

@ction Parents Express

Revue de la Fédération des comités de parents du Québec - Octobre 2009

SPÉCIAL

$$\begin{array}{r} 245 \\ \times 4 \\ \hline 980 \end{array} \quad \text{24}$$

Pistes de réflexion à l'intention des comités de parents sur les nouveautés concernant le **traitement des plaintes** et le **protecteur de l'élève**

Page 3 (Version anglaise disponible - page 8)

Bienvenue

Mot du président



S'il est un dossier que la Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ) a mené à bout de bras depuis quelques années, c'est bien celui de la bonification des mécanismes de traitement des plaintes dans le réseau scolaire public. Or, nous avons maintenant la chance de participer à la mise en place de mesures qui marquent des progrès notables à ce chapitre. En effet, la Loi sur l'instruction publique fait désormais obligation à chaque commission scolaire (CS)

- de consulter le comité de parents avant d'établir une procédure d'examen des plaintes;
- de faire en sorte que sa procédure d'examen des plaintes permette au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à un protecteur de l'élève;
- de consulter le comité de parents avant de désigner un protecteur de

l'élève;

- de joindre au rapport annuel de la CS celui du protecteur de l'élève.

L'entrée en vigueur, le 1er juillet dernier, de ces importantes modifications à la loi signifie que chaque comité de parents doit, dès maintenant, adopter une attitude proactive, c'est-à-dire anticiper les diverses étapes de la mise en œuvre de ces changements et se préparer à y participer de manière positive. C'est pourquoi je vous invite à lire avec attention les pistes de réflexion qui suivent afin d'alimenter les échanges qu'auront les membres de votre comité de parents, au cours des prochaines semaines, sur l'importante question du traitement des plaintes et de la mise en place d'un service de protecteur de l'élève dans chaque commission scolaire du Québec.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Paquet'.

François Paquet, président

Message from the president

If there is one issue that the Québec Federation of Parents' Committees (QFPC) has struggled to keep alive in recent years it is that of improving the way in which complaints are processed within the education system. Now we have the opportunity to help introduce measures that mean major gains on this front. Now the Education Act requires every school board (SB) to:

- consult the Parents' Committee before establishing a procedure for the examination of complaints;
- have a complaint examination procedure that enables a complainant who is dissatisfied with the handling of a complaint or with the outcome to refer the complaint to the Student Ombudsman;
- consult the Parents' Committee before designating a Student Ombudsman;
- include the annual report by the Student Ombudsman with the SB's annual report.

Given that these important amendments to the Education Act came into force last July 1, Parents' Committees must be proactive by looking ahead at the various steps involved in implementing these changes and prepare to play a positive role. This is why I would ask you to read and give careful thought to the appended document. It is intended as a guide to the discussions that the members of your Parents' Committee will be having in the coming weeks on the question of complaint processing and introduction of a Student Ombudsman in every school board in Québec.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Paquet'.

François Paquet, president

Pistes de réflexion à l'intention des comités de parents

1. La situation qui prévalait jusqu'au 1^{er} juillet 2009

Dans un milieu d'activités aussi complexe et dense que notre réseau scolaire, il arrive que des parents aient la conviction que leur enfant vit un préjudice à l'école. Très souvent, les parents règlent le problème dans un processus de recherche d'une solution, en collaboration avec les personnes qui sont le plus près des événements, activités ou décisions à l'origine du différend. Par exemple, le parent communique avec l'enseignant ou l'intervenant concerné afin de discuter de la situation et, en cas d'insatisfaction au terme de cette communication, il cherche une solution avec le directeur de l'établissement. Bref, le dialogue parent-école permet souvent de dissiper des malentendus, de corriger des situations ou de revoir des pratiques et cela à la satisfaction de toutes les parties.

Aussi, lorsqu'un parent demeure insatisfait d'une **décision** prise par la commission scolaire – ou le conseil d'établissement, ou le titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant de la commission scolaire –, il a la possibilité de demander au Conseil des commissaires de réviser cette décision (voir à cet effet les articles 9 à 12 de la Loi sur l'instruction publique, ci-après LIP).

Jusqu'à maintenant, ces avenues permettaient le règlement de plusieurs différends. Toutefois, le recours aux articles 9 à 12, peut jeter un doute sur le caractère d'impartialité du traitement des plaintes des parents. Car, en pratique le processus de **révision de décision** fait porter un double chapeau à la commission scolaire qui peut être perçue à la fois juge et partie. Par conséquent, certains parents pouvaient douter de l'efficacité de ce processus.

Fort heureusement, la ministre de l'Éducation a entendu les représentations faites par les représentants de la FCPQ et par d'autres groupes « afin que l'on puisse enfin doter le système scolaire de mécanismes de traitement des plaintes marqués du sceau de la crédibilité, de la neutralité et de l'indépendance¹ ». Ainsi, des changements ont été apportés à la Loi afin de corriger les lacunes que l'on vient de décrire. De plus, certains changements sont proposés dans un projet de règlement². L'ensemble de ces modifications vise deux éléments : le traitement des plaintes et la mise en place du protecteur de l'élève.

Qu'est-ce qu'une révision de décision?

La **révision de décision** constitue un processus qui exclut d'emblée tout ce qui n'est pas de l'ordre d'une **décision**. Par exemple, des plaintes ayant pour objet l'évaluation des besoins d'un élève en particulier ou des conditions de sécurité sont automatiquement exclues de ce mécanisme de **révision de décision**.

2. Depuis le 1er juillet 2009, de nouvelles dispositions de loi encadrent le traitement des plaintes

Premier élément de nouveauté, la commission scolaire (CS) doit consulter le comité de parents avant d'établir une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents. Cette procédure doit prévoir les mesures que la ministre peut établir par règlement. À cet effet, elle a fait publier, à la Gazette officielle le 15 juillet dernier, un projet de **Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire**. Toutefois, ces mesures proposées ne sont pas encore en vigueur.

Ces changements visent deux éléments : le traitement des plaintes et la mise en place d'un protecteur de l'élève.

Dossier spécial

Lorsqu'il sera consulté au sujet du projet de procédure de la CS, le comité de parents devra tenir compte du règlement de la ministre.

Toutefois, rien n'empêche la CS et le comité de parents de s'entendre sur des éléments supplémentaires à insérer dans la procédure, et ce, en vue de rendre un meilleur service aux parents. Par exemple, on pourrait prévoir que la CS utilise un éventail de moyens pour faire connaître la procédure de traitement des plaintes ainsi que les services du protecteur de l'élève³.

3. Depuis le 1er juillet 2009, de nouvelles dispositions de loi encadrent la mise en place du protecteur de l'élève

Deuxième élément de nouveauté : la mise en place d'un protecteur de l'élève. La Loi indique que :

i. La CS doit consulter le comité de parents avant de désigner un protecteur de l'élève.

ii. Le protecteur de l'élève ne peut examiner une plainte au ministre pour faute grave ou acte dérogatoire contre un enseignant.

iii. Le protecteur de l'élève doit donner son avis dans les 30 jours de la réception d'une plainte.

iv. La CS doit joindre à son rapport annuel celui du protecteur de l'élève.

v. Un protecteur de l'élève peut agir pour plus d'une CS.

Alors que nous sommes à l'étape de la mise en place d'un protecteur de l'élève, le comité de parents doit se préparer à la consultation à laquelle procédera sa CS quant au choix de ce dernier, et ce, conformément à l'article 220.2 de la LIP.

Autrement dit, le comité de parents doit mener une réflexion autour des questions suivantes :

- Quelles sont les caractéristiques relatives à la mise en place d'un service

de protecteur de l'élève qui ont le plus de chances de donner confiance aux parents qui vont l'utiliser?

- Quelles sont les qualités requises pour être un bon protecteur de l'élève?

Pour vous aider à répondre à ces questions, nous référons à quelques documents dont l'un écrit par l'instance la mieux placée pour y répondre : le Protecteur du citoyen⁴. Dans un texte intitulé *Un bureau des plaintes légitime et crédible*, on indique notamment que :

« Les personnes affectées au traitement des plaintes doivent posséder une connaissance approfondie de leur champ d'action et de leur organisation.

« Leur travail exige qu'elles soient familiarisées avec les différentes composantes [...] de l'organisme afin de pouvoir repérer au sein de l'organisation les interlocuteurs les plus aptes à les éclairer ou à leur fournir des solutions.

Enfin, le personnel affecté au traitement des plaintes doit [...] agir à la fois avec doigté, discernement et fermeté, tant avec les usagers qu'avec les employés en première ligne ou les autorités responsables visées.

Globalement, ce sont là des fonctions qui font appel à des personnes dont l'expérience dans un secteur d'activité donné et la compétence dans l'ensemble de l'organisation sont reconnues. Elles doivent aussi être investies d'une autorité morale »⁵.

À ce même sujet, voyons ce que disait un rapport présenté au Conseil des commissaires de la Commission scolaire de Montréal en vue de la mise en place du Bureau de l'ombudsman⁶ :

« Une connaissance de l'organisation et de son fonctionnement.

Une des fonctions [...] étant d'expliquer le fonctionnement de l'administration [...] au parent [...] pour lui permet tre de comprendre les décisions prises à son endroit, l'aider à formuler sa plainte ou ses attentes ou encore à résoudre son problème, la connaissance de l'organisation et de son fonctionnement est essentielle. Il s'agit ici non pas seulement de connaître les règlements, politiques et procédures existantes, mais également de comprendre ce qui a donné lieu à leur adoption de manière à expliquer les raisons du fonctionnement actuel, d'une part, et proposer de les modifier éventuellement, d'autre part »⁷

Dans ce même rapport, on mentionne qu'il importe que le responsable du traitement des plaintes ait une capacité d'écoute:

« Une capacité d'écoute attentive et d'empathie

[...] la principale caractéristique [...] devra être la capacité d'être à l'écoute des personnes qui font appel à lui. L'expérience [...] montre en effet que bon nombre des problèmes se règlent relativement facilement lorsque les personnes ont le sentiment qu'elles sont écoutées par quelqu'un qui a le mandat de traiter leur plainte [...] »⁸

À ce propos, le Protecteur du citoyen note que :

« L'écoute est une manière efficace de tenir compte des émotions [...] Loin d'être une perte de temps, l'écoute est un principe de justice naturelle et un facteur d'efficacité »⁹.

D'autres qualités sont aussi à considérer dans le choix d'un bon protecteur de l'élève, comme :

- Posséder un bon jugement;
- Être capable d'analyser des situations



complexes;

- Avoir des habiletés de communication verbale et écrite;
- Savoir agir avec rigueur (dans la collecte des informations auprès des plaignants et des intervenants, ainsi que dans l'analyse et l'interprétation des normes de la CS);
- Savoir faire preuve de transparence (à propos de ses méthodes de travail et dans ses rapports avec les plaignants).

4. En guise de conclusion

Notons que plusieurs expériences de mise en place de bureaux de traitement des plaintes dans diverses organisations publiques ont démontré qu'un tel service a de meilleures chances de devenir un véritable agent de changement si, dès sa création, les décideurs de l'organisation l'envisagent comme un élément majeur de l'amélioration de la qualité des services offerts à la clientèle. C'est aussi à cette condition que les changements que nous venons de décrire permettront de renforcer la confiance dans le réseau de l'éducation.

Enfin, votre comité de parents peut envisager de former un sous-comité afin de faciliter sa préparation aux consultations par la CS (à propos de la procédure de traitement des plaintes et du choix du protecteur de l'élève),

Le comité de parents peut jouer un rôle majeur en tant que comité consultatif auprès des décideurs de sa commission scolaire. Impliquez-vous! Il y a une place pour chaque parent qui veut faire la différence.

Références

- 1 - *Encore quelques pas à franchir... en vue d'une véritable modernisation de la gouvernance et de la démocratie scolaires*. Prises de position de la Fédération des comités de parents du Québec au regard du projet de loi 88, 3 juin 2008, p.5.
- 2 - Vous trouverez à l'annexe A le projet de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une CS.
- 3 - Pensons, par exemple, à la publication d'un dépliant à insérer dans le sac de l'élève, à des interventions publiques des responsables de la CS, à de l'information par les employés des écoles et du siège social de la CS auprès des parents insatisfaits, etc.
- 4 - Le Protecteur du citoyen, *Un bureau des plaintes légitime et crédible*, 2001, 37 pages.
- 5 - Le Protecteur du citoyen, *Un bureau des plaintes légitime et crédible*, 2001, p.17.
- 6 - Hayot, Hélène, [Création du bureau de l'ombudsman](#), CSDM, 21 juin 2006.
- 7 - Hayot, Hélène, [Création du bureau de l'ombudsman](#), CSDM, 21 juin 2006 p.9.
- 8 - Ibid.
- 9 - Le Protecteur du citoyen, *Un bureau des plaintes légitime et crédible*, 2001, p.29.

Annexe A

Projet de Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire

Projet de règlement qui n'est pas encore en vigueur

Loi sur l'instruction publique

(L.R.Q., c. I-13.3, a. 457.3; 2008, c. 29, a. 32)

SECTION I

- « LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES

1. La procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire en application de l'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique (L.R.Q., c. I-13.3; 2008, c. 29, a. 29) doit notamment prévoir :

1° les modalités de formulation d'une plainte, selon qu'elle est verbale ou écrite;

2° le processus de cheminement d'une plainte ;

3° le droit, pour le plaignant, d'être accompagné par la personne de son choix, à toute étape de la procédure d'examen de sa plainte;

4° l'occasion, pour les intéressés, de présenter leurs observations ;

5° le moyen par lequel le plaignant sera informé du résultat de l'examen de sa plainte, le délai maximum dans lequel il en sera informé ainsi que les mesures applicables afin d'assurer le suivi des correctifs qui, le cas échéant, seront proposés ;

6° l'envoi au plaignant d'un avis lui rappelant son droit, s'il est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen, de s'adresser au protecteur de l'élève et l'informer des documents ou renseignements nécessaires pour avoir rapidement accès aux services du protecteur de l'élève ;

7° l'obligation du conseil des commissaires d'informer le plaignant des suites qu'il entend donner à toute recommandation du protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes établie par la commission scolaire ne peut avoir pour effet de limiter les plaintes qui peuvent être formulées

par les élèves ou leurs parents.

2. La commission scolaire doit informer ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.

La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève doivent être diffusées sur le site Internet de la commission scolaire.

3. La commission scolaire doit s'assurer que le plaignant qui le requiert reçoit de l'assistance pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant.

4. La commission scolaire doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de la démarche du plaignant et pour éviter toute forme de représailles contre le plaignant.

5. La commission scolaire doit rendre compte de l'application de la procédure d'examen des plaintes dans son rapport annuel.

SECTION II

LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

6. Le protecteur de l'élève doit être désigné par le conseil des commissaires pour un mandat qui ne peut être inférieur à trois ans.

Son mandat ne peut être révoqué que par le vote d'au moins les deux tiers des commissaires ayant le droit de vote. Il demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit nommé de nouveau ou remplacé.

Le protecteur de l'élève doit relever du conseil des commissaires.

7. Le conseil des commissaires doit prendre les mesures appropriées pour préserver en tout temps l'indépendance du protecteur de l'élève.

À cette fin, la commission scolaire doit prendre fait et cause pour le protecteur de l'élève s'il est poursuivi en justice par

un tiers pour un acte qu'il a posé ou omis de poser dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il a commis une faute lourde.

8. Le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant a épuisé les autres recours prévus par la procédure d'examen des plaintes.

Toutefois, il peut se saisir d'une plainte à toute étape de la procédure d'examen de la plainte lorsqu'il estime que son intervention est nécessaire afin d'éviter que le plaignant ne subisse un préjudice.

9. Le protecteur de l'élève peut requérir la collaboration de tout membre du personnel de la commission scolaire dont il juge l'expertise nécessaire et, avec l'autorisation du conseil des commissaires, avoir recours à un expert externe.

10. Le protecteur de l'élève peut rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile ou si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendrés l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible.

11. Le présent règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*. »

Source:

GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC,
15 juillet 2009, 141^e année, n° 28

Annexe B

Extraits d'articles de la LIP, entrés en vigueur le 1er juillet 2009, et qui concernent le traitement des plaintes, le protecteur de l'élève et le rapport annuel de la CS.

- « **220.2.** La commission scolaire doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents.

Protecteur de l'élève.

La procédure d'examen des plaintes doit permettre au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par la commission scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil des commissaires ou un membre du personnel de la commission scolaire ne peut agir comme protecteur de l'élève.

Procédure.

La procédure d'examen des plaintes doit prévoir, en outre des mesures que le ministre peut établir par règlement, que le protecteur de l'élève doit refuser ou cesser d'examiner une plainte dès qu'il constate ou qu'il est informé que la plainte concerne une faute ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26. Cette procédure doit également prévoir que le protecteur de l'élève doit, dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant, donner au conseil des commissaires son avis sur le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, lui proposer les correctifs qu'il juge appropriés.

Rapport annuel.

Le protecteur de l'élève doit transmettre annuellement à la commission scolaire un rapport qui indique le nombre et la nature des plaintes qu'il a reçues, la nature des correctifs qu'il a recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Le rapport du protecteur de l'élève doit être joint au rapport annuel de la commission scolaire.

Ententes.

La commission scolaire peut conclure une entente avec une autre commission scolaire afin de désigner, sous le titre de protecteur de l'élève, une même personne et convenir du partage des dépenses encourues.

2008, c. 29, a. 29.»

Un autre article de la LIP entré en vigueur le 1er juillet 2009 et qui concerne la déclaration de services par la CS et son rapport annuel.

Séance publique d'information.

- « **220.1.** La commission scolaire doit tenir, au moins une fois par année, une séance publique d'information à laquelle est invitée à participer la population. Cette séance peut être tenue en même temps que l'une des séances prévues à l'article 162.

Avis public.

Un avis public indiquant la date, l'heure et le lieu de cette séance doit être donné à la population au moins 15 jours avant sa tenue.

Rapport annuel.

Lors de cette séance, les commissaires doivent présenter à la population le contenu du rapport annuel prévu à l'article 220 et répondre aux questions qui leur sont adressées relativement à ce rapport.

2008, c. 29, a. 29. »

Source :

Loi sur l'instruction publique, (L.R.Q, c.l - 13.3)

Special feature

Food for thought for Parents' Committees

These amendments as a whole address two issues, complaint processing, and introduction of a Student Ombudsman.

1. The situation until July 1, 2009

In an environment as complex and dense as our education system, it can happen that parents feel that their child is being treated unfairly in school. Very often, parents work with those closest to the events, activities or decisions behind the dispute to find a solution. For example, the parent contacts the teacher or the staff member to discuss the situation. If this does not produce the desired result, seeing the school principal is the next step. In most cases, dialogue between the parent and the school enables misunderstandings to be cleared up, situations to be rectified, or practices to be reviewed to the satisfaction of all parties.

When a parent is dissatisfied with a *decision* by the school board (or Governing Board, Executive Committee, or school board officer or employee), he or she can ask the Council of Commissioners to reconsider the decision (see sections 9 to 12 of the **Education Act**).

Until now, many disputes were settled using these mechanisms. However, there is prevailing doubt about the impartiality of the recourse afforded under these sections since, in practice, the decision review process requires that school boards sit as judges at their own trial. Consequently, some parents question the effectiveness of this procedure.

Luckily, the Minister of Education heard what the QFPC and other groups had to say about the pressing need for the education system to have a complaints management process that is credible, neutral and independent.¹ Changes were made to the Act in order to correct the shortcomings that have just been described. Other changes are proposed in a draft regulation.² These amendments as a whole address two issues, complaint processing, and introduction of a Student Ombudsman.

What is a decision review?

As the term **decision review** suggests, the process by definition excludes anything that is not a **decision**. For example, complaints concerning assessment of the needs of a student in particular, or safety conditions, are automatically left out of the **decision review** process.

2. Since July 1, 2009, new provisions governing complaints processing in the Act

The first change is that a school board (SB) must consult its Parents' Committee before a procedure for the examination of complaints from students or their parents is established. This procedure must include measures that the Minister may establish by regulation. This gave rise to publication of the draft **Regulation respecting the complaint examination procedure established by a school board** in the Gazette officielle on July 15, 2009. As you will see on reading the first part of this draft regulation, the future content of the procedure for complaints management determined by the SB is already well described legally.

When a Parents' Committee is consulted on the SB's proposed procedure, it must take the Minister's regulation into account as a matter of course.

However, there is nothing to prevent the SB and the Parents' Committee from agreeing to additional elements in order to give parents better service, for example, ways of publicizing the Student Ombudsman and the mechanism for dealing with complaints.³

3. Since July 1, 2009, new provisions governing the instatement of a Student Ombudsman in the Act

The second new item is the introduction of a Student Ombudsman. The act specifies that:

i. The SB must consult the Parents' Committee before designating a Student Ombudsman.

ii. The Student Ombudsman cannot examine a complaint to the Minister involving a serious fault in the exercise of a teacher's functions, or an act derogatory to the honour or dignity of the teaching profession.

iii. Within 30 days after a complaint is referred, the Student Ombudsman must give the Council of Commissioners an opinion on the merits of the complaint.

iv. The SB must enclose the Student Ombudsman's annual report with its annual report.

v. A Student Ombudsman may act for more than one school board.

When the time comes for a Student Ombudsman to be instated, the Parents' Committee is approached in accordance with section 220.2 of the *Education Act*.

In other words, the Parents' Committee must ask itself the following questions:

- What aspects of establishing a Student Ombudsman are most likely to inspire the confidence of the parents who will use these services?
- What are the characteristics of a good Student Ombudsman?

There are a number of documents that can help Parents' Committees with this task, including one by an instance that is eminently qualified to do so—the Protecteur du citoyen.⁴ Its publication entitled *A Legitimate, Credible Complaints Office* explains that:

The people assigned to complaints processing must possess in-depth knowledge of their field of action and of their organization.

Their work requires them to be familiar with the various components of

the department or the agency in order to be able to locate the people who are most likely to inform them or to provide them with solutions.

[...] the staff assigned to complaints processing must [...] act with tact, discernment and resolve, as much with users as with front-line employees or the responsible authorities involved.

Overall, fulfilling such functions calls for people with experience in a given activity sector within the entire organization. They must also be invested with moral authority.⁵

The report presented to the Council of Commissioners of the Commission scolaire de Montréal concerning the introduction of an Office of the Ombudsman reiterates this point:⁶

Knowledge of the organization and its operation

Since one of the functions [...] is to explain how the Office works [...] to parents [...] so that they can understand the decisions made concerning them, it stands to reason that in order to provide them with assistance in registering a complaint, expressing their expectations, or solving their problem, knowledge of the organization and its operation is crucial. Here we are referring not only to existing regulations, policies or procedures, but also to understanding of the situations that gave rise to them, with a view to, on the one hand, explaining the reasons for the current way of functioning, and on the other, proposing future changes.⁷

The same report insists on the importance of the Ombudsman's capacity for active listening:

The ability to be attentive and empathetic

[...] the Ombudsman's main

characteristic [...] must be the ability to truly listen to the people who come to him or her. Experience [...] shows that many problems can be solved relatively easily when people feel that they are really being heard by the person mandated to process their complaint.⁸

The Protecteur du citoyen is of the same opinion:

Attentiveness is an effective manner of taking emotions into account [...]. Far from being a waste of time, attentiveness is a principle of natural justice and a factor of efficiency.⁹

Other qualities must also be considered in choosing a good Student Ombudsman:

- Sound judgement;
- Ability to analyze complex situations;
- Superior oral and written communication skills;
- Thoroughness and accuracy (in collecting information from the parties involved and in analyzing and interpreting SB regulations and standards);
- Ability to act with transparency (transparent work methods and interaction with the people who have filed a complaint).

4. Conclusion

Based on a number of experiences in which a complaints office was established in various public organizations, it is safe to say that the chances of effecting genuine change are greatest if, from the outset, decision-makers see the office as a key component in the organization's quest for improved customer services. This is also a prerequisite for the changes that will strengthen confidence in the education system.

Your Parents' Committee could consider forming a sub-committee to make it easier to prepare for consultation by the SB regarding complaints processing and instatement of a Student Ombudsman.

Parents' Committees can play a major role as advisers to school board decision-makers. Get involved! There is always room for one more parent who wants to make a difference.



References

- 1 - Encore quelques pas à franchir... en vue d'une véritable modernisation de la gouvernance et de la démocratie scolaires. Position of the Québec Federation of Parents' Committees regarding Bill 88, June 3, 2008, p.5.
- 2 - The sections of the Act and of the draft regulation referred to are appended.
- 3 - By, for example, producing a leaflet that could be slipped into students' schoolbags or distributed at public meetings of the SB, or to have school staff or SB authorities give dissatisfied parents information.
- 4 - Le Protecteur du citoyen, A Legitimate, Credible Complaints Office, 2001, 37 pp.
- 5 - Le Protecteur du citoyen, A Legitimate, Credible Complaints Office, 2001, p.17.
- 6 - Hayot, Hélène, Création du bureau de l'ombudsman, SBDM, June 21, 2006.
- 7 - Hayot, Hélène, Création du bureau de l'ombudsman, SBDM, June 21, 2006. p.9.
- 8 - Ibid.
- 9 - Le Protecteur du citoyen, A Legitimate, Credible Complaints Office, 2001, p.29.

Annex A

Regulation respecting the complaint examination (project) established by a school board

Draft regulation that has not yet come into force

DIVISION 1

« COMPLAINT EXAMINATION PROCEDURE

1. The complaint examination procedure established by a school

board pursuant to section 220.2 of the Education Act (R.s.a., c. 1-13.3;

2008, c. 29, s. 29) must make provision for

(1) the manner in which a complaint is to be made, either orally or in writing;

(2) the complaint processing procedure;

(3) the complainant's right to be accompanied by the person of his or her choice, at any stage of the complaint examination procedure;

(4) the opportunity, for interested parties, to submit their observations;

(5) the means by which the complainant will be informed of the outcome of the complaint examination, the deadline for so informing the complainant and the applicable measures to ensure the follow-up on any correctives measures that will be proposed;

(6) the sending of a notice to the complainant stating the complainant's right, if dissatisfied with the complaint examination or examination outcome, to apply to the Student Ombudsman and informing the complainant of the documents or information allowing rapid access to the services of the Student Ombudsman;

(7) the obligation for the council of commissioners to inform the complainant of the action it intends to take in respect of any recommendation of the Student Ombudsman.

The complaint examination procedure established by a school

board may not result in limiting the complaints that may be made by students or their parents.

2. A school board must inform its students and their parents of the complaint examination procedure at the beginning of each school year.

The complaint examination procedure and the contact information of the Student Ombudsman must be broadcast on the website of the school board.

3. A school board must ensure that a complainant who so requires receives assistance in making the complaint or in any step related to the complaint.

4. A school board must take the necessary measures to ensure the confidentiality of a complainant and to prevent any form of retaliation against him or her.

5. A school board must give an account of the application of the complaint examination procedure in its annual report.

DIVISION II

STUDENT OMBUDSMAN

6. The Student Ombudsman must be designated by the council of commissioners for a term that may not be less than 3 years.

The Student Ombudsman's term may be revoked only by a vote of not less than two-thirds of the commissioners entitled to vote. The Ombudsman remains in office until re-appointment or replacement.

The Student Ombudsman must be under the responsibility of the council of commissioners.

7. The council of commissioners must take appropriate measures to preserve the independence of the Student Ombudsman at all times.

To that end, the school board must take up the defence of the Student Ombudsman if the Student Ombudsman is sued by a third person for an act that the Student Ombudsman performed or failed to perform in the performance of duties, except in the case of a gross fault.

8. The Student Ombudsman intervenes

after the complainant has exhausted the other remedies provided for in the complaint examination procedure.

Despite the foregoing, the Student Ombudsman may take up a complaint at any stage of the complaint examination procedure if the Student Ombudsman considers that intervention is necessary to prevent harm from being 'caused to the complainant.

9. The Student Ombudsman may require the cooperation of any staff member of the school board whose expertise is considered necessary by the Student Ombudsman and may, with the authorization of the council of commissioners, call on an outside expert.

10. The Student Ombudsman may, upon summary examination, dismiss a complaint if, in the Student Ombudsman's opinion, it is frivolous, vexatious or made in bad faith.

The Student Ombudsman may also refuse or cease to examine a complaint if the Student Ombudsman has reasonable cause to believe that intervening would clearly serve no purpose or the length of time having elapsed between the events that gave rise to the dissatisfaction of the user and the filing of the complaint makes it impossible to examine the complaint.

11. This Regulation comes into force on the fifteenth day following the date of its publication in the Gazette officielle du Québec. »

Reference :

GAZETTE OFFICIELLE DU QUÉBEC,
15 juillet 2009, 141^e année, n° 28

Annex B

Sections (in force as of July 1, 2009) of the Education Act concerning complaints processing, the Student Ombudsman, and the SB's annual report

- « **220.2.** After consulting with the parents' committee, every school board shall establish, by by-law, a procedure for the examination of complaints from students or their parents.

Student Ombudsman.

The complaint examination procedure must enable a complainant who is dissatisfied with the handling of a complaint or with the outcome to refer the complaint to a person designated by the school board as the Student Ombudsman. The Student Ombudsman is designated after consultation with the parents' committee and on the recommendation of the governance and ethics committee. Neither a member of the council of commissioners nor a member of the personnel of the school board may act as Student Ombudsman.

Procedure.

In addition to the measures the Minister may establish by regulation, the complaint examination procedure must provide that the Student Ombudsman must refuse or cease to examine a complaint upon becoming aware or being informed that the complaint concerns a fault or an act for which a complaint has been filed with the Minister under section 26. The procedure must also provide that, within 30 days after the complaint is referred, the Student Ombudsman must give the council of commissioners an opinion on the merits of the complaint and recommend any appropriate corrective measures.

Annual report.

The Student Ombudsman must send the school board an annual report stating the number of complaint referrals received and their nature, the corrective measures recommended and any action taken. The report must be attached to the school board's annual report.

Agreements.

The school board may enter into an

agreement with another school board to designate the same person as Student Ombudsman and determine how to share the expenses incurred.

2008, c. 29, s. 29. »

§ 3. — Functions and powers relating to educational services provided in schools

Scope.

Un autre article de la LIP entré en vigueur le 1er juillet 2009 et qui concerne la déclaration de services par la CS et son rapport annuel.

- « **220.1.** Every school board must invite the public to an information meeting at least once a year. The meeting may be held concurrently with one of the meetings provided for in section 162.

Public notice.

Public notice specifying the date, time and place of the meeting must be given not less than 15 days before it is held.

Annual report.

During the meeting, the commissioners must present the content of the annual report provided for in section 220 and answer any questions concerning the report.

2008, c. 29, s. 29. »

Reference :

Education Act, (R.S.Q., Chapter I -13.3).