



## Allocution de la protectrice du citoyen

11 avril 2019

---

### RÉFLÉCHIR ENSEMBLE SUR LES DROITS DES CITOYENS ET DES CITOYENNES, ET LE MONDE DE L'ÉDUCATION

*(La version lue fait foi)*

Bonjour à toutes et à tous.

Je m'adresse ici à des autorités, gestionnaires et professionnels visés – entre autres tâches – par la gestion des plaintes et du règlement des litiges en milieu scolaire, et ce, dans le meilleur intérêt des parents et des élèves. Cela me fait donc particulièrement plaisir d'être parmi vous aujourd'hui pour réfléchir ensemble sur les droits des citoyens et des citoyennes dans leurs rapports avec le monde de l'éducation.

Le Protecteur du citoyen est quotidiennement interpellé par les plaintes, fondées ou non, de personnes aux prises, bien souvent, avec des structures et des mécanismes administratifs qu'elles perçoivent comme des adversaires plus forts et mieux outillés qu'elles-mêmes. Ce peut être le cas pour des services de santé, pour de l'aide financière, pour des raisons fiscales et j'en passe... Cela peut aussi être à l'égard du monde de

l'éducation. Je tiens donc à vous dire que vous et nous avons des visées communes pour ce qui est de la promotion et de la reconnaissance des droits des parents et des élèves. Nous sommes toutes et tous ici animés d'une même volonté de donner à ces personnes accès à des services de qualité.

Une activité comme celle d'aujourd'hui permet, j'en suis certaine, **des échanges fructueux** et **je remercie** les organisatrices et organisateurs de m'avoir invitée. Ma présentation sera suivie d'une période de questions. N'hésitez à me faire part de vos interrogations et j'y répondrai du mieux que je peux.

Concernant le rôle et l'action du Protecteur du citoyen, je vous rassure : quand nous faisons enquête auprès de ministères, d'organismes ou d'instances de la santé et des services sociaux, nous prenons soin de ne pas arriver en « envahisseurs » et agissons avec le plus grand respect de toutes les parties concernées. Nous avons compétence sur le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, ce qui nous amène à relever des situations qui compromettent les droits d'élèves, d'étudiants et de parents.

Le Protecteur du citoyen agit comme **médiateur indépendant et impartial** entre, d'une part, les citoyens et citoyennes – individus, groupes ou entreprises – et, d'autre part, les services du gouvernement du Québec. On parle ici de **neutralité et d'indépendance** parce que le Protecteur du citoyen relève de l'Assemblée nationale, soit de l'ensemble des élus de toutes les formations politiques. Il ne s'agit donc pas d'un organisme lié au gouvernement et au parti en place. Cela nous donne toute la latitude nécessaire pour évaluer les services publics, constater les éventuels préjudices ou manquements et formuler des recommandations. Pour ma part, j'ai été nommée protectrice du citoyen en mars 2017 par plus des deux tiers des élus de l'Assemblée nationale. Quant aux membres de mon personnel, ils ne font pas partie de la fonction publique. C'est aussi au nom de

l'impartialité que nous ne sommes ni l'avocat de la personne qui se plaint auprès de nous, ni celui de l'organisme ou de l'instance visé par notre enquête. Nous avons le devoir d'être sans parti-pris.

Autres précisions utiles :

- Nos services sont gratuits ;
- Ils ne comportent aucune formalité compliquée ;
- Et nous intervenons en toute confidentialité.

Le Protecteur du citoyen assume **quatre mandats distincts**. Je vous les présente brièvement.

1. Il traite les plaintes concernant les **ministères et les organismes** du gouvernement du Québec. Des exemples? Des gens, en grand nombre, se plaignent chez nous de longs délais d'attente avant de toucher des prestations ou d'obtenir des services auxquels ils estiment avoir droit. Il peut s'agir notamment de personnes accidentées de la route ou du travail qui attendent après les prestations de la SAAQ ou de la CNESST. Dans l'intervalle, ces gens vivent parfois non seulement avec le traumatisme lié aux événements, mais aussi avec les conséquences d'une situation matérielle des plus précaires. Nous avons aussi des plaintes de victimes d'un acte criminel dont certaines attendent pendant des mois avant que la Direction des victimes d'actes criminels reconnaisse le lien entre l'agression qu'elles ont subie et leur condition psychologique.
2. Le Protecteur du citoyen traite aussi les plaintes et les signalements qui visent les établissements du **réseau de la santé et des services sociaux**. Je précise toutefois que nous intervenons généralement en deuxième recours, après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Une **plainte** est généralement portée par la personne qui subit la

situation qu'elle dénonce alors que le **signalement**, lui, est fait par quelqu'un qui est témoin de lacunes et qui en fait part directement au Protecteur du citoyen pour le mieux-être des personnes concernées.

Parmi les plaintes que nous recevons, il peut être question par exemple, de problèmes d'accès à des services de soutien à domicile : trop peu d'heures de services à domicile ou de l'aide trop minutée qui ne respecte pas le rythme de la personne âgée ou de la personne handicapée. En santé, nous sommes aussi confrontés avec le manque de services pour les personnes qui ont un problème de santé mentale.

3. Troisième volet de notre mandat : nous traitons les plaintes des personnes qui sont incarcérées dans un **établissement de détention** qui relève du ministère de la Sécurité publique. Des personnes détenues se plaignent, entre autres, de ne pas avoir accès à leurs médicaments ou à leurs effets personnels lorsqu'ils sont transférés d'un établissement de détention à un autre. Des personnes sont mises en isolement dans des cellules où elles sont confinées 22 heures sur 24, pour de longues périodes sans que la mesure soit réévaluée et sans balises de durée. Cela contrevient au respect des droits fondamentaux de ces personnes et aux normes internationales en la matière.
4. Notre 4<sup>e</sup> mandat est plus récent. Depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017, le Protecteur du citoyen traite les divulgations d'**actes répréhensibles** à l'égard des organismes publics, ainsi que les plaintes à la suite de représailles liées à ces divulgations. Je reviens sur ce nouveau rôle plus en détail dans quelques instants.

Que ce soit dans le cadre de l'un ou l'autre de ses quatre mandats, le Protecteur du citoyen mène ses enquêtes, fort de sa connaissance approfondie des différents secteurs des services publics, fort aussi de son **pouvoir de commissaire-enquêteur**. Ce pouvoir, qui nous

est conféré par la loi, nous donne accès à toute personne, à tout document et à tout témoignage utiles à nos enquêtes.

Par la suite, si nous sommes amenés à suggérer des améliorations, nous disposons d'un **pouvoir de recommandation**. Cela veut dire que notre action est essentiellement fondée sur notre capacité d'influence et de persuasion. Cela peut sembler soumis à la bonne volonté des autorités responsables. C'est pourquoi je vous précise que nos recommandations sont acceptées dans 98 % des cas et que nous assurons un suivi vigilant de l'implantation des changements afin de corriger et de prévenir les lacunes constatées.

Année après année, ce taux élevé d'acceptation confirme deux choses :

- Que le Protecteur du citoyen est un acteur crédible qui propose des solutions réalistes ;
- Et qu'il obtient généralement une **bonne collaboration** des organismes publics, en quête eux aussi de correctifs efficaces à l'intérieur de leur cadre administratif et financier participant ainsi à l'amélioration continue de nos services publics. Cette collaboration est essentielle pour le bénéfice des personnes qui font appel à nous.

Quelques chiffres :

- Chaque année, nous recevons environ **20 000 demandes**. De ce nombre, près de la moitié donne lieu à une enquête. Le reste relève d'un autre recours que le nôtre. Dans ce cas, nous dirigeons la personne vers la bonne ressource.
- Nous aurons **50 ans** cette année. Cette semaine, alors que je faisais sortir certains chiffres en rapport avec l'événement, on me disait que nous avons traité plus de **900 000** demandes au fil des ans.
- Depuis 1969, nos actions sont guidées par les **5 valeurs** que sont la justice, l'équité, le respect, l'impartialité et la transparence.

Au terme de nos enquêtes, dans les rares cas où les autorités responsables ne prennent pas de mesures satisfaisantes dans un délai raisonnable pour corriger les lacunes ou le préjudice constatés, nous pouvons en aviser le gouvernement. Nous décidons aussi parfois de faire un **rapport spécial**. Juste en matière d'éducation, je vous parlerai tout à l'heure de **quatre rapports spéciaux** qui, selon des angles très différents, ciblent tous l'accès pour les jeunes aux services d'éducation de qualité auxquels ils ont droit.

Comme autre mesure, si nous n'obtenons pas satisfaction des autorités publiques mises en cause, nous pouvons exposer le problème dans notre **rapport annuel** d'activités. Je vous invite d'ailleurs à en prendre connaissance sur notre site web. Vous y trouvez également des renseignements sur nos services et des résumés de résultats d'enquête.

Le plus souvent, nous intervenons à la suite de plaintes, de signalements ou de divulgations. Mais nous le faisons aussi **de notre propre initiative**.

Par ailleurs, une enquête est à **portée individuelle** quand nous réglons une situation qui affecte une seule personne. Un parent se plaint parce que son enfant n'a pas accès à des ressources nécessaires quand il passe du CPE à la maternelle.

Il arrive aussi que notre intervention ait une **portée collective**. Nos recommandations permettent alors de corriger une situation pour l'ensemble des personnes touchées. C'est le cas, par exemple, quand un ministère donne une réponse erronée au sujet de l'application d'un programme. Nous demandons alors que les directives soient modifiées.

Le Protecteur du citoyen mène une **action préventive** quand il attire l'attention des parlementaires, d'un ministère, d'un organisme public ou d'une instance du réseau de la

santé et des services sociaux sur des réformes qu'il juge conformes à l'intérêt général. Je parle ici de réformes à apporter sur le plan législatif, réglementaire ou administratif.

L'action du Protecteur du citoyen est différente, mais complémentaire de celle des tribunaux. C'est ainsi que nous permettons souvent à des personnes d'**éviter les recours judiciaires ou administratifs**, dont vous et moi connaissons les coûts élevés et les longs délais.

J'en viens maintenant à notre nouveau mandat concernant la **divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics**.

Vous vous rappelez sans doute de la Commission d'enquête sur l'octroi et la gestion des contrats publics dans l'industrie de la construction, plus connue sous le nom de Commission Charbonneau. Au lendemain de l'exercice, la Commission a recommandé de créer un régime pour permettre la divulgation d'actes répréhensibles et assurer la protection des lanceurs d'alerte. C'est au Protecteur du citoyen qu'a été confiée cette responsabilité. Quels que soient votre rôle ou vos fonctions, je pense qu'il est important que vous soyez bien au fait de ce nouveau recours.

Notre champ d'action est très vaste en matière d'intégrité publique. Comme toujours, nous avons compétence sur tous les ministères et la plupart des organismes du gouvernement du Québec ainsi que sur les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Cependant, la Loi qui crée notre mandat touche **bien d'autres secteurs**, dont, cette fois, les centres de la petite enfance et les services de garde subventionnés, les organismes municipaux et les municipalités (depuis octobre 2018).

Alors que nous n'avons pas compétence sur les sociétés d'État, elles figurent maintenant sur la liste, comme Hydro-Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec et la Caisse de dépôt et placement du Québec. Et nous pouvons désormais faire enquête à la suite de divulgations concernant les établissements d'enseignement et les commissions scolaires.

Au total, on compte **5 000 organismes**, instances et entités qui sont visés par cette loi

**Qu'est-ce qu'un acte répréhensible?** Cela peut être plusieurs choses, comme :

- Une contravention à une loi ou à un règlement applicable au Québec ;
- Un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie ;
- Un cas grave de mauvaise gestion ;
- Un usage abusif de biens ou de fonds publics ;
- Un acte ou une omission qui porte ou qui risque de porter gravement atteinte à la santé ou à la sécurité d'une ou de plusieurs personnes ;

Ou encore

- Le fait d'ordonner ou de conseiller à une personne de commettre une faute grave au sein ou à l'égard d'un organisme public.

La personne qui se tourne vers nous à titre de **lanceur d'alerte** peut être :

- Un membre du personnel de l'organisme visé par la loi ;
- Un fournisseur de l'organisme ;
- Un sous-traitant ;
- Un parent ou un usager des services ;

En fait,

- Toute personne qui a connaissance d'un acte répréhensible ou qui estime qu'un tel acte est sur le point de se produire peut déposer au Protecteur du citoyen une divulgation en toute confidentialité.

Certaines divulgations ne sont pas admissibles, entre autres si l'acte en question fait déjà l'objet d'un recours devant un tribunal ou s'il porte uniquement sur une condition de travail.

Ceci pour vous dire que vous ne devez **pas hésiter à communiquer avec nous** si vous estimez être témoin d'un acte répréhensible, qu'il soit commis ou sur le point de l'être. Nous intervenons, je le répète, en toute confidentialité, ce qui est essentiel, bien entendu en matière d'intégrité publique. Si les gens qui viennent à nous craignent que leur identité et leur implication soient dévoilées, ils ne livreraient tout simplement pas leur témoignage. La loi permet d'ailleurs à quiconque de faire une divulgation de manière anonyme.

À retenir également que la Loi prévoit une **protection contre les représailles, menaces ou intimidation**. Des sanctions sévères existent en effet à l'endroit de toute personne ou organisme qui voudrait exercer des représailles contre quiconque voulant ou ayant fait une divulgation ou ayant participé à une enquête liée à une divulgation. L'infraction est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, et de 10 000 \$ à 250 000 \$ pour une personne morale. Les montants doublent en cas de récidive.

Je vous relate quelques cas de divulgations que nous avons eu à traiter depuis le début de nos activités en matière d'intégrité publique soit, depuis mai 2017. Je rappelle que la confidentialité qui entoure ce type d'enquête fait en sorte que les éléments que nous rendons publics ne doivent pas permettre de reconnaître le divulgateur ou les personnes qui ont collaboré à l'enquête. Notre but en rendant publiques nos conclusions est pédagogique et dissuasif afin que les actes répréhensibles et les stratagèmes soient connus pour éviter qu'ils se reproduisent ailleurs.

1. On nous a, par exemple, avisés que des actes répréhensibles avaient été commis dans un centre de la petite enfance, **un CPE**. La personne visée occupait le poste de directeur général. Notre enquête a mis en lumière un cas grave de mauvaise gestion, incluant un abus d'autorité. La personne visée connaissait des conflits importants avec son personnel et négligeait ses responsabilités. Elle utilisait aussi son autorité pour exercer un contrôle excessif sur le conseil d'administration du CPE. Nous avons aussi observé des manquements graves aux normes d'éthique et de déontologie. Nous avons formulé quatre recommandations, dont trois au ministère de la Famille. La situation dénoncée a pris fin.
2. Dans un autre cas, on nous a rapporté qu'une personne occupant un poste de haut niveau dans un **organisme public** avait facturé de manière répétée des frais de transport pour des déplacements de nature personnelle. Notre enquête nous a permis de conclure que cela s'était effectivement passé et que nous étions en présence d'un usage abusif des fonds publics. Nos recommandations à l'organisme public ont permis de corriger la situation, notamment par le remboursement des coûts de déplacement, et de mettre en place des mécanismes de contrôle satisfaisants.
3. Enfin, nous avons reçu une divulgation visant un ministère où un gestionnaire avait recommandé l'octroi d'aides financières à un organisme privé alors que ce gestionnaire était lui-même membre du conseil d'administration de l'organisme. Il se plaçait donc en situation de conflit d'intérêts. Là encore, la personne avait commis un manquement grave aux normes d'éthique et de déontologie. Les mesures nécessaires ont été apportées pour corriger cette situation, mais aussi pour éviter que d'autres membres du personnel se retrouvent dans des conditions similaires.

J'aimerais insister ici sur un point majeur, soit **les obligations de chaque commission scolaire en vertu de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*** :

- de se doter d'une procédure pour faciliter la divulgation d'actes répréhensibles pour les membres de son personnel et de la diffuser ;
- et de désigner une personne responsable du suivi des divulgations et de l'application de cette procédure au sein de la commission scolaire.

L'intégrité publique en milieu scolaire doit pouvoir reposer sur de tels mécanismes. Le responsable du suivi des divulgations au sein de chaque commission scolaire est non seulement un acteur essentiel pour recevoir et traiter une divulgation d'actes répréhensibles déposée par un membre du personnel de la commission scolaire en toute confidentialité et en assurant sa protection contre les représailles, mais il est aussi un interlocuteur privilégié pour le Protecteur du citoyen quand nous devons prendre l'enquête en charge. Cette ou ce responsable du suivi des divulgations doit être une personne qui a la confiance des membres du personnel de la commission scolaire, du directeur ou de la directrice générale et des membres du conseil des commissaires, qui représente, aux fins de cette loi, la plus haute autorité administrative.

J'en profite pour vous dire de ne pas hésiter à communiquer avec nous si vous voulez être accompagné au moment d'implanter votre procédure interne et de vous doter d'un responsable de suivi. Ce sont des réalités nouvelles et je comprends que vous puissiez avoir besoin de support pour instaurer dans vos milieux respectifs la structure nécessaire permettant, d'une part, la divulgation des manquements, et ce sans risque de représailles pour les membres de votre personnel qui agissent de bonne foi, mais surtout, de valoriser la culture éthique au sein de l'organisation et de renforcer la confiance du public.

Il y aurait encore beaucoup à dire sur les différents mandats du Protecteur du citoyen, mais le temps file. J'en viens plus précisément à notre rôle en matière d'éducation.

Dans la dernière année, nous avons reçu plus de **300 demandes** liées à l'éducation et nous avons constaté une nette augmentation des plaintes fondées.

De façon générale, les parents et les étudiants qui se tournent vers nous se sentent démunis devant l'appareil administratif. Pour certains, il s'agit de l'établissement d'enseignement, pour d'autres c'est la commission scolaire, pour d'autres c'est le Ministère. Dans tous les cas, nous sommes leur ultime recours !

Permettez-moi d'insister ici sur le fait que je prends la parole devant vous aujourd'hui parce que nous poursuivons, vous et nous, les mêmes buts en termes d'accès à des services d'éducation de qualité pour tous et toutes. Au Protecteur du citoyen, **nous sommes donc avec vous** dans le support à donner aux élèves et aux parents, et nous devons faire ensemble partie de la solution.

Sur un plan plus personnel, je suis moi-même convaincue de la chance que nous avons au Québec de pouvoir compter sur un réseau public d'éducation qui forme nos jeunes avec compétence, ouverture et inventivité. Mes enfants ont fréquenté l'école publique et, comme parent, je demeure convaincue d'avoir fait le meilleur choix.

Par ailleurs, comme preuve que les insatisfactions et les améliorations à implanter ne concernent pas uniquement le réseau public, l'un de nos dossiers importants actuellement vise l'enseignement privé. Des parents dont les enfants ont vécu des situations d'intimidation se sont adressés à nous parce qu'ils jugent insuffisants les moyens mis en place par les autorités pour contrer le phénomène.

Pour en revenir aux plaintes, le Protecteur du citoyen est mis en face de réalités qui nécessitent des améliorations. Je vous donne quelques exemples :

- Des parents se sont plaints à nous parce que leur enfant qui a des besoins particuliers – troubles du spectre de l'autisme ou autre – n'a pas accès aux services spécialisés auxquels il devrait avoir accès.
- Nous avons eu aussi des plaintes concernant... le traitement des plaintes par le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur.
- Autre motif : des étudiants ont dénoncé le fait qu'ils n'arrivaient jamais à joindre par téléphone le service d'Aide financière aux études du Ministère, concernant leur demande ou leur dossier de prêts et bourses. À cet égard, je dois dire que nous avons nous-mêmes fait le test du téléphone. Nous avons expérimenté les longues attentes au bout desquelles la ligne coupe en raison du trop grand volume d'appels.

Nous sollicitons régulièrement le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur afin qu'il améliore ses pratiques et ses façons de faire, ou pour qu'il donne suite à nos recommandations dans des délais raisonnables. Une des caractéristiques du Protecteur du citoyen, c'est qu'il revient à la charge tant que cela est nécessaire pour faire cesser les préjudices aux citoyens et aux citoyennes.

Certaines problématiques récurrentes donnent lieu à des enquêtes de plus grande ampleur qui peuvent mener à un rapport spécial destiné aux autorités responsables et diffusé publiquement. Bien que le Protecteur du citoyen n'ait pas compétence sur les commissions scolaires, sauf en matière d'intégrité publique, nous avons sollicité la

collaboration de certaines d'entre elles à l'occasion de grandes enquêtes pour avoir un regard juste sur les services offerts dans les milieux d'enseignement au Québec. Je tiens à vous dire que les personnes que nous avons contactées à ce sujet **dans les commissions scolaires nous ont offert la meilleure des coopérations.**

En juillet 2013 mon équipe s'est par exemple penchée sur le fait que des **enfants en situation d'immigration précaire** n'ont pas accès à l'école primaire et secondaire publique et gratuite. Il s'agit d'enfants domiciliés au Québec qui en sont exclus parce qu'ils ne sont pas considérés comme « résidents du Québec » au sens de la *Loi sur l'instruction publique* et du *Règlement sur la définition de résident du Québec*. Rappelons que la loi prévoit le droit à l'éducation pour tous les enfants. Toutefois, jusqu'à l'été dernier, la gratuité des services éducatifs publics était réservée, par règlement, aux seuls résidents du Québec.

Nous faisons face ici à d'importants enjeux de développement et d'épanouissement de ces jeunes auxquels on refuse le droit de s'intégrer et de participer activement à la société. Il s'agit ni plus ni moins que d'un déni du droit fondamental de ces enfants à l'éducation et cela contrevient à la *Convention relative aux droits de l'enfant*, une convention internationale qu'a ratifiée le gouvernement canadien et auquel le Québec s'est déclaré lié. Le Protecteur du citoyen a donc recommandé au gouvernement, comme principale mesure, de modifier le règlement afin d'assurer l'accès gratuit à l'école primaire et secondaire pour tout enfant de 6 à 16 ans domicilié au Québec, sans égard à son statut d'immigration ou au statut de ses parents.

Faisons un saut dans le temps. Nous sommes en novembre 2014. Nous déposons notre rapport et le Ministère accepte l'ensemble de nos recommandations. Il s'engage à proposer les modifications nécessaires à la loi, et ce, au cours de l'année 2015. En décembre 2015, un projet de loi est présenté. Il prévoit un élargissement du principe de

l'accès gratuit à l'éducation préscolaire et à l'enseignement primaire et secondaire à tout enfant domicilié au Québec. Le projet de loi n'est toutefois pas adopté.

En juin 2016, un autre projet de loi est déposé pour apporter des modifications à la *Loi sur l'instruction publique*. Toutefois, il n'est plus question des enfants à statut migratoire précaire.

En 2017, nous revenons à la charge à l'occasion du dépôt d'un autre projet de loi, le projet de loi 144 visant à modifier la *Loi sur l'instruction publique*. Cette fois, le Ministère propose que tout enfant mineur au Québec, même s'il n'a pas le statut de résident, soit admissible à l'éducation publique gratuite si le titulaire de l'autorité parentale demeure de façon habituelle au Québec. Le Protecteur du citoyen constate l'ouverture tout en faisant valoir que certains enfants demeureraient exclus, comme ceux qui demeurent au Québec chez un proche qui ne détient pas l'autorité parentale. Nous recommandons alors que tout enfant ait accès à l'école publique gratuite si la démonstration est faite qu'il demeure de façon habituelle au Québec, sans égard au lieu de domicile de la personne qui détient l'autorité parentale.

Finalement, la Loi est adoptée en novembre 2017 et, comme vous le savez, la modification qui élargit les conditions d'accessibilité à l'éducation publique gratuite est entrée en vigueur en juillet 2018. Pour que le changement soit complété, le gouvernement doit maintenant proposer un règlement qui définira les situations spécifiques qui permettront à certaines personnes de bénéficier de la gratuité des services éducatifs. Cela dit, il y a déjà lieu de se réjouir parce que dorénavant, les modalités d'identification d'un enfant ou de ses parents ne peuvent avoir pour effet d'exclure un enfant en fonction de la présentation d'une preuve de statut d'immigration. En ce sens, l'esprit de notre principale recommandation est respecté.

Il appartient maintenant au Ministère de vous donner, à vous commissions scolaires, des directives claires concernant la mise en œuvre de ce nouveau cadre légal et réglementaire. Vous devez être bien outillées par le Ministère, et ce, afin de vous permettre, à votre tour, de bien outiller ces enfants pour leur avenir. Par exemple, les renseignements et documents demandés pour l'admission d'un enfant doivent être uniformes d'une commission scolaire à l'autre et ne pas outrepasser les exigences légales tout particulièrement en ce qui concerne le statut d'immigration de l'enfant ou de ses parents. À cet égard, le Ministère m'a récemment informée que les changements législatifs (**PL 144**) ont été présentés à divers intervenants des commissions scolaires et à des organismes œuvrant auprès des personnes réfugiées et immigrantes. Il travaille aussi à la préparation d'un guide administratif qui doit comporter des directives claires concernant l'application du nouveau cadre juridique. C'est donc à suivre...

Voilà pour ce dossier clairement d'actualité alors que tous les jours, il est question de l'importance qu'on doit accorder à une intégration sociale et économique réussie pour les personnes immigrantes chez nous. On conviendra que, parmi les tout premiers facteurs de cette réussite, figurent l'instruction et l'inclusion durable des enfants à leur pays d'accueil.

Nous sommes maintenant en avril 2015. Cette fois, nous rendons public un rapport d'enquête qui vous touche aussi de près et qui porte sur **les apprentissages des enfants scolarisés à la maison**. Comme portrait de la situation, nous avons quelques chiffres qui nous révèlent que le nombre d'enfants scolarisés à domicile a augmenté, passant de 800 en 2007 à plus d'un millier, dix ans plus tard. On nous dit aussi que les données officielles ne reflètent sans doute pas l'entièreté du portrait parce qu'environ 2 000 autres jeunes seraient probablement visés, étant donné que les parents ne demandent pas toujours à

leur commission scolaire les dispenses formelles requises. On parle aujourd'hui de près de 5000 jeunes.

Ce qu'on sait aussi, c'est que les parents qui ont choisi cette formule le font habituellement en raison de préoccupations pédagogiques et sociales, comme le respect du rythme d'apprentissage de l'enfant et ses besoins particuliers. Notre questionnement est le suivant : est-ce que l'encadrement des apprentissages de ces enfants par les établissements scolaires est proactif, uniforme et vigilant? Au terme de notre enquête, nous en venons à la conclusion que de nombreux enfants échappent à toute forme de suivi ou encore sont soumis à des critères d'évaluation qui varient considérablement d'un milieu scolaire à un autre. En pareil cas, vous connaissez mieux que personne les risques qu'encourent ces enfants qui peuvent se trouver isolés socialement et privés de l'éducation à laquelle ils ont droit.

Notre rapport de 2015 comporte 8 recommandations au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. Les mesures proposées visent les enfants qui ont obtenu une dispense de fréquentation scolaire, mais elles sont conçues aussi pour inciter des parents à régulariser le statut de leur enfant scolarisé à domicile sans cette dispense et sans contact avec l'école.

Selon le Protecteur du citoyen, le Ministère doit, entre autres, s'investir davantage pour examiner les normes d'évaluation des projets éducatifs et des différentes méthodes pour assurer le suivi des enfants scolarisés à la maison. Il doit également faciliter la concertation des intervenants scolaires pour qu'ils partagent les bonnes pratiques d'encadrement et de suivi, qu'ils voient à l'uniformisation des procédures administratives et améliorent l'information et le soutien offerts aux parents.

Et maintenant, où en sommes-nous avec les résultats? Le projet de loi 144 dont il était question il y a un instant, adopté en 2017, est venu corriger certaines lacunes, en réponse à nos recommandations. Ainsi, le Ministère a adopté un premier règlement sur l'enseignement à la maison. Il a également constitué une table de concertation nationale en matière d'enseignement à la maison, pour conseiller le ministre. Enfin, un premier guide des bonnes pratiques d'enseignement à la maison est en élaboration. Il s'adresse tout particulièrement à vous, les commissions scolaires, et devrait vous parvenir d'ici le 1<sup>er</sup> juillet prochain.

En mars dernier, le ministre de l'Éducation a présenté un projet de règlement modifiant le règlement sur l'enseignement à la maison en vigueur depuis l'été dernier. Comme nous le faisons pour tous les projets de loi et de règlement, nous allons procéder à l'analyse de ce projet et, s'il y a lieu, nous ferons part de nos commentaires et recommandations, en lien avec le suivi de notre rapport et de nos interventions.

Comme vous vous en doutez, mon équipe et moi comptons suivre de près cette refonte, notamment en ce qui concerne la définition des responsabilités des commissions scolaires et les moyens dont elles disposeront pour les respecter. Nous serons attentifs aux modalités qui seront mises en place pour évaluer et suivre le projet éducatif et les apprentissages de l'enfant. Nous nous intéresserons également à la marche à suivre en cas de litige entre les parents et les commissions scolaires. Et enfin, nous verrons comment pourra se concrétiser la régularisation de la situation des enfants sans dispense de fréquentation scolaire.

Personne ne contestera que l'enseignement et l'acquisition des savoirs sont parmi les principaux vecteurs de développement et d'épanouissement des cultures et des peuples. Nous nous déplaçons cette fois au Nunavik qui se situe dans la région arctique du Québec,

au nord du 55<sup>e</sup> parallèle. Je vous donne quelques éléments qui démontrent à quel point le contexte d'enseignement y est particulier. D'abord, la superficie est immense : le Nunavik représente le tiers du territoire du Québec. Les Nunavimmiuts y vivent dans 14 communautés non reliées par voie terrestre. Ces communautés varient entre 200 et 2 500 habitants. Plus de la moitié de la population est âgée de moins de 25 ans.

La Commission scolaire Kativik, créée en 1978, administre toutes les écoles du Nunavik. Elle s'est efforcée, au fil du temps, d'y établir un système d'éducation uniformisant les ressources existantes et introduisant l'instruction en inuktitut ainsi que des programmes à l'image de la culture inuit.

En 2018, nous avons fait enquête sur les services scolaires offerts à cette population, notamment en séjournant là-bas, en observant le fonctionnement des établissements et des services administratifs, et en recueillant de nombreux témoignages. J'insiste à nouveau sur **l'excellente collaboration de la commission scolaire Kativik.**

Il ressort de notre enquête des constats alarmants. Ainsi :

- Près de 80 % des élèves au Nunavik quittent le système scolaire sans diplôme ni certification. C'est 4 fois plus qu'ailleurs au Québec ;
- Plus de la moitié des Inuit ne détiennent aucun certificat, diplôme ou grade, comparativement à 13 % ailleurs au Québec ;
- À partir de la 4<sup>e</sup> année primaire, les matières du cursus scolaire – comme les mathématiques, les sciences, l'univers social et autres – sont enseignées

uniquement en français ou en anglais, alors que jusque-là la langue d'enseignement est principalement l'inuktitut ;

- Les jeunes Inuit n'ont pas accès aux programmes de sciences et de mathématiques du 5<sup>e</sup> secondaire ;
- L'accès aux études postsecondaires et à la formation générale des adultes est très limité ;
- Très peu de services sont offerts aux élèves en difficulté ou handicapés.

Du côté des ressources, on note que la Commission scolaire Kativik peine à recruter et à retenir le personnel enseignant. On note un fort taux d'absentéisme, tant parmi le personnel que les élèves.

Voilà pour la réalité de l'une de vos commissions scolaires, en territoire très différent du reste du Québec.

Nos conclusions? Nous avons constaté que le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, soucieux de respecter l'autonomie des populations autochtones, applique une politique stricte de non-ingérence. Toutefois, l'application rigide d'une telle politique compromet la communication entre des acteurs du « Sud » et du « Nord ». Or, ces acteurs doivent se concerter, collaborer et travailler ensemble pour offrir les services requis aux citoyens et citoyennes du Nunavik.

Le Protecteur du citoyen a pu constater que cette politique a amené le Ministère à ne pas exercer les responsabilités d'approbation, de soutien et d'accompagnement qui lui

incombent envers la Commission scolaire Kativik. Cela signifie qu'il doit lui fournir les outils nécessaires à la réalisation de son mandat et lui ouvrir ses portes pour que la Commission scolaire bénéficie de son expertise si elle le souhaite. Ce pourrait être le cas en matière de persévérance et de réussite scolaire, ainsi que pour l'organisation des services éducatifs aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Les principaux correctifs à apporter passent donc par une action concertée entre le Ministère et la Commission scolaire.

Dans notre rapport d'enquête, nous formulons 14 recommandations en ce sens au Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur. L'une d'elles concernant l'encadrement des élèves en difficulté ou handicapés s'adresse aussi au ministère de la Santé et des Services sociaux. Et comme on vit là-bas des problèmes aigus d'accès aux logements – ce qui nuit évidemment au recrutement, à la réussite scolaire des élèves et à la rétention d'enseignants – nous visons aussi la Société d'Habitation du Québec pour contrer la pénurie de logements.

Qu'en est-il des suites à ce jour? Je dirais que cette enquête confirme, comme cela arrive régulièrement, notre rôle de médiateur soit, une institution qui cherche à rapprocher les parties et à inciter les autorités à se parler. Ceci est à l'opposé des comportements en vase clos qui engendrent l'inaction.

Ainsi, nous assistons d'ores et déjà à certains progrès. À titre d'exemple, le Ministère finance désormais un programme d'études postsecondaires dont le titre, traduit en français, signifie *Nunavik, notre avenir*. Ce programme permet aux jeunes inuit d'approfondir certaines notions propres à leur territoire, sur le plan notamment de l'histoire et de la politique. Les crédits que les jeunes obtiennent dans le cadre de ce programme sont reconnus aux fins d'un diplôme d'études collégiales.

Pour le reste, nous suivons attentivement les suites données à nos recommandations, formulées il y a 5 mois.

Après les enfants au statut migratoire précaire, les enfants scolarisés à la maison et les élèves au Nunavik, j'en viens maintenant à un sujet qui vous touche de près puisque les commissions scolaires sont directement concernées par le **traitement des plaintes**. Notre rapport sur le processus d'examen des plaintes dans les commissions scolaires et les écoles remonte à 2017.

Rappelons qu'en 2008, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur a proposé des modifications à la *Loi sur l'instruction publique*. Entre autres changements, chaque commission scolaire devait se doter d'une procédure d'examen des plaintes et désigner un protecteur de l'élève. Ce faisant, le Ministère donnait suite à une recommandation antérieure du Protecteur du citoyen de mettre en place un recours qui permettrait aux parents et aux élèves de soumettre leurs insatisfactions à l'égard du réseau scolaire.

Les commissions scolaires assujetties à la *Loi sur l'instruction publique* sont au nombre de 70. Elles ont toutes respecté leur nouvelle obligation dès 2010. Mais alors, comment expliquer que **le Protecteur du citoyen continue de recevoir annuellement quelque 200 plaintes** visant des commissions scolaires ou leurs établissements, et ce, en dépit du fait que nous n'avons compétence ni sur les unes ni sur les autres? C'est pourquoi, après environ 6 ans d'existence de la plupart des protecteurs de l'élève, nous avons voulu dresser un bilan de cette fonction et du recours lui-même.

Notre rapport spécial sur la question s'intitule : *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale*. Le titre, comme vous le constatez, évoque clairement les cibles à atteindre. Au terme de son enquête, le Protecteur du citoyen conclut qu'il s'agit d'une procédure compliquée, assortie de délais souvent trop longs, avec trop d'étapes. De plus, le mécanisme est méconnu, ses résultats concrets demeurent insatisfaisants et la marge de manœuvre des protecteurs de l'élève est souvent remise en question.

Encore une fois, nous ne sommes pas ici dans une logique de confrontation avec les commissions scolaires dont nous connaissons l'implication quand il s'agit de traiter les insatisfactions des parents et de leurs jeunes.

Je me permets de vous mentionner que dans le cadre de cette enquête, nous avons eu recours, entre autres moyens, à un appel à témoignage. J'entends par là que nous sollicitons publiquement par voie de sondage web le point de vue de citoyens et de citoyennes qui veulent partager avec nous l'expérience qu'ils ont vécue quand ils ont fait affaire avec un service public sous enquête. Dans ce cas-ci, c'était le mécanisme de traitement des plaintes en éducation. Nous avons aussi réalisé un sondage auprès des protecteurs de l'élève. Je vous dis ça parce que j'y reviens un peu plus loin en citant brièvement quelques-uns des commentaires reçus.

Revenons-en à notre rapport où nous formulons 19 recommandations pour que le recours au protecteur de l'élève gagne en accessibilité, en efficacité et en indépendance. Je ne vous énonce évidemment pas les 19 recommandations. Par contre, certaines sont au cœur des changements à apporter.

- D'abord, première modification majeure : nous recommandons que le **protecteur de l'élève devienne la porte d'entrée** de la procédure d'examen des plaintes dans le réseau scolaire. En ce moment, le protecteur de l'élève intervient dans ce processus en fin de course, souvent après que le parent ou l'élève ait dû passer par trop d'étapes et d'interlocuteurs.

Voici le parcours :

- a) Actuellement, règle générale, le plaignant s'adresse en premier lieu au membre du personnel directement visé par la plainte.
- b) Si le différend n'est pas résolu à cette étape, il doit s'adresser au supérieur immédiat de cette personne.
- c) Au besoin, il se tourne ensuite vers le directeur du service concerné, puis vers la direction de l'école.
- d) Certaines commissions scolaires ajoutent le palier du directeur adjoint de l'école.
- e) Si la situation n'est toujours pas réglée, le plaignant peut s'adresser à la commission scolaire, plus précisément au responsable du traitement des plaintes. Sauf exception, cette fonction est exercée par le secrétaire général.
- f) Dans certains cas, la procédure prévoit, à ce stade, un examen par un comité de révision constitué de commissaires.
- g) Ce n'est qu'au terme de toutes ces démarches qu'il est possible de faire appel au protecteur de l'élève, personne externe et indépendante de la commission scolaire qui agit habituellement en dernier recours.
- h) Si le protecteur de l'élève considère la plainte fondée, il peut recommander des correctifs au conseil des commissaires.
- i) Le conseil des commissaires peut y donner suite, ou non.

Donc, du fil de départ au fil d'arrivée, il peut y **avoir 9 étapes**, ceci sans compter les éventuels allers et retours entre les différents niveaux.

Dans le cadre de l'appel à témoignages que nous avons fait pour notre enquête, des parents nous ont dit :

*Les différentes instances se renvoient la balle tout le temps. Parler au professeur, parler à la direction de l'école, parler au commissaire, et puis retour au directeur qui renvoie au professeur qui renvoie au directeur...*

Comme vous le devinez, tous ne se rendent pas jusqu'au protecteur de l'élève. Quand les parents y parviennent, leur fatigue, leur exaspération et surtout la perte de confiance font que les choses ont trop traîné et que les solutions sont difficiles à mettre en place. 30 % des parents qui ont répondu à notre appel à témoignage ont indiqué que le délai de traitement de leur plainte avait duré plus de 6 mois. Près de 20 % ont mentionné un délai de plus d'un an. Attendre aussi longtemps est très préoccupant, particulièrement dans le contexte d'une année scolaire qui compte 10 mois. D'ailleurs, dans le cas des parents sondés, près d'une plainte sur trois ne s'est pas réglée dans l'année scolaire où elle a été formulée.

Entendons-nous bien : le fait que le protecteur de l'élève soit **la porte d'entrée** ne l'empêcherait pas de conseiller aux personnes qui s'adressent à lui de se tourner d'abord vers le membre du personnel impliqué, ou encore à la direction de l'établissement ou de la commission scolaire pour régler le différend. Mais le protecteur de l'élève serait la première référence, l'intervenant pivot.

De plus, en étant le recours de première ligne, le protecteur de l'élève recevrait l'ensemble des plaintes et aurait ainsi une perspective globale qui favoriserait son expertise quant aux cas vécus sur l'ensemble du territoire de sa commission scolaire.

- Comme autre recommandation au Ministère, j'estime qu'une personne insatisfaite des conclusions du protecteur de l'élève ou des suites données par la commission scolaire devrait pouvoir exercer un recours auprès du **Protecteur du citoyen**.

Une telle avenue implique d'élargir notre compétence au réseau scolaire afin que nous puissions intervenir sans restriction. Je souligne ici que certains ombudsmans parlementaires ailleurs au Canada traitent les plaintes à l'égard du réseau scolaire. C'est le cas, notamment, de l'Ombudsperson de la Colombie-Britannique. Nous assumons déjà ce rôle de recours de deuxième niveau dans le domaine de la santé et des services sociaux alors que nous agissons généralement après la décision du commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Lorsque nous traitons une plainte ainsi, en deuxième recours, nous ne constituons pas une instance de révision ou d'appel des conclusions du commissaire. Nous posons un nouveau regard sur les motifs et le contexte de la plainte.

- Par ailleurs, actuellement, seul l'élève majeur est considéré comme un plaignant. S'il est mineur, ce sont ses parents qui doivent porter plainte. Or, la Loi sur l'instruction publique ne fait pas de distinction selon que le plaignant ait atteint ou non sa majorité. Nous recommandons que le Ministère s'assure que les commissions scolaires incluent tous les élèves, majeurs ou mineurs, dans la définition de plaignant.
- Pour être efficaces et accessibles et pour inspirer confiance, le mécanisme de traitement des plaintes et le protecteur de l'élève doivent **être connus des jeunes et de leurs parents**, ce qui n'est pas le cas présentement. Or, malgré l'obligation qu'ont les commissions scolaires d'informer les élèves et leurs parents de l'existence et du fonctionnement de la procédure d'examen des plaintes et du recours possible au

protecteur de l'élève, et ce, au début de chaque année scolaire, les entrevues que nous avons faites dans le cadre de notre enquête révèlent que très peu d'entre elles le font. En fait, d'après ce que des jeunes et des parents nous ont dit, les personnes ont appris l'existence des recours auprès de leur réseau personnel (famille et amis, le site internet de la commission scolaire, celui de l'Office des personnes handicapées du Québec, ou encore auprès du Protecteur du citoyen).

Cela nous a amenés à recommander dans notre rapport que tant le Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur que les commissions scolaires et les protecteurs de l'élève doivent mieux s'acquitter de **leurs obligations en matière d'information du public** et de reddition de comptes. Ceci est d'autant plus important que la crédibilité de la procédure d'examen des plaintes est à construire. Selon moi, seule la promotion continue d'un recours crédible et impartial permettra de compléter son intégration dans la culture de chaque établissement d'enseignement.

J'ouvre une parenthèse sur cette question de **promotion et de notoriété pour un recours qui traite des plaintes**. Au Protecteur du citoyen, nous sommes particulièrement conscients du défi que cela représente de se faire connaître comme recours auprès de la population et, à cet égard, nous avons aussi du chemin à parcourir. Quels moyens utilisés pour joindre les gens? Comment atteindre les plus démunis? Comment les convaincre de nous faire confiance? Comment se différencier de recours plus coûteux? Ce sont là des défis que nous devons surmonter nous-mêmes pour faire en sorte que les citoyens et citoyennes insatisfaits des services publics ou témoins d'actes répréhensibles acquièrent le réflexe de se tourner vers nous. La partie n'est jamais gagnée. C'est donc dire que nous comprenons les efforts que cela représente, et nous savons également que si un recours n'est pas connu, il ne peut jouer pleinement son rôle.

- Autre point : la crédibilité du protecteur de l'élève. Comme vous le savez, elle repose beaucoup sur son **indépendance**. Nommé par le conseil des commissaires, il ne relève ni de l'école ni de la commission scolaire. L'absence de lien d'autorité et de subordination vise à le soustraire à d'éventuelles pressions administratives pouvant compromettre l'examen impartial et objectif des plaintes qui lui sont soumises. Le problème, toutefois, c'est qu'il n'est pas perçu comme tel par les parents et par les élèves. Ils le voient plutôt comme un prolongement de la commission scolaire. Selon moi, l'indépendance du protecteur de l'élève doit être plus clairement établie, tant au niveau du principe que de son action.

Encore une fois, des personnes nous ont dit à ce sujet que, selon elles,

*...le protecteur de l'élève est payé par la commission scolaire.*

*Ou encore la protectrice de l'élève est une bonne amie de la Secrétaire générale.*

*On nous a dit aussi que c'est un poste qui sauve la commission scolaire en ayant l'air de soutenir les parents.*

Il en va donc non seulement de **l'indépendance du Protecteur du l'élève**, mais aussi de son **image d'indépendance**, un facteur déterminant pour que les personnes fassent confiance au protecteur de l'élève en tant qu'interlocuteur crédible.

- Notre enquête nous a aussi révélé que les différents protecteurs de l'élève n'avaient pas tous la même définition des plaintes recevables et des **pouvoirs rattachés à leur mandat**. Par exemple, certains rejettent les plaintes en matière de relations de travail, la compétence d'un enseignant ou l'attitude du personnel. D'autres écartent celles où ils ne s'estiment pas en mesure d'émettre une recommandation, ceci sans justifier par écrit ces décisions. Nous recommandons que le protecteur de l'élève

explique chacune de ses décisions par écrit quand le plaignant le demande. Cela permettrait aux plaignants et plaignantes de mieux la comprendre et cela favoriserait la cohérence décisionnelle, d'un cas à un autre.

- Nous avons aussi constaté que certains protecteurs de l'élève ne s'estiment pas habilités à rendre des décisions à portée collective, par exemple en matière de sécurité dans les écoles, de recommander d'augmenter la formation du personnel au sujet des questions de santé mentale. Or, cette perception de ne pas pouvoir intervenir dans des cas à portée collective est une fausse perception qui doit être corrigée. Nous recommandons donc que le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par la commission scolaire soit modifié afin de permettre expressément au protecteur de l'élève de formuler des recommandations à portée collective. Nous recommandons aussi que le protecteur de l'élève puisse agir de sa propre initiative, sans devoir attendre qu'une plainte lui parvienne.
- Un sentiment dont nous ont fait part les protecteurs de l'élève, c'est celui de travailler en solitaire. Des protecteurs de l'élève nous ont dit :

*On se trouve isolé, on n'a pas la possibilité d'avoir des conseils cliniques, on aimerait pouvoir compter sur un répondant qui pourrait nous diriger vers des directives, nous renseigner sur l'interprétation des lois, nous aider concernant la tenue de dossiers, etc. Le travail de Protecteur de l'élève, eh bien c'est le protecteur de l'élève qui l'invente, à mesure...*

Sur le plan de la **formation des protecteurs de l'élève**, il pourrait donc y avoir un enrichissement de leur bagage et des outils additionnels. Cela passerait par de la formation. C'est une autre de nos recommandations.

- Enfin, dernière chose, à l'issue de son analyse, le protecteur de l'élève a de la difficulté à obtenir les informations lui permettant de vérifier si ses recommandations sont mises en œuvre et de quelles façons elles le sont. Les règles devraient être modifiées pour faciliter **le suivi** que peut faire le protecteur de l'élève de la mise en place de ses recommandations.

Qu'en est-il des suites à ce jour? Au moment du dépôt du rapport en octobre 2017, le Ministère a accepté les 19 recommandations du Protecteur du citoyen et s'est engagé à y donner suite en modifiant la Loi sur l'instruction publique. Notre suivi s'est poursuivi auprès du nouveau ministre en place et au 31 mars 2019, il réitérait simplement « qu'il accueille favorablement les constats contenus au rapport et qu'il souscrit aux grands objectifs qui gouvernent les recommandations qui y sont formulées ». Il précise qu'il a « entrepris des travaux sur la base des orientations ministérielles connues à ce jour, avec l'objectif qu'un projet de loi soit déposé d'ici décembre 2019 ». Les suites restent donc à venir...

Mon équipe poursuit ses interventions avec le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur jusqu'à la mise en œuvre des recommandations que nous avons formulées, et ce afin de s'assurer que des correctifs adéquats soient apportés aux préjudices documentés dans nos rapports.

Tout à l'heure, je vous confiais que ma propre expérience avec le réseau des écoles publiques a été déterminante et des plus profitables. À l'époque, je posais évidemment un regard principalement centré sur ma propre famille, ce que font tous les parents. J'ai

toutefois été amenée à constater que l'école était **le premier contact de mes enfants avec une administration, ses pratiques, ses règles, ses limites**. À mon sens, l'importance de ce premier contact vous commande d'être exemplaires, commissions scolaires et établissements. La barre est haute, mais je sais que vous en êtes bien conscient.

Pour mes enfants, l'école leur a fait découvrir une infinité de choses, bien sûr, sur le plan pédagogique. Mais c'était aussi **l'école en tant que structure**, en tant que hiérarchie. Cela aurait pu être la découverte d'un univers déshumanisé qui rend chaque individu impuissant devant le pouvoir des autorités. Or, j'ai surtout observé le caractère attentionné de l'école, à l'écoute autant que possible de la personnalité des enfants, de leurs difficultés et de leurs forces.

Pour sa part, dans ces années-là, la commission scolaire et les enseignants avaient à faire face à des bouleversements familiaux et sociaux qui annonçaient de nouvelles réalités parmi la population. J'étais et je reste admirative de la faculté d'adaptation de nos intervenants et intervenantes scolaires.

En tant que protectrice du citoyen, je vous réitère que nous faisons équipe, les commissions scolaires et nous. Je cite, en terminant, un philosophe indien qui avait, au siècle dernier, une réflexion qui ne se démode jamais :

*L'éducation doit aider l'individu à mûrir librement,  
et à s'épanouir en amour et en humanité.*

Pouvons-nous vraiment souhaiter mieux pour les jeunes et leur avenir?

Je vous remercie de votre attention et répondrai avec plaisir à vos questions.

*Marie Rinfret, protectrice du citoyen*