

Quebec Ombudsman recommends review of complaints process in the education system

By Matthew McCully

Student Ombudsmen have been in place in the 70 school boards across Quebec since 2010 following amendments made to the Education Act to establish recourse for parents and students wishing to express their dissatisfaction with the education system.

Even so, the Quebec Ombudsman receives around 200 complaints each year about school boards or their institutions, prompting an evaluation of the procedure currently in place.

A report was released yesterday by the Quebec Ombudsman reviewing the role of Student Ombudsmen, offering 19 recommendations to make recourse with a Student Ombudsman more simple and efficient and more effective and impartial.

A summary of the report listed several recommendations related to intake and procedure.

"It is worth pointing out that the complaint examination procedure consists of a series of steps and players, four and sometimes five, before com-

plainants gain access to the Student Ombudsman. This trajectory, as well as the long delays at each of these steps, makes the process unwieldy and has a dissuasive effect on complainants," the report said.

"Because the Student Ombudsman acts late in the process, intervention generally occurs after repeated refusals, intractable positions and solutions that are more difficult to consider."

Visibility and independence were the focus of other recommendations.

"To be effective, accessible and credible, the complaint examination mechanism and the Student Ombudsman must be known by students and parents, which is not the case right now." The report went on to say that Student Ombudsmen are perceived as an extension of the school board. "The independence of the Student Ombudsman must be established more clearly," the report recommended.

The report also noted that Student Ombudsmen were not working with a consistent definition of admissible complaints and powers related to their mandate.

"Some reject all complaints concerning labour relations, teacher competency or staff attitude. Others turn down complaints when they feel they cannot make a recommendation."

Shortcomings were pointed out in training for Student Ombudsmen, suggesting professional development be made available as well as a network of resources or advisors with whom Om-

budsmen could confer as needed.

Follow-up was another weak area looked at in the report. The council of commissioners receives the opinion of the Ombudsman and then makes a decision as to the follow-up.

"Currently, Student Ombudsmen are hard pressed to obtain information enabling them to verify whether their recommendations have indeed been implemented, and if so, how."

Christian Beaudry, the Student Ombudsman for the Eastern Townships School Board (ETSB), presented his annual report to the council of commissioners in September.

According to Beaudry, 13 complaints were made; 12 from parents of students in the ETSB and one from an adult student.

Beaudry immediately re-directed 10 of the 13 complaints back to the board because the complainants had not followed the proper procedure.

The only complaint investigated related to a deaf student whose parents were unsatisfied with the services available to their child. Beaudry explained that the student was withdrawn and moved to another school board before he could render an opinion on the situation.



Christian Vachon en tête à tête avec le ministre de l'Éducation

PIERRE-OLIVIER GIRARD
pierre-olivier.girard@tc.gc.ca

QUÉBEC. Christian Vachon se souviendra longtemps de la date du 25 octobre 2017. Une journée durant laquelle il a eu la chance de rencontrer en privé le ministre de l'Éducation, Sébastien Proulx, afin de lui parler de sa Fondation.

À force de développer son projet depuis les dix dernières années, Christian Vachon est devenu un orateur aguerri. Des discours et des présentations, il en a fait des dizaines de fois, voire des centaines. Mais ce rendez-vous en tête à tête avec le ministre Proulx au Parlement du Québec n'avait rien d'anodin. « J'avais une heure pour résumer dix ans de ma vie, c'était surtout ça qui était stressant! », lance celui qui était accompagné de ses deux acolytes, Véronique Rodrigue et Hugues Emond.

Il ne faut surtout pas oublier la présence du député d'Orford, Pierre Reid, qui a été l'artisan de cette rencontre espérée depuis longtemps par M. Vachon. Ce dernier lui en est très reconnaissant, non seulement d'avoir tout orchestré, mais aussi pour tous ses conseils ayant précédé le grand moment. « Je connais M. Reid depuis un certain temps et c'est la première fois que je le sentais anxieux, raconte-t-il. Juste avant de rentrer dans la salle, on a changé notre plan de match. Il m'a dit ne prend pas de feuille, ne fais pas ta présentation vidéo; parle avec ton cœur et ton intensité habituelle. M. Reid a même placé les

chaises de façon à ce que le ministre n'ait pas le choix de s'asseoir à côté de moi. Il voulait vraiment créer l'effet wow! »

Des petits détails qui se sont avérés payants puisque les échanges avec Sébastien Proulx ont été nourris jusqu'à la toute fin. Si bien que le grand manitou de l'éducation, qui était attendu pour une autre entretien, a quitté les lieux après l'insistance répétée de sa garde rapprochée. Bref, la mission de la Fondation semble avoir conquis un nouveau public et non le moindre. « Il s'est même avancé en disant qu'il allait explorer la possibilité d'élargir notre service dans d'autres régions du Québec. Est-ce que ça va se faire? Je ne le sais pas et je ne m'en fais pas avec ça. Je ne me cherche pas un travail, ni à prendre de l'expansion absolument. Si on a l'opportunité d'aider plus d'enfants au Québec, on sera là pour le faire. Sinon, on poursuivra notre engagement dans nos 80 écoles de l'Estrie avec la même passion qui nous anime depuis toujours », conclut-il.

Rappelons que la Fondation Christian Vachon soutient la persévérance et la réussite éducative, en donnant une chance égale à tous les enfants d'y avoir accès peu importe leur situation. Pour en savoir davantage : fondationchristianvachon.com.

Lors de la rencontre, Christian Vachon (2^e sur la photo) était accompagné de ses deux complices de la Fondation, Hugues Emond (1^{er}) et Véronique Rodrigue, et du député Pierre Reid. (Photo gracieuseté)



2e Rencontre des leaders, 08/11/17