plus on a de l'information, plus c'est facile pour tout le monde de s'y retrouver. Ça, je comprends ça.

Au niveau de l'indépendance, vous faites la recommandation, à 7, de... ne bougez pas, que... à chaque centre scolaire, qu'il y ait une personne à même le centre scolaire qui s'occupe des plaintes, qui devient un peu le responsable du traitement de la plainte à l'intérieur du réseau, que je vais appeler le réseau scolaire. Donc, pour moi, j'ai une petite difficulté... puis vous allez probablement me recadrer, là, une petite difficulté avec l'indépendance d'un employé qui va dire : Bien oui, tu peux aller au protecteur de l'élève, ou non, non, non, vas-y pas, si c'est un employé de la commission scolaire. Donc, expliquez-moi le principe, que je le comprenne mieux.

**M. Roy (Kévin) :** Oui, bien, en fait, on vient... dans notre recommandation, là, c'est ce qu'on vient souligner, en fait, c'est exactement ce que vous dites. C'est que la personne qui va être responsable des plaintes, elle doit être neutre, impartiale. Puis ce qui est important aussi, là, dans tout ça puis ce qui va aider aussi les parents à avoir confiance à ce processus-là, c'est la confidentialité, la confidentialité dans tout le processus. Ça met des freins à bien des parents de déposer une plainte, parce qu'il se dit : Bon, bien, je vais aller faire du trouble, puis finalement ce n'est pas grand-chose, puis finalement... Ça fait qu'il s'abstient de faire une plainte, il garde ça pour lui puis même s'il voit... il voit les impacts réels sur les élèves. Donc, la confidentialité dans tout ça, je le rajoute, là, à la neutralité, impartialité, ça va être vraiment important dans... d'avoir le souci de ça dans tout le processus.

**Mme Payne (Corinne) :** Puis la personne à qui on fait référence, c'est la personne... chaque centre de services ou chaque commission scolaire. Je sais, Mme Charbonneau, tu veux utiliser le mot encore jusqu'à... encore un petit peu, le plus possible, mais chaque centre de services, chaque commission scolaire, il y a déjà quelqu'un qui traite les plaintes habituellement. Des fois, c'est le secrétaire général, des fois, il y a quelqu'un d'autre, mais c'est important qu'il y ait quand même cette porte-là puis cette tâche-là.

**Mme Charbonneau :** Je pense qu'on ne pourra jamais m'enlever l'amour que j'avais pour les commissions scolaires, Mme Payne, nonobstant tout ce que les autres personnes peuvent en penser.

Je veux aller à l'exigence 3, qui dit que «le protecteur régional de l'élève puisse avoir accès à toutes les plaintes déposées dans un centre de services scolaire». Est-ce que vous croyez à la réciprocité? C'est-à-dire que... Plus tôt, on se posait la question, par rapport au centre scolaire, de savoir les plaintes qui sont déposées au protecteur de l'élève et que le protecteur de l'élève... Moi, je me suis fait un petit rond, là, pour montrer que vous parlez peut-être d'une réciprocité. Je ne suis pas sûre, mais vous nous dites que vous, vous exigiez que le protecteur régional ait tous les plaintes, même ceux qui ne vont pas à lui, ceux qui sont déposés au centre scolaire aussi. J'imagine, c'est pour avoir un regard large, mais je vais vous laisser me l'expliquer un petit peu plus.

**M. Roy (Kévin) :** Exact, un regard large, c'est... je pense que c'est un bon mot. Mais aussi on dit, dans le projet de loi, qu'il va pouvoir... qu'il pourrait intervenir à tout moment dans le processus. Donc, pour pouvoir intervenir, il faut qu'il ait une vision de ce qui se passe. Puis, s'il voit qu'il y a une plainte, deux plaintes, trois plaintes sur le même sujet, bien, peut-être que lui, il va décider lui-même de pouvoir intervenir plus rapidement ou, s'il voit qu'il y a une plainte, dans le processus, présentement, qui s'en vient, qui va probablement arriver vers lui, bien, ça ne va pas lui permettre de réagir peut-être plus vite.

Puis ça va dans les deux sens. Quand on dit «réciproque», là, nous, on pense aux parents. Ça devrait être réciproque aux parents. Les parents devraient aussi avoir accès au protecteur régional de l'élève pour de l'accompagnement, pour une ressource neutre, en fait, qui pourrait aussi accompagner les parents dans ce processus-là. En fait, vous avez parlé d'une ligne téléphonique tantôt, ça pourrait être une ligne de clavardage dans le site Web... tu sais, quelque chose qui va... tout, en fait, ce qui va faire en sorte que ça va assurer une accessibilité pour les parents. Donc, dans les deux sens, les parents devraient aussi avoir accès au protecteur régional de l'élève à tout moment. La porte ne devrait être jamais fermée, je pense, c'est les mots qu'il faut retenir.

• (17 h 20) •

**Mme Charbonneau :** Bien, j'ai entendu tantôt... puis je les ai appréciés, là. La porte ne devrait jamais être fermée. Mais est-ce que la porte pourrait être directe? Est-ce que je suis obligée de prendre l'ascenseur pour me rendre à lui? C'est-à-dire que est-ce que, comme parent d'un élève EHDAA, je peux me rendre directement au protecteur, ou vous croyez qu'il est plus pertinent de passer par la... le centre de services — vous voyez, Mme Payne, je suis capable de le dire — le centre de services ou la commission scolaire, parce qu'elles existent encore, où il pourrait avoir accès direct pour s'assurer d'une communication et d'une explication et de ne pas avoir de repréailles puis d'avoir des réponses un peu plus claires ou un accompagnement un peu plus solide?

**M. Roy (Kévin) :** Exact. Corinne...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** ...temps pour la réponse, Mme la députée.

**Mme Charbonneau :** Vous m'écrivez.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** C'est tout le temps...

**Mme Payne (Corinne) :** On peut échanger pendant des heures.

**La Présidente (Mme Guillemette) :** On poursuit nos échanges avec la députée de Sherbrooke. Mme la députée.

**Mme Labrie :** Merci, Mme la Présidente. Je trouve ça intéressant que vous ayez distingué vos exigences de vos recommandations dans le mémoire. Ça nous éclaire beaucoup.

Puis je trouve ça intéressant aussi que vous ayez sondé l'appui pour la proposition du collectif La Voix des jeunes compte, un projet de loi-cadre sur les violences sexuelles. Je trouve que c'est une belle reconnaissance de leur travail puis de leur mobilisation, puis on voit que l'appui est assez fort. Donc, je vous remercie d'avoir pris le temps de sonder vos membres là-dessus.

Je vais continuer sur l'accompagnement. Il a été question, dans les différentes auditions, de peut-être créer des comités d'accompagnement pour les plaintes comme on le voit dans le réseau de la santé. D'autres ont parlé que ça devrait relever du protecteur de l'élève lui-même d'offrir cet accompagnement-là. Tout le monde s'entend que ça prend un accompagnement. J'aimerais ça vous entendre sur le chemin qui vous semble le plus intéressant.

**M. Roy (Kévin) :** C'est sûr que ça prend un accompagnement, en fait, tout ce qui va venir garantir plus d'accessibilité au protecteur de l'élève. Dans le processus des plaintes aussi, on parle du protecteur de l'élève, mais, si ça se règle plus bas, à d'autres niveaux, tant mieux, là. Puis, à la fédération, on a une ligne de services-conseils puis on en reçoit, là... je n'ai pas les statistiques, mais Mme Payne les a, elle pourra peut-être les évoquer, là, mais le tiers de nos appels, c'est en lien avec des droits et des recours. Donc, on fait de l'accompagnement, on le fait déjà, à la fédération, donc c'est déjà un service qu'on offre. On réenligne les parents, on les redirige, je devrais dire, vers les bonnes ressources. Bien, tant mieux s'il y a d'autres ressources supplémentaires qui viennent s'ajouter à ça, qui pourraient venir nous donner un coup de main dans... à aider les parents. Je ne sais pas si...

**Mme Labrie :** C'est un mandat qu'on pourrait confier officiellement au comité de parents de faire cet accompagnement-là, par exemple, parce que, là, vous le faites sans que ce soit nécessairement votre responsabilité de le faire, sans nécessairement avoir les moyens que ça peut nécessiter.

**Mme Payne (Corinne) :** Bien, notre mission, c'est de défendre les droits des parents puis des enfants dans l'école publique. Alors, on trouve que ça rentre directement dans notre mission puis notre mandat de le faire. Puis on le fait depuis près de 50 ans maintenant, accompagner des parents. On ne va jamais lâcher d'accompagner des parents.

**Mme Labrie :** Oui, oui, bien, je sais que vous faites ça, mais c'est juste, tu sais, par rapport... quand on dresse le parallèle avec le système de santé où on a... il y a carrément des organismes dans toutes les régions du Québec qui se dédient exclusivement à cette mission-là d'accompagner les usagers dans le processus de rédaction d'une plainte, par exemple. Donc, je comprends que vous accompagnez les parents, mais, tu sais, ce n'est pas formalisé de cette manière-là, donc ça pourrait être intéressant de le faire.

**M. Roy (Kévin) :** Ça pourrait faire partie de notre mandat, mais ça pourrait faire partie du mandat d'un autre organisme. Ce qui est important à retenir, là, si on se place à la position d'un parent, bien, c'est comme ça, puis c'est ça que je suis, puis c'est au nom de ces parents-là qu'on... de tous les parents qu'on parle, mais ça prend de l'accompagnement. Moi, je veux cogner... il se passe quelque chose, mon jeune, il me raconte quelque chose, le soir, en arrivant, bien, je ne sais pas à quelle porte cogner, mais, si on a... on connaît le numéro, la ligne téléphonique, le site Web, bien, je vais cogner là, puis ce site Web là va me référer vers une ressource pour m'accompagner, pour m'aider. On pense aux parents anglophones, aux parents peut-être un peu plus vulnérables, aux parents analphabètes. Donc, il faut vraiment... Je pense, ça serait une bonne solution, en fait, qu'il y ait de l'accompagnement pour les parents. Que ça soit cette solution-là ou une autre, bien, en fait, ce qu'il faut... ce qui est important, c'est que ça prend de l'accompagnement pour nos parents.

**Mme Payne (Corinne) :** Puis je pense...

**La Présidente (Mme Guillemette) :** Merci beaucoup. C'est tout le temps que nous avons. Merci à Mme Payne et à M. Roy pour votre contribution aux travaux de la commission.

### Mémoires déposés

Avant de terminer, je dépose les mémoires des personnes et des organismes qui n'ont pas été entendus.

Et la commission ayant accompli son mandat, j'ajourne ses travaux sine die. Merci, tout le monde, et bonne fin de journée.

*(Fin de la séance à 17 h 25)*