



CONFIDENTIEL
PAR COURRIEL

Québec, le 10 janvier 2025



Notre référence : DAA-013

OBJET : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Bonjour,

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue ce 8 janvier 2025 par laquelle vous souhaitez obtenir une copie de tous les rapports qui dressent un bilan annuel des treize régions d'affectation au PNE auxquels une journaliste a eu accès au mois de décembre 2024.

Après avoir fait les vérifications requises, il s'avère que le Protecteur national de l'élève détient les documents correspondants à votre demande. Ceux-ci sont en pièce jointe du courriel.

À titre de précision, seuls les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE) chargés de la reddition de comptes annuelle de l'une des treize régions d'affectation publient des rapports annuels d'activités (RAA). Ce sont ces treize RAA que vous trouverez en pièce jointe.

En terminant, sachez qu'il vous est possible de demander la révision de la présente décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information. Un avis de ce recours est joint à la présente, tel que requis par l'article 51 de la *Loi sur l'accès*.

Nous vous remercions de votre intérêt envers le PNE et vous prions de recevoir nos plus cordiales salutations.

Frederic Dufour
Responsable de l'accès
Directeur des affaires institutionnelles
accès-pne@pne.gouv.qc.ca

p. j. Avis de recours



AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél : (418) 528-7741
Téléc : (418) 529-3102

MONTREAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél : (514) 873-4196
Téléc : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006
Mis à jour le 7 novembre 2020



*Protecteur national
de l'élève*

Québec  

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région de la
Marée-Montante

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région de la Marée-Montante 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Promotion du recours 12

Demandes d'avis..... 13

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 13

Conclusion 14

Statistiques..... 15

Annexe 23

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou si vous souhaitez obtenir
une version adaptée, veuillez
communiquer avec la direction des
affaires institutionnelles à l'adresse
info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec — 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Chloé Corneau
Protectrice régionale
de l'élève

Voici le premier rapport annuel d'activités de la région de la Marée-Montante, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de cette région, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans le rapport, et la manière dont ils sont présentés, sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*^[1]. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux) ou d'un établissement d'enseignement privé. La protectrice régionale de l'élève a aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que les personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis également responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions en tant que protectrice régionale de l'élève, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

Comme protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'ombudsman. Ce statut et la manière d'exercer mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui lui sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements traités.

Cette posture d'ombudsman me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de nos interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je remercie l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté à trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet d'interventions.

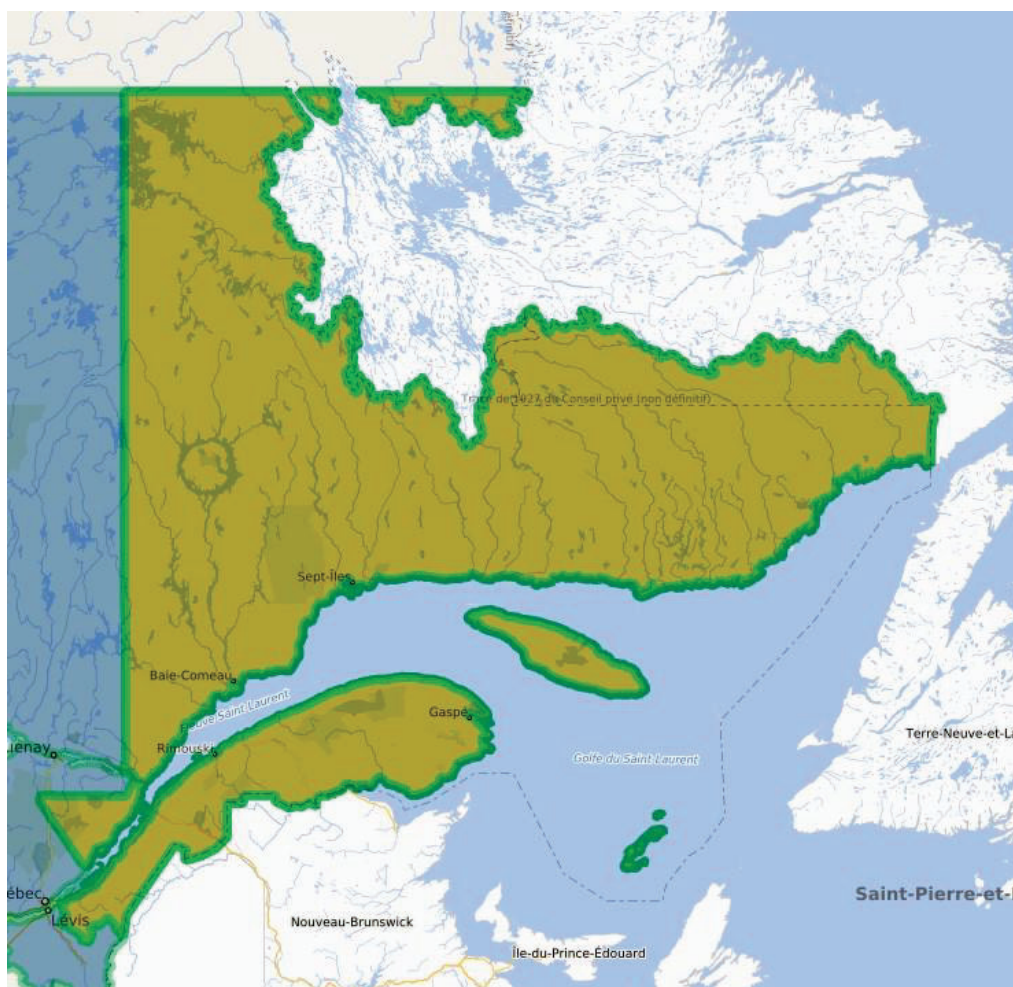
^[1] RLRQ, c. P-32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DE LA MARÉE-MONTANTE

La région de la Marée-Montante regroupe un peu plus de 74 000 élèves répartis dans les 372 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et les 5 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Plus de 470 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le très grand territoire de la région de la Marée-Montante correspond à celui couvert par 13 centres de services scolaires (CSS), à savoir Kamouraska-Rivière-du-Loup, des Monts-et-Marées, des Phares, du Fleuve-et-des-Lacs, de Charlevoix, de la Côte-du-Sud, de la Moyenne-Côte-Nord, de l'Estuaire, du Fer, du Littoral, des Chic-Chocs, des Îles, René-Lévesque, et par deux Commissions scolaires soit Eastern Shores et Central Québec.

Géographiquement, ce territoire correspond aux régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, et d'une partie de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.



01 – Région de la Marée-Montante

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

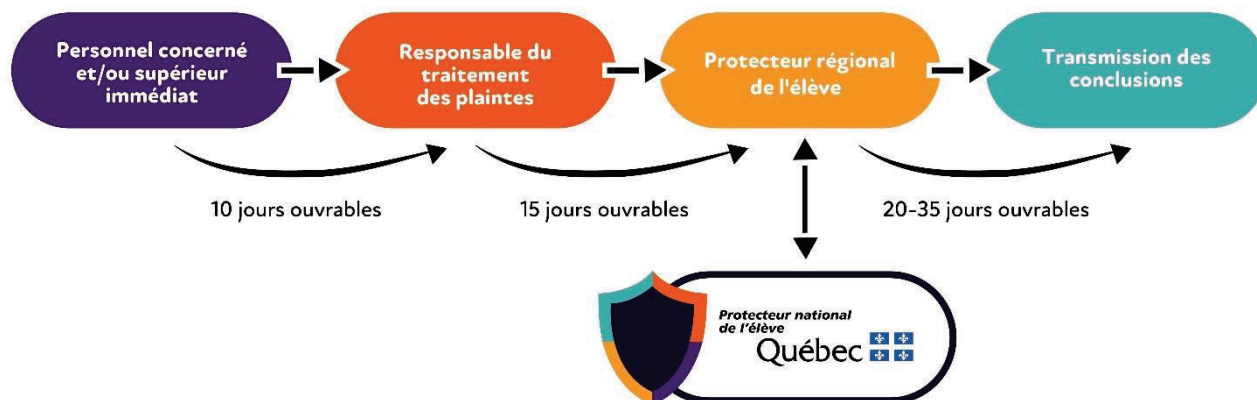
Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au Protecteur national de l'élève (PNE). Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions -comportant ou non des recommandations- sont communiquées par la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice régionale ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice régionale ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés.

Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Soulignons d'emblée l'engagement de tous les organismes scolaires qui ont été interpellés. Ils se sont rendus disponibles et ont fourni les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement des dossiers plus efficace.

L'absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il a été constaté que, dans un certain nombre de dossiers, cet avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

Les organismes scolaires concernés ont généralement justifié cette omission en invoquant que les démarches pour trouver des solutions qui auraient pu convenir aux personnes plaignantes avaient

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

dépassé le délai prévu par la Loi, ce qui a empêché les RTP de statuer sur le fondement de la plainte. L'absence d'avis écrit de bien-fondé a toutefois diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes est devenue mieux connue et implantée.

Bien entendu, l'implantation d'une nouvelle procédure de cette nature entraîne une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement pour ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. Je suis persuadée que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

Un suivi d'implantation des recommandations acceptées parfois difficile

La capacité de suivre la mise en œuvre des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un défi, en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région de la Marée-Montante ont remis en question la légitimité de la protectrice régionale de l'élève de leur demander des renseignements ou des documents nécessaires à l'application pratique des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Les communications fréquentes et fluides avec les responsables du traitement des plaintes de la région ont heureusement permis d'effectuer un suivi d'implantation d'une grande partie des recommandations acceptées en 2023-2024.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

La disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) qu'elles fassent parvenir un rapport sommaire à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève concerné(e). Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS, puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, au besoin, de déclencher une enquête à mon initiative.

Le respect de cette obligation légale varie de manière significative entre les établissements d'enseignement publics et privés de la région de la Marée-Montante.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles.

³ RLRQ, c. I— 13.3.

⁴ RLRQ, c. E— 9.1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 50 plaintes et signalements en provenance de la région de la Marée-Montante ont été reçus. Le traitement de 27 d'entre eux était terminé au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré comme étant complété au moment de la communication des *Conclusions* des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans les *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,67 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région de la Marée-Montante. De ces 50 plaintes et signalements, 94 % proviennent des centres de services scolaires et 6 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut comprendre plus d'un motif, puisque les situations soumises sont souvent complexes et mettent en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi, parmi les 27 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, on rapporte 35 motifs de plainte. De ce nombre, 43 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 35 motifs de plainte ou de signalement ont mené à la formulation de 57 recommandations de ma part aux organismes scolaires. Toutefois, dans certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré comme étant non fondé et mener tout de même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions, en tant que protectrice régionale de l'élève, m'a mis en contact avec certaines problématiques présentées ci-après

Les actes de violence à caractère sexuel (AVCS)

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel. Or, au 30 juin 2024, des organismes scolaires n'avaient pas encore donné suite à ces obligations légales.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, j'ai procédé à l'analyse du contenu des plans de lutte des établissements d'enseignement concernés.

Un parent se plaint de la gestion, par l'établissement d'enseignement, d'une situation de violence à caractère sexuel à l'égard de son enfant et qui implique un membre du personnel.

L'enquête a démontré que la direction de l'établissement avait mis en œuvre des actions le jour même des événements en adéquation avec les gestes posés, qui avaient dès le départ été qualifiés d'actes de violence à caractère sexuel. Entre autres, les parents avaient été contactés et des interventions pertinentes avaient été effectuées auprès des personnes concernées.

Le traitement de la plainte par la protectrice régionale aura permis d'effectuer un signalement omis par l'organisme scolaire à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Ce signalement a enclenché la mise en œuvre de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de sévices ou de négligence grave.

Des recommandations formelles ont été formulées avec l'objectif d'optimiser les interventions du centre de services scolaire en matière de violence sexuelle et de favoriser la prévention d'événements de même nature. Les recommandations ont toutes été acceptées.

Les bris de services

Certains élèves et leurs parents ont eu à composer avec des bris de services qui ont eu des répercussions sur l'obligation de scolarisation qui incombe aux organismes scolaires, notamment dans le cas de jeunes présentant des difficultés comportementales ou dont on ne comprend pas encore bien les besoins.

Un parent se plaint que son enfant vit un bris de scolarisation depuis plusieurs semaines à la suite d'une suspension imposée à l'enfant. À la suite d'un écart de comportement, l'élève a été suspendu pour une période indéterminée. Les raisons invoquées pour le maintenir en suspension n'ont pas été clairement identifiées ou communiquées aux parents.

Au moment de mon enquête, l'école offrait des services partiels, dont un enseignement par visioconférence à raison de quelques heures par semaine. Cette offre demeurait insatisfaisante pour les parents, qui souhaitaient un retour à l'école.

L'enquête a fait ressortir que l'élève présentait plusieurs difficultés d'apprentissage qui l'amenaient notamment à fréquenter une classe d'adaptation scolaire. Or, j'en suis venue à la conclusion que l'élève vivait un bris de services, car son horaire ne respectait pas le nombre de jours de fréquentation scolaire requis et le nombre d'heures de services éducatifs exigés, et ne respectait pas non plus les matières obligatoires devant lui être enseignées. En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, un centre de services scolaire doit contribuer à ce que l'élève remplisse son obligation de fréquentation scolaire et doit remplir sa propre obligation de scolarisation de l'élève.

Lorsqu'un élève est suspendu de l'école, la durée de sa suspension ne peut pas être indéterminée et les parents doivent être informés des motifs de cette suspension, ainsi que des mesures d'accompagnement, de remédiation et de réinsertion que la direction impose à l'élève. La durée d'une suspension doit être en lien avec l'intérêt de l'élève et la gravité des événements.

Plusieurs recommandations ont été formulées, notamment pour que l'organisme scolaire corrige très rapidement le bris de scolarisation de l'élève, que son plan d'intervention soit actualisé et que le plan de lutte contre la violence et l'intimidation de l'établissement d'enseignement soit actualisé et connu des intervenants et intervenantes scolaires.

Toutes les recommandations formulées à l'organisme scolaire ont été acceptées.

Violence et intimidation — Cyberintimidation

Le traitement de plaintes en matière de violence et d'intimidation permet de constater que les situations n'ont pas à se produire à l'école pour affecter le climat scolaire. En effet, lorsque des comportements violents sont commis en dehors des heures de classe, notamment par l'entremise des réseaux sociaux, les élèves visés peuvent ressentir la même détresse et nécessiter les mêmes mesures de soutien que pour une situation survenue à l'école.

Plusieurs élèves du secondaire ont été ciblés dans une vidéo mise en ligne par une autre élève sans leur consentement, en raison de certaines caractéristiques individuelles. Il s'agissait d'un montage de photos, certaines également prises sans leur consentement, accompagné de commentaires dénigrants. La personne plaignante contestait les sanctions imposées à l'élève ayant commis les gestes répréhensibles.

L'enquête a permis de constater que la direction a rapidement pris en charge la situation à la suite de la dénonciation faite par la personne plaignante. Les sanctions disciplinaires prises à l'égard de l'élève autrice de la vidéo sont conformes, selon les informations obtenues, mais pour des raisons de confidentialité, elles n'ont pas été communiquées à la personne plaignante. Cela dit, le plan de lutte contre l'intimidation et la violence n'a pas été pleinement mis en œuvre et sa forme n'était pas optimale pour son opérationnalisation.

Il a été recommandé que le comité responsable de l'application du plan de lutte contre l'intimidation et la violence soit formé en matière de cyberintimidation en milieu scolaire et que l'école actualise son plan de lutte afin qu'il soit un outil efficace.

L'organisme scolaire a donné suite favorablement aux recommandations.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement doté d'un site web. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](https://pne.gouv.qc.ca). Pour toute question ou tout besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, chaque direction d'école est invitée à assurer leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse précisée ci-haut.

Activités de promotion de la procédure de traitement des plaintes

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai tenu des rencontres avec la majorité des directions générales des centres de services scolaires et des établissements d'enseignement privés, ainsi qu'avec les responsables du traitement des plaintes de ces organismes scolaires, afin de faire connaître le nouveau régime de traitement des plaintes et des signalements et son rôle. Il en a été de même avec d'autres interlocutrices et interlocuteurs pertinents, comme des directions de la protection de la jeunesse et des organismes gouvernementaux et du réseau de la santé et des services sociaux.

Lors de ces échanges, il a été possible de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région de s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Des efforts auprès des interlocutrices et interlocuteurs clés de la région de la Marée-Montante se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève peut donner son avis sur toute question soumise par le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou à leurs parents.

En 2023-2024, une demande d'avis m'a été soumise par le conseil d'administration d'un centre de services scolaire concernant leur outil d'aide à la décision en matière de gestion des modules de jeux en période hivernale.

Tout avis rendu en vertu de l'article 19 est publié sur le site web du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête n'a été réalisée à mon initiative en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il me paraît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsmans de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice régionale ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plaintes et de signalements, ou pour celles qui sont relatives aux <u>recommandations et à leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus par la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	33	22	0	2
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	5	3	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	9	2	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	3	2	0	0
Total	50	29	0	2

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de Charlevoix	5211	3	0,58
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	8124	0	0,00
Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud	9908	2	0,20
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	547	0	0,00
Centre de services scolaire de l'Estuaire	5081	1	0,20
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	4417	7	1,58
Centre de services scolaire des Îles	1238	0	0,00
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5654	9	1,59
Centre de services scolaire des Phares	10 615	9	0,85
Centre de services scolaire du Fer	4713	4	0,85
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	4536	0	0,00
Centre de services scolaire du Littoral	398	0	0,00
Centre de services scolaire René-Lévesque	5782	3	0,52
Commission scolaire Central Québec	5362	5	0,93
Commission scolaire Eastern Shores	1157	4	3,46
Établissements d'enseignement privés	1527	3	1,96
Total	74 270	50	0,67

* Les données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
31	24

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Nombre et répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	5	1	3	1
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	5	4	1	0
Acte de violence à caractère sexuel	4	2	2	0
Bris de services/de scolarisation	4	3	1	0
Transport scolaire	3	0	1	2
PRE-Allégations de représailles/menaces de représailles	2	1	0	1
Attitude relationnelle et intervention éducative	2	0	1	1
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	1	1	0	0
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	1	0	1	0
Pénurie de personnel	1	0	1	0
Services complémentaires	1	0	1	0
PRE-Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (art. 17 LPNE)	1	1	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0
Classement de l'élève	1	1	0	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	0	1
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
Élèves à risque et élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — autres motifs	1	0	0	1
Total	35 (100 %)	15 (42,9 %)	13 (37,1 %)	7 (20 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de Charlevoix	2	0	2	0
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	3	2	1	0
Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud	1	0	1	0
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	5	4	0	1
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5	1	3	1
Centre de services scolaire des Phares	5	3	0	2
Centre de services scolaire du Fer	3	2	0	1
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	0	3	0
Commission scolaire Central Québec	2	1	1	0
Commission scolaire Eastern Shores	3	1	1	1
Établissements d'enseignement privés	3	1	1	1
Total	35 (100 %)	15 (42,9 %)	13 (37,1 %)	7 (20 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	9	9	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	6	6	0	0
Autre (préciser)	6	3	0	3
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	6	5	1	0
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	4	4	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	3	3	0	0
Implantation des recommandations	3	0	0	3
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	3	3	0	0
Sécurité et entretien des lieux	2	2	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	2	2	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0
Accommodements pour raisons humanitaires	1	0	0	1
Collaboration avec les parents	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI) — Application	1	1	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	1	1	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	1	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application	1	0	1	0
Total	57 (100 %)	48 (84,2 %)	2 (3,5 %)	7 (12,3 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif et plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	6	5	0	1
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	12	10	0	2
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5	3	1	1
Centre de services scolaire des Phares	9	6	1	2
Centre de services scolaire du Fer	15	14	0	1
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	3	0	0
Commission scolaire Central Québec	2	2	0	0
Commission scolaire Eastern Shores	4	4	0	0
Établissements d'enseignement privés	1	1	0	0
Total	57 (100 %)	48 (84,2 %)	2 (3,5 %)	7 (12,3 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	9	1	1	0	7
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	5	2	0	0	3
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	5	0	1	0	4
Respect des encadrements pédagogiques (ex. : normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise, etc.)	4	1	0	0	3
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	4	4	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	3	1	0	0	2
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	3	0	0	0	3
Autre (préciser)	3	2	0	0	1
Sécurité et entretien des lieux	2	0	0	0	2
Collaboration avec les parents	1	0	0	0	1
Règles de conduite de l'établissement — Application	1	1	0	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	0	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	0	0	0	1
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	0	0	0	1
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	1	0	0	0	1
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Application	1	1	0	0	0
Total	50 (100 %)	18 (36 %)	2 (4 %)	0 (0 %)	30 (60 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	5	0	0	0	5
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	10	5	2	0	3
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	4	2	0	0	2
Centre de services scolaire des Phares	7	0	0	0	7
Centre de services scolaire du Fer	14	1	0	0	13
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	3	0	0	0
Commission scolaire Central Québec	2	2	0	0	0
Commission scolaire Eastern Shores	4	4	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	1	1	0	0	0
Total	50 (100 %)	18 (36 %)	2 (4 %)	0 (0 %)	30 (60 %)

ANNEXE

Région de la Marée-Montante

Établissements d'enseignement privés

Collège de Sainte-Anne-de-La-Pocatière

Collège Dina-Bélanger

Collège Notre-Dame de Rivière-du-Loup

École trilingue Vision Rivière-du-Loup

Institut d'enseignement de Sept-Îles

Protecteur national
de l'élève

Québec 



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca



COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.



*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région
des Vastes-Contrées

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région des Vastes-Contrées..... 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants..... 10

Promotion du recours 15

Demandes d'avis..... 17

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 17

Conclusion 18

Statistiques..... 19

Annexe 25

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Geneviève Buist
Protectrice régionale
de l'élève

Il me fait plaisir de vous présenter ce premier rapport annuel d'activités qui rend compte des plaintes et des signalements reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024, en provenance des organismes scolaires de la région des Vastes-Contrées.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des élèves qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi responsable de traiter des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes. Si des renseignements me portent à croire que de tels actes ont été commis, je peux prendre l'initiative de mener une enquête.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des *Conclusions* et proposer des recommandations pour corriger les situations vécues par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elles ne se reproduisent.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Je suis indépendante des organismes scolaires concernés par les plaintes et signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

¹ *Loi sur le protecteur national de l'élève*. RLRQ, c. P- 32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES VASTES-CONTRÉES

La région des Vastes-Contrées regroupe un peu plus de 76 000 élèves répartis dans plus de 230 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et cinq établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Quatre de ces établissements privés sont situés au Saguenay–Lac-Saint-Jean et l'autre est en Mauricie. Près de 300 enfants reçoivent l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région des Vastes-Contrées correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires de l'Énergie, de Portneuf, de La Jonquière, des Rives-du-Saguenay, du Lac-Saint-Jean, du Pays-des-Bleuets et de la Baie-James, sans oublier les territoires des Commissions scolaires à statut particulier crie et Kativik.



La région des Vastes-Contrées correspond à une portion des régions administratives de la Mauricie et de la Capitale-Nationale ainsi qu'aux régions administratives du Saguenay–Lac-Saint-Jean et du Nord-du-Québec.

J'ai constaté, lors de mes échanges avec les divers acteurs de ma région, que l'étendue du territoire amène les organismes scolaires à déployer des efforts considérables pour l'organisation du transport scolaire. L'offre de services pour répondre aux capacités et aux besoins des élèves est aussi un enjeu dans un contexte où le territoire est grand et qu'il faut souvent transporter des élèves assez loin de leur domicile afin qu'ils bénéficient, par exemple, de services spécialisés.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit, cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de la démarche initiée.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses *Conclusions* sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des *Conclusions* — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de la région des Vastes-Contrées.

Une absence de plaintes au sein des établissements d'enseignement privés

Trois établissements privés — sur les cinq présents dans la région des Vastes-Contrées — m'ont transmis leurs rapports d'activités pour l'année scolaire 2023-2024, conformément à l'article 57 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Dans ces rapports, j'ai constaté qu'aucune plainte n'avait été traitée par les responsables du traitement des plaintes (étape 2 de la procédure) de ces trois établissements.

De façon générale, une plainte est une occasion donnée à tous les milieux scolaires d'améliorer les services offerts, de corriger une injustice ou une iniquité et de prévenir certaines situations problématiques pour d'autres élèves. Les plaintes témoignent aussi souvent d'enjeux complexes, sensibles et difficiles vécus dans les écoles.

Rendre compte publiquement de ce qui a été vécu en cours d'année dans tous les organismes scolaires est au cœur des intentions du législateur. La transparence doit toujours primer puisque les enjeux, problèmes et difficultés de l'école concernent plus largement toute la société.

Aucune plainte n'a été portée à mon attention (étape 3 de la procédure) pour les établissements d'enseignement privés de la région en 2023-2024. Leurs gestionnaires ont par ailleurs été rencontrés au début de mon mandat, et ont démontré un intérêt et une ouverture; j'ai aussi constaté qu'ils ont diffusé les informations en transparence sur leur site Internet pour que les parents et élèves puissent connaître leurs recours en cas d'insatisfaction.

Le nombre d'élèves est faible dans les cinq écoles privées réunies (moins de 1 300). Si ce petit effectif peut en partie expliquer l'absence de plaintes, cette situation demeure tout de même surprenante.

Contrairement à ce constat fait pour les établissements privés, les rapports annuels transmis par les responsables du traitement des plaintes des centres de services scolaires rendent compte de façon détaillée et transparente de ce qui a été traité à l'étape 2 de la procédure, incluant le nombre de plaintes traitées touchant les services scolaires, la violence et l'intimidation et les actes de violence à caractère sexuel. On y retrouve également le nombre de motifs de plaintes traités et leur nature, les informations sur les motifs fondés et non fondés et, si applicable, la nature des correctifs effectués.

En ce qui concerne les requêtes traitées au sein des commissions scolaires à statut particulier, elles sont en nombre marginal et ne permettent pas de dresser de constats à ce jour.

Une bonne collaboration des centres de services scolaires au processus d'enquête

Je tiens à souligner la disponibilité et la transparence des acteurs des organismes scolaires publics qui ont été présents aux rencontres et qui ont fourni les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont répondu avec diligence aux demandes permettant un traitement fluide des dossiers.

Les responsables du traitement des plaintes ont joué un rôle pédagogique et ont fait preuve d'un leadership utile auprès des gestionnaires des centres de services scolaires et du personnel des écoles, plus particulièrement auprès des directions d'établissement concernant leurs obligations et responsabilités en lien avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Il n'y a pas eu d'ingérence dans mes enquêtes et je n'ai pas eu à utiliser de leviers d'enquête plus formels pour pouvoir jouer pleinement mon rôle, même dans les situations les plus sensibles et délicates. Dès la réception de l'Avis d'examen, l'ensemble des organismes scolaires ont agi avec diligence et transparence.

L'importance d'entendre et d'impliquer les parents tout au long de la procédure de traitement de plaintes

Les encadrements légaux balisent les responsabilités des directions d'école quant à l'implication des parents dans le cheminement scolaire et les décisions prises concernant leur enfant². Plusieurs de ces encadrements³ mettent en relief le rôle important des directions d'école pour que les parents prennent une part active à la réussite de leurs enfants et soient reconnus comme de véritables partenaires de l'école. Ce rapprochement entre les parents et l'école passe avant tout par une saine communication qui contribue à prévenir les insatisfactions.

Lorsque les insatisfactions se manifestent, une ouverture du milieu scolaire à les entendre est importante. Ce moment d'écoute est souvent précurseur à un sain dialogue entre le milieu scolaire et les parents et mène fréquemment à une résolution du problème et à des solutions dans le meilleur intérêt de l'élève. Dans l'exercice de mes fonctions, j'ai pu observer ce travail significatif et déterminant de directions

² *Loi sur l'instruction publique*. RLRQ chapitre I-13.3, article 96.14 et *Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire*. RLRQ, chapitre I-13.3, r. 8, article 29.2, par exemple.

³ Ministère de l'Éducation. *Politique de l'adaptation scolaire*-Une école adaptée à tous ses élèves et *Le plan d'intervention...au service de la réussite de l'élève*.

d'école qui réussissent à préserver le lien positif du parent avec l'école, même lorsque les décisions ne vont pas toutes dans le sens des attentes initiales des parents.

J'ai aussi observé que l'implication des parents dans le traitement des insatisfactions à l'étape 1 de la procédure leur permet de mieux comprendre le contexte inhérent aux réalités vécues en classe et à ajuster leurs attentes lorsque requis. Un dénouement positif dès cette première étape permet la consolidation du lien de confiance entre le parent et le milieu scolaire, ce qui favorise le bon cheminement de l'élève.

À l'étape 2 de la procédure, l'article 25 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* vient préciser que le responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire (CSS) doit donner au plaignant l'occasion de se faire entendre. À cet égard, la version des faits du plaignant doit être entendue lors d'un échange, au-delà de la réception d'un « courriel de plainte », au même titre que la version du milieu scolaire. Le parent a souvent des éléments à soumettre au responsable du traitement de plaintes, comme les traces d'échanges écrits révélateurs survenus entre lui et des acteurs de l'école à l'étape précédente. Ces informations sont importantes à connaître pour une analyse complète et peuvent mener à des correctifs en amont de la troisième étape.

Lorsque le plaignant est entendu et qu'il est invité à soumettre sa version des faits, l'organisme scolaire se prévaut de tous les leviers d'amélioration continue à sa disposition. L'avis écrit qui fait état de correctifs (si applicable) témoigne alors du travail réellement effectué en deuxième étape, au bénéfice de la confiance des parents et élèves. J'ai constaté tout au long de l'année scolaire 2023-2024 une sensibilité accrue des CSS à entendre les plaignants et à énoncer par écrit les correctifs apportés en deuxième étape, bien que ces pratiques demeurent inégales d'un CSS à l'autre.

En troisième étape du mécanisme, l'équité procédurale est au cœur de mon rôle. Pour chaque plainte traitée, j'entends les parties scolaire et plaignante. Cela assure un traitement neutre et impartial. Dans les dossiers courants, j'entends la plupart du temps les parents et la direction d'école à plus d'une reprise. Dans les dossiers plus complexes où l'atteinte aux droits et l'injustice me semblent présentes, plus d'entretiens sont requis. Plusieurs acteurs du milieu scolaire peuvent alors être entendus (secrétaires d'école, enseignants, éducateurs spécialisés, techniciens en service de garde, professionnels scolaires, professionnels des services des CSS, etc.). Des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et du milieu communautaire ont aussi été interpellés dans le cadre d'enquêtes cette année.

Je constate que lorsque les plaignants se rendent à moi et qu'ils n'ont pu donner leur version des faits dans les étapes antérieures, le sentiment d'injustice et la perception de partialité dans le traitement de plaintes sont présents. Le bris de confiance envers l'organisme scolaire qui peut en résulter est exigeant à reconstruire, coûteux en ressources humaines et peut être contre-productif pour la réussite éducative de l'élève, qui a besoin d'une communauté éducative unie et mobilisée autour de lui.

Un bon départ au niveau des pratiques de suivi d'implantation des recommandations dans les centres de services scolaires

En début de mandat, quelques demandes de ma part pour connaître les actions concrètes posées à la suite de recommandations acceptées ont été remises en question. J'ai trouvé ces questions légitimes et normales dans le contexte du changement amené par l'application de la nouvelle loi et de la posture d'ombudsman. J'ai constaté qu'une majorité d'organismes scolaires où j'ai traité des plaintes se sont rapidement centrés sur l'amélioration continue des services et le respect des droits et ont eu à cœur de faire état des actions posées à la suite des recommandations acceptées. Ainsi, les CSS m'ont informée de façons variées et adéquates de l'implantation des recommandations. Des communications fluides avec les responsables de traitement des plaintes et les directions d'école de la région m'ont permis d'effectuer le suivi d'implantation des recommandations. Un lien de confiance s'est développé, dans le respect de l'indépendance de mes fonctions.

Certains centres de services scolaires élaborent aussi des plans d'action basés sur mes recommandations et m'en font le suivi au fur et à mesure de leur progression. J'ai également reçu de manière régulière des plans d'intervention actualisés, des politiques mises à jour et des plans de lutte contre l'intimidation modifiés.

Dans les situations qui l'ont requis, souvent celles plus sensibles et délicates, j'ai rencontré la direction générale de l'organisme scolaire pour remettre mes *Conclusions* afin de donner des explications et répondre aux questions. Les directions générales rencontrées ont toutes démontré leur ouverture et leur intérêt envers mes recommandations. Certaines ont pris des engagements au-delà de celles-ci en apprenant certains éléments et m'ont relancée spontanément pour m'en faire le suivi. J'ai aussi appris dernièrement qu'une direction générale avait identifié comme l'une de ses priorités annuelles pour 2024-2025, présentées à tous les gestionnaires, d'implanter les recommandations de la protectrice régionale de l'élève dans toutes les classes spécialisées du CSS et non seulement dans une classe spécifique. Cela témoigne d'une posture de leadership qui est déterminante et qui atteste d'attentes élevées quant à la qualité des services offerts aux élèves.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 39 plaintes et signalements en provenance de la région des Vastes-Contrées ont été **reçus**. Le traitement de 11 d'entre eux était **terminé** au 30 juin 2024. Un dossier a été refusé et un autre a été abandonné par la personne plaignante. Les 26 dossiers restants ont été terminés après le 30 juin ou sont toujours en suivi d'implantation des recommandations. Je rendrai compte plus en détail de ces dossiers dans mon rapport annuel 2024-2025.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans les *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 39 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,51 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région des Vastes-Contrées. Parmi ces 39 plaintes et signalements, 95 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 5 % des Commissions scolaires à statut particulier crie et Kativik. Aucune plainte n'a été reçue pour les établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. Ces 11 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, correspondent à 17 motifs de plaintes. De ce nombre, 35 % d'entre eux ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 17 motifs de plaintes ont conduit à la formulation de 21 recommandations de ma part aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section Statistiques du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Bien qu'il soit trop tôt pour établir une tendance dans la récurrence de certains motifs de plaintes au sein des organismes scolaires de la région, certaines problématiques portées à mon attention en 2023-2024 m'ont préoccupées en raison de l'atteinte aux droits, de l'impact d'une décision chez des élèves et de leur vulnérabilité.

Même si certains de ces dossiers étaient toujours en suivi d'implantation des recommandations au 30 juin 2024, je fais état de ces situations qui mettent en lumière des enjeux significatifs vécus par les parties plaignante et scolaire.

Le droit à un climat sain et sécuritaire dans le transport scolaire

Une personne plaignante allègue que le climat dans l'autobus scolaire n'est pas sécuritaire. Elle déplore que son jeune enfant de niveau préscolaire y aurait subi des gestes de violence et des menaces.

L'enquête a démontré que l'enfant avait été effectivement victime de violence de la part d'un élève plus âgé dans l'autobus. L'école et le CSS avaient toutefois pris la situation au sérieux et posé des actions significatives, nombreuses et adéquates relativement aux actes de violence dans le but d'assurer un climat sain et sécuritaire dans l'autobus. J'ai toutefois constaté que certaines interventions auraient dû être posées plus rapidement et qu'un mécanisme de communication plus efficace et formel devrait être instauré entre le CSS, l'école, la compagnie de transport et les parents.

Les recommandations ont porté : sur l'établissement d'une procédure de communication et de mise en commun rapide des informations pour agir sur les situations de violence et l'élaboration d'une classification des comportements pour soutenir les conducteurs d'autobus, sur l'ajout d'accompagnateurs dans les véhicules pour soutenir les conducteurs pour les trajets problématiques et sur la réalisation de projets visant la prévention et le soutien aux comportements positifs⁴ dans le transport en collaboration avec les équipes-écoles. Les recommandations ont été implantées par l'organisme scolaire.

Le CSS fait aussi des démarches pour la mise en place d'une ligne téléphonique et texto pour permettre aux parents et élèves de dénoncer des situations de violence et d'intimidation. Il est important pour moi de mettre en valeur qu'une plainte peut être une source d'initiatives locales porteuses en complément des recommandations des protecteurs régionaux de l'élève pour l'amélioration et le respect des droits d'un plus grand nombre d'élèves.

⁴ Centre de transfert sur la réussite éducative du Québec. *Et si on valorisait les comportements positifs ?* Mars 2015.

Les bris de scolarisation qui entravent le droit à la fréquentation scolaire

J'ai constaté en cours d'année que des élèves HDAA ont vécu des bris de scolarisation dans leur parcours scolaire. Durant certaines périodes plus ou moins longues, ces élèves dont le bien-être et la santé mentale étaient affectés, ont été privés de leur droit de fréquenter l'école.

Les bris de scolarisation que je présente sont survenus dans des situations où les ressources de l'organisme scolaire n'arrivaient plus à encadrer les élèves adéquatement afin que ceux-ci soient fonctionnels dans l'environnement de classes adaptées situées dans des écoles régulières. Ces élèves étaient tous dans des regroupements à effectifs réduits et services accrus. Selon ce qui a été rapporté par les organismes scolaires et les parents durant les enquêtes, cette difficulté à scolariser ces élèves était notamment attribuable aux principaux facteurs suivants :

- Complexité des besoins de l'élève, détresse psychologique et vulnérabilités des compétences sociales et émotionnelles ;
- Présence de comportements chez l'élève ayant pour effet de mettre en danger autrui ou lui-même ;
- Niveau de formation et de préparation du personnel assigné au soutien de ces élèves qui sont insuffisants pour permettre le déploiement efficace des bonnes pratiques requises pour favoriser le bien-être et le comportement adéquat de ces élèves à l'école ;
- Éloignement du lieu de résidence de l'élève des écoles offrant des services régionaux ou suprarégionaux⁵;
- Besoin d'accompagnement accru de professionnels scolaires en soutien-conseil au personnel enseignant et en éducation spécialisée qui font les interventions universelles et ciblées en réponse aux besoins des élèves ;
- Besoin d'une concertation plus rapide avec les partenaires du réseau de la santé et des services sociaux dans l'objectif d'une compréhension commune des besoins de l'enfant et la réponse à ceux-ci.

L'incidence psychologique et émotive de ces bris de scolarisation était grande tant pour le personnel scolaire que pour les parents. Ainsi, des parents ne pouvaient plus travailler ou étaient en congé de maladie; mais aussi du personnel scolaire devenait épuisé et tiraillé entre une volonté de combler les vulnérabilités individuelles de ces élèves et le droit aux services éducatifs des autres élèves dans un contexte de groupe.

Un élève HDAA du premier cycle du primaire qui fréquentait une classe d'adaptation scolaire pour répondre aux besoins d'élèves qui présentent des troubles du comportement était scolarisé à temps partiel, et ce, dans un local autre que sa classe où il était retiré la majorité du temps pour y recevoir l'enseignement. Il n'avait plus l'occasion d'être en relation avec les pairs de sa classe, et ce, durant une longue période.

⁵ Ministère de l'Éducation. *Services régionaux ou suprarégionaux de scolarisation. Balises de gestion*, définition en page 2.

Cette première situation a pu être dénouée grâce à une démarche de facilitation dans laquelle la partie plaignante et les acteurs de l'école se sont engagés dans un plan de réintégration de l'élève au sein du groupe-classe à la satisfaction de tous. Cela a essentiellement pris la forme de services de soutien accru en classe, l'établissement d'un plan de formation et d'accompagnement à l'intention de l'équipe gravitant autour de l'élève concerné, et plus généralement autour des élèves manifestant des problèmes de comportement, et l'implication des partenaires du réseau de la santé et des services sociaux.

Un élève HDAA qui fréquente une classe d'adaptation scolaire est retiré de l'école durant une longue période, car il pose des gestes d'agression envers le personnel.

Mes recommandations ont porté sur l'obligation de signalement à la direction de la protection de la jeunesse, le protocole de situation de crise et d'urgence ainsi que la formation, le soutien et l'accompagnement du personnel afin que les interventions soient toujours respectueuses des principes de prévention, d'intégrité, de sécurité et de dignité. Le CSS a accepté toutes les recommandations et le suivi d'implantation se poursuit de manière satisfaisante jusqu'à maintenant.

Un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage au vécu personnel et scolaire difficiles a été expulsé de toutes les écoles d'un CSS après des désorganisations majeures ayant causé des blessures.

Bien que le CSS avait des mécanismes de collaboration internes et travaillait en équipe avec plusieurs partenaires depuis des années pour cet élève, mon enquête a mis en lumière que l'absence d'une entente formelle entre le CSS et les partenaires de son territoire (réseau de la santé et des services sociaux et centre de protection de l'enfance et de la jeunesse) a été un facteur de vulnérabilité important dans le dossier, notamment pour dénouer certains litiges survenus. L'élaboration officielle d'une entente a fait l'objet de l'une de mes recommandations. Le CSS a accepté plusieurs de celles-ci et le suivi d'implantation se poursuivra jusqu'en 2025.

Les élèves en bris de scolarisation qui n'ont pas droit à leur pleine fréquentation scolaire me préoccupent, et devraient préoccuper toute la communauté au-delà du milieu scolaire. Il y a un coût social actuel et futur, humain et financier important associé à ces situations dont les impacts sont majeurs pour ces élèves et leurs familles. Comme en témoigne le Conseil supérieur de l'éducation, c'est toute la société qui a des devoirs à faire en matière de bien-être des enfants à l'école⁶.

⁶ Conseil supérieur de l'éducation. *Le bien-être de l'enfant à l'école : faisons nos devoirs.*

L'implication des élèves dans la mise à jour des plans de lutte contre la violence et l'intimidation

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

En cours d'année, j'ai été amenée à analyser le contenu de plusieurs plans de lutte dans un contexte de traitement de plaintes, mais aussi parce qu'on me les a transmis en respect des exigences de la loi. J'ai constaté que leur qualité était variable. Alors que certains CSS faisaient preuve de beaucoup de proactivité et de leadership dans l'accompagnement des équipes-écoles dans la mise à jour des plans de lutte et dans la bonne pratique d'impliquer toute la communauté éducative dans l'analyse du climat scolaire pour faire état de la situation de l'école (ce qui donnait des plans de grande qualité), d'autres adoptaient plutôt une posture d'attente de canevas formatés et d'indications du ministère de l'Éducation.

Si bien que certains plans de lutte, même en fin d'année 2024, ne rencontraient toujours pas les exigences minimales de la *Loi sur l'instruction publique* et certaines maladroresses dans les mots employés témoignaient d'un besoin de formation, d'implication et d'accompagnement des équipes-écoles dans la mise à jour de ces plans, tout particulièrement en matière de violence à caractère sexuel. Certains plans de lutte semblent avoir été élaborés en vase clos pour rencontrer des fins administratives. Ces plans sont d'ailleurs peu connus des intervenants scolaires qui semblent parfois étonnés qu'on s'y réfère d'entrée de jeu dans le cadre de nos enquêtes.

Mais ce qui m'a le plus frappée, c'est l'absence d'implication des élèves. La violence et l'intimidation concernent au premier plan les enfants du préscolaire, les élèves du primaire, les jeunes du secondaire, les jeunes et adultes qui sont en formation professionnelle et à l'éducation des adultes. Ceux-ci semblent pourtant peu sollicités au sein des comités de plan de lutte et ne sont souvent pas consultés adéquatement et rigoureusement quant au climat scolaire pour faire le portrait de la situation de l'école, qui est déterminante pour le choix d'objectifs et cibles mesurables à atteindre.

L'amélioration du climat scolaire passe par une meilleure connaissance des enfants, des élèves et des adultes de leurs droits, et de leur implication et participation aux choix des mesures préventives et solutions adaptées à mettre en œuvre. C'est en entendant les jeunes et en leur donnant l'espace participatif qui leur revient de plein droit, qu'ils apprendront à exercer leur citoyenneté à l'école et plus largement dans la société.

La démarche de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

Amener les parties à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation est possible en vertu de l'article 40 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* à condition que les parties y consentent et que les circonstances s'y prêtent.

En 2023-2024, un dossier de la région des Vastes-Contrées a été réglé en ayant recours à cette approche, bien que plus d'une tentative de ma part ait été faite pour aller vers cette avenue dans d'autres dossiers.

La facilitation requiert en effet un désir du plaignant et de l'organisme scolaire à poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, y compris en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin et accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite là aussi chaque direction d'école à assurer leur présence systématique et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse courriel figurant ci-haut.

Activités de promotion de la procédure par le protecteur régional de l'élève

Au début de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux et les responsables des traitements de plaintes des sept centres de services scolaires, des deux commissions scolaires à statut particulier et des cinq établissements privés de la région des Vastes-Contrées afin de faire connaître le nouveau recours.

J'ai aussi rencontré d'autres interlocuteurs jugés cruciaux, car ils sont d'importants relayeurs du mécanisme de traitement des plaintes auprès des parents et élèves. En voici quelques-uns :

- Directions de la Protection de la jeunesse Mauricie, Saguenay–Lac-Saint-Jean, Capitale-Nationale, Baie d'Ungava et d'Hudson ;
- Conseils d'administration de CSS ;
- Ressources régionales en Déficience intellectuelle et Trouble du spectre de l'autisme ;
- Un regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées en Mauricie ;
- Plusieurs CALACS et CAVAC ;
- Table régionale de concertation en violence conjugale et agression sexuelle du Saguenay–Lac-Saint-Jean sur laquelle siègent des représentants des organismes scolaires, des policiers, des organismes qui luttent contre la violence à caractère sexuel ;
- Office des personnes handicapées du Québec ;
- Plusieurs agents de liaison autochtones.

Ces rencontres fructueuses ont également permis de mieux faire connaître le recours directement auprès de la population. Plusieurs plaignants dont j'ai traité les dossiers ont témoigné avoir été référés à moi au contact de ces organismes.

J'ai enfin fait un séjour professionnel enrichissant à Kuujuaq et Kangirsuk, au Nunavik, en avril 2024 afin de visiter des écoles et un centre d'éducation des adultes, de rencontrer des gestionnaires, enseignants, élèves, agents de liaison autochtone et organismes communautaires. Ce séjour m'a permis de me familiariser avec les enjeux vécus dans les écoles et centres, de faire connaître le recours, et de développer un réseau de contacts pouvant permettre une meilleure sécurisation culturelle lors de futures plaintes.

Je remercie les Inuits et « allunah » (non-inuits) qui m'ont accueillie dans les écoles et centres et m'ont partagé leur vécu passé et présent. Je suis sensible aux immenses défis rencontrés par toutes ces communautés. J'ai pu constater, au cours de ma visite au Nunavik, la grande résilience des gestionnaires, directions d'école, enseignants, familles et élèves.

Le développement d'une confiance mutuelle est à poursuivre avec les organismes, les parents et les élèves des Premières Nations et Inuits. Malgré les efforts, le recours du Protecteur national de l'élève demeure peu connu et peu utilisé par ces élèves et parents. Je fais le même constat pour les élèves autochtones qui sont intégrés au sein des écoles faisant partie des CSS du territoire des Vastes-Contrées. J'entends poursuivre mes efforts de promotion auprès de ces communautés en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

En 2023-2024, j'ai reçu une demande d'avis en provenance d'un comité de parents d'un Centre de services scolaire. Ce comité a sollicité mon point de vue sur l'organisation des sessions d'exams au sein des écoles secondaires. Cet avis sera transmis au comité de parents à l'automne 2024 et rendu public sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours suivant cette transmission au comité.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Le réseautage développé dans le cadre des actions de promotion du recours m'a amenée à initier une enquête en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, à la suite de la réception d'une information en provenance d'un organisme. Cette enquête visait à m'assurer que les actions nécessaires étaient posées par l'école, ce qui fut le cas. J'ai pu m'assurer qu'un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse avait été fait.

Le milieu scolaire a spontanément accepté de rendre compte des mesures prises pour protéger l'élève et celles-ci ont été adéquates et respectueuses des élèves concernés. Avec le consentement d'une personne clé avec qui j'ai pu m'entretenir, mon intervention a permis à l'école d'aller un peu plus loin pour arrimer ses actions avec une intervenante externe de l'élève, spécialisée en matière de violence à caractère sexuel. La direction d'école a également donné suite positivement à une collaboration avec un partenaire dans l'intérêt de l'élève.

Les enquêtes d'initiative, possibles dans les situations de violence à caractère sexuel, sont un filet de sécurité de plus dans la protection des enfants.

CONCLUSION

En terminant ce premier rapport annuel d'activités, je reproduis un extrait de l'un des témoignages que j'ai reçu d'une personne plaignante en cours d'année. Ces propos illustrent la posture que je souhaite adopter lors de mes interventions, ici dans le cadre d'enjeux relatifs à de l'intimidation et de la violence dans le contexte d'un programme sport-études :

« Je vous remercie grandement de ce travail, je dois admettre que le rapport est beaucoup plus étoffé que je ne le croyais. Lorsque nous nous sommes parlé, vous avez pris la peine de bien m'expliquer les rôles des intervenants (...) et les zones d'influences de chacun d'eux. Cela avait été d'une grande aide et je crois qu'il serait important que ce genre d'information soit plus facilement accessible et mieux communiqué aux parents. (...) »

(...) Nous l'avons (en parlant de l'école) maintes fois remerciée pour les différentes actions qui ont été entreprises. Je suis (...) assez étonné de voir qu'il y avait certains manquements (...). Ceci-dit, les changements recommandés permettront de mieux encadrer les actes d'intimidation et de violence et de viser à les limiter. (...) »

En terminant, je vous remercie également de votre sollicitude envers nous concernant cette situation. (...) »

Je poursuivrai mes efforts en 2024-2025 pour faire des recommandations réalistes et applicables, en ayant toujours des attentes élevées quant au respect des droits des élèves, du respect des encadrements et des bonnes pratiques en vue d'une amélioration prometteuse des services pour les élèves et leurs parents. Je remercie sincèrement les acteurs des organismes scolaires pour leur ouverture et leur proactivité et je remercie les plaignants pour leur confiance.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	32	9	0	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	3	1	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	3	0	1	1
Total	39	11	1	1

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organismes scolaires	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Baie-James	2 138	0	0,00
Centre de services scolaire De La Jonquière	9 805	9	0,92
Centre de services scolaire de l'Énergie	11 933	3	0,25
Centre de services scolaire de Portneuf	7 701	8	1,04
Centre de services scolaire des Rives-du-Saguenay	14 983	6	0,40
Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean	11 926	6	0,50
Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets	7 995	5	0,63
Commission scolaire crie	4 771	1	0,21
Commission scolaire Kativik	3 580	1	0,28
Organismes scolaires privés	1 262	0	0,00
Total et moyenne	76 094	39	0,51

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalement considérés	Jours ouvrables*
13	26

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 —Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Admission et inscription	3	0	3	0
Transport scolaire	3	1	2	0
Services d'enseignement	2	0	2	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	1	1	0	0
Service de garde et de surveillance	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Services complémentaires	1	0	1	0
Autre	1	1	0	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	1	1	0	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	1	0
Acte de violence à caractère sexuel	1	0	1	0
Bris de services/de scolarisation	1	0	0	1
Total	17 (100%)	6 (35,3 %)	10 (58,8 %)	1 (5,9 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation » ainsi que d'autres, comme « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. C'est pourquoi on retrouve dans les tableaux 4 et 5 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de la Baie-James	0	0	0	0
Centre de services scolaire De La Jonquière	1	0	1	0
Centre de services scolaire de l'Énergie	5	2	3	0
Centre de services scolaire de Portneuf	2	1	0	1
Centre de services scolaire des Rives-du-Saguenay	3	1	2	0
Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean	3	1	2	0
Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets	3	1	2	0
Commission scolaire crie	0	0	0	0
Commission scolaire Kativik	0	0	0	0
Organismes scolaires privés	0	0	0	0
Total	17 (100 %)	6 (35,3 %)	10 (58,8 %)	1 (5,9 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation » ainsi que d'autres, comme « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partielles	Refusées
Transport scolaire — Sécurité	7	6	1	0
Service de garde et de surveillance — Accessibilité	3	3	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0
Collaboration avec les parents	2	2	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	2	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0
Autre	1	1	0	0
Intervention éducative	1	1	0	0
Total	21 (100 %)	20 (95,2 %)	1 (4,8 %)	0 (0 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partielles	Refusées
Centre de services scolaire de la Baie-James	0	0	0	0
Centre de services scolaire De La Jonquière	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Énergie	3	3	0	0
Centre de services scolaire de Portneuf	7	6	1	0
Centre de services scolaire des Rives-du-Saguenay	2	2	0	0
Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean	5	5	0	0
Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets	4	4	0	0
Commission scolaire crie	0	0	0	0
Commission scolaire Kativik	0	0	0	0
Organismes scolaires privés	0	0	0	0
Total	21 (100 %)	20 (95,2 %)	1 (4,8 %)	0 (0 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Transport scolaire — Sécurité	7	6	1	0	0
Service de garde et de surveillance — Accessibilité	3	3	0	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	2	0	0	0
Collaboration avec les parents	2	2	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Autre	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0	0
Intervention éducative	1	1	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques	1	1	0	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0	0
Total	21 (100 %)	20 (95,2 %)	1 (4,8 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Centre de services scolaire de la Baie-James	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire De La Jonquière	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Énergie	3	3	0	0	0
Centre de services scolaire de Portneuf	7	6	1	0	0
Centre de services scolaire des Rives-du-Saguenay	2	2	0	0	0
Centre de services scolaire du Lac-Saint-Jean	5	5	0	0	0
Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets	4	4	0	0	0
Commission scolaire crie	0	0	0	0	0
Commission scolaire Kativik	0	0	0	0	0
Organismes scolaires privés	0	0	0	0	0
Total	21 (100 %)	20 (95,2 %)	1 (4,8 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région des Vastes-Contrées

Établissements d'enseignement privés

ÉcolACTion

École trilingue Vision Saguenay

Séminaire de Chicoutimi

Séminaire Marie-Reine-du-Clergé

Séminaire Sainte-Marie de Shawinigan



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région
du Cap-Diamant

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières 2

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région du Cap-Diamant 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Promotion du recours 14

Demandes d'avis..... 15

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 15

Conclusion 16

Statistiques..... 17

Annexe 22

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://pne.gouv.qc.ca).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Isabelle Mathieu
Protectrice régionale
de l'élève

Il me fait plaisir de vous présenter ce premier rapport annuel d'activités qui rend compte des plaintes et des signalements reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024, en provenance des organismes scolaires de la région du Cap-Diamant.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des élèves qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes. Si des renseignements me portent à croire que de tels actes ont été commis, je peux prendre l'initiative de mener une enquête.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger les situations vécues par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elles ne se reproduisent.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Je suis indépendante des organismes scolaires concernés par les plaintes et signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

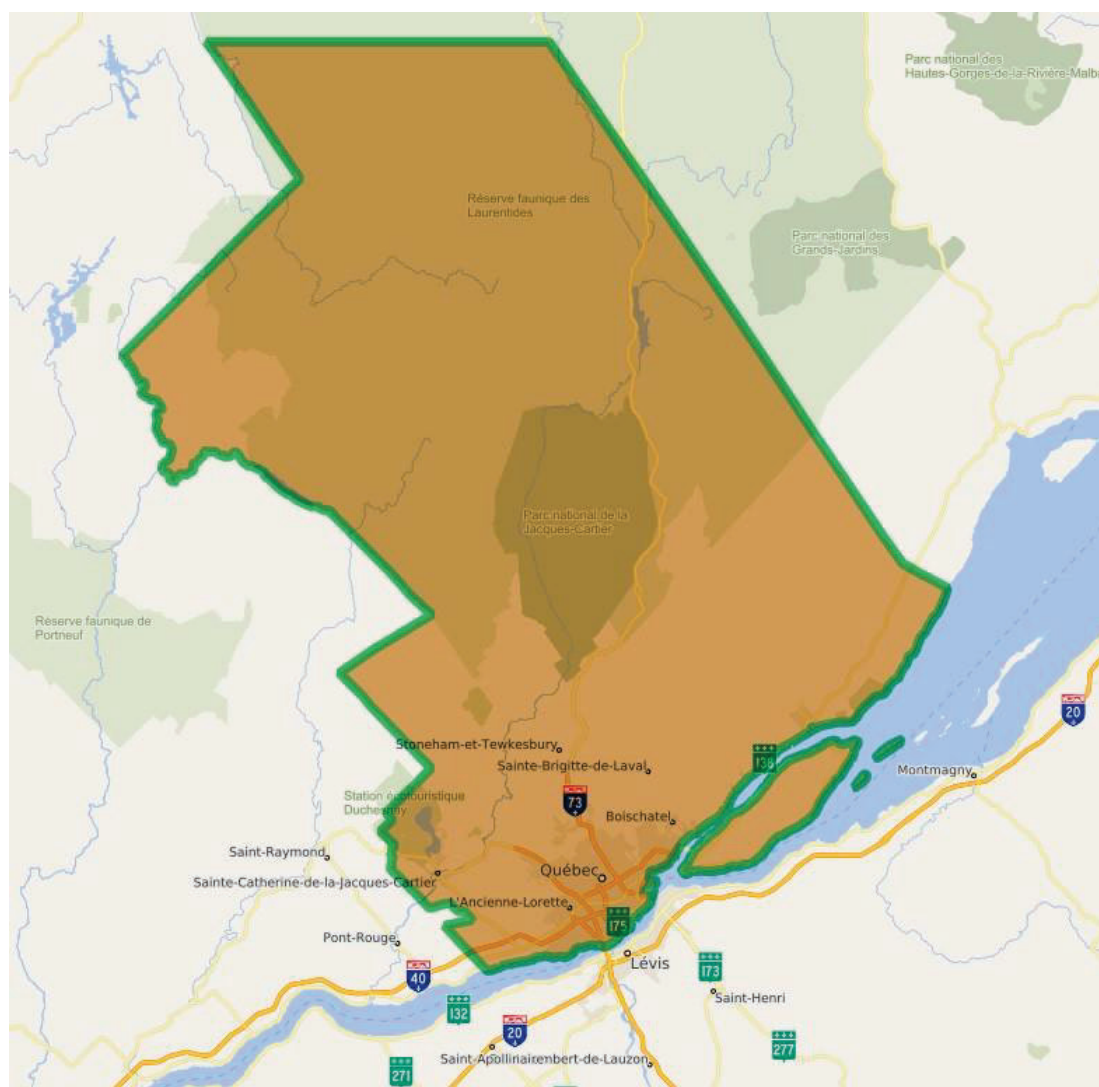
Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

¹ RLRQ, c. P-32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DU CAP-DIAMANT

La région du Cap-Diamant regroupe un peu moins de 87 000 élèves répartis dans plus de 145 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et un peu plus de 13 500 élèves répartis dans 25 établissements d'enseignement privés. Près de 350 enfants reçoivent l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région du Cap-Diamant correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires de la Capitale, des Découvreurs et des Premières-Seigneuries. Sur le plan géographique, ceci correspond approximativement à la portion située au nord du fleuve de la communauté urbaine de Québec, incluant la ville de Québec, la Côte-de-Beaupré, l'Île d'Orléans et du territoire de la MRC de la Jacques-Cartier.



03 – Région du Cap-Diamant
© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

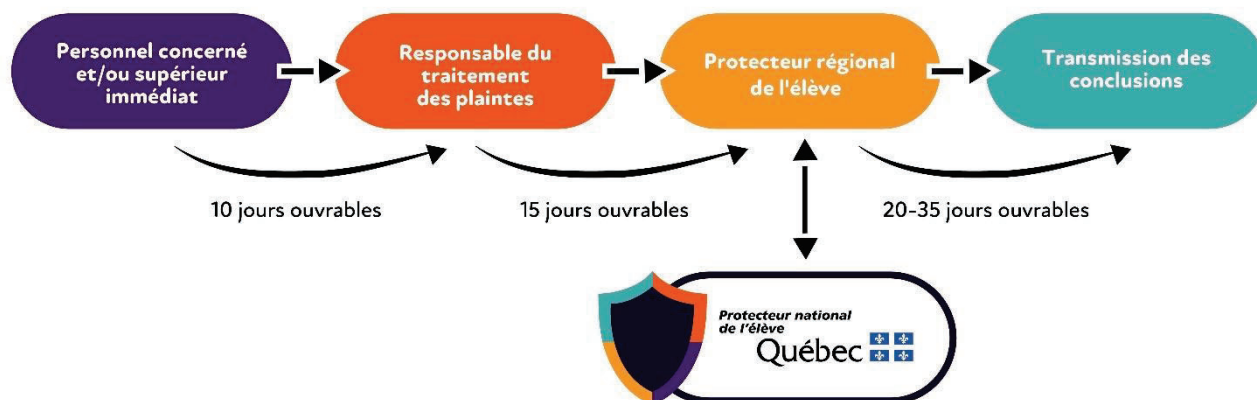
Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit, cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de la démarche initiée.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de la région du Cap-Diamant.

Une bonne collaboration des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens à souligner la disponibilité et la transparence des acteurs des organismes scolaires publics et privés qui ont été présents aux rencontres et qui ont fourni les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont répondu avec diligence aux demandes permettant un traitement fluide des dossiers.

Les responsables du traitement des plaintes ont joué un rôle pédagogique et ont fait preuve de leadership auprès des gestionnaires des centres de services scolaires, des établissements d'enseignement privés et du personnel des écoles, plus particulièrement auprès des directions d'établissement concernant leurs obligations et responsabilités en lien avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Mes enquêtes ont pu être menées sans interférence et je n'ai pas eu à utiliser de leviers d'enquête plus formels pour pouvoir jouer pleinement mon rôle, même dans les situations plus sensibles et délicates. Dès la réception de l'avis d'examen, l'ensemble des organismes scolaires ont agi avec diligence et transparence.

Absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il

juge appropriés. En vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit par ailleurs informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il a été constaté que, dans certains dossiers, un tel avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

Je suis consciente que l'adaptation à une nouvelle procédure comme celle du traitement des plaintes et des signalements nécessite du temps pour les organismes scolaires, plus particulièrement pour ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. D'ailleurs, l'absence d'avis écrit de bien-fondé a diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes a été mieux connue et implantée. Je suis confiante que la pratique des organismes scolaires ira en s'améliorant au cours de l'année scolaire 2024-2025.

Utilisation du système Aristote par les responsables du traitement des plaintes (RTP)

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 61) prévoit que le protecteur national de l'élève puisse déterminer l'actif informationnel que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés doivent utiliser aux fins de l'examen des plaintes. À cette fin, le Protecteur national de l'élève a développé un système de traitement des plaintes et des signalements (mieux connu sous le nom Aristote) afin, notamment, d'inscrire les renseignements prescrits par le *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*³. Ce règlement prévoit entre autres qu'un dossier soit ouvert pour chaque plainte et être mis à jour de façon contemporaine à son évolution. Il prévoit également que le dossier doive comporter la date et le résumé de toute communication verbale pertinente reçue ou transmise dans le cadre du traitement de la plainte, en plus d'inclure les notes relatives aux analyses effectuées au cours du traitement de la plainte.

Lorsque j'examine une plainte, j'ai accès aux notes consignées dans le système Aristote par le responsable du traitement des plaintes concerné (RTP). Dans la majorité des cas, le système fait état de l'évolution des démarches du RTP et de ses recommandations formulées à l'organisme scolaire. Ces informations me sont particulièrement utiles lorsque l'avis sur le bien-fondé demeure silencieux au sujet des correctifs recommandés. Je remarque cependant, dans certains cas, que peu ou pas d'informations ont été consignées dans Aristote.

Considérant les règles de tenue de dossier prévues par la loi et le règlement en vigueur, la rigueur est de mise à cet égard, bien que je sois consciente que tout changement comme celui introduit par la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements nécessite une certaine adaptation chez les principaux acteurs. J'ai à ce titre constaté que les lacunes observées dans l'utilisation du système Aristote se sont atténuées à mesure que l'année scolaire progressait. À ce sujet, je tiens à souligner le souci des RTP de la région de bien comprendre le fonctionnement du système et les efforts déployés dans le but de l'utiliser de manière adéquate.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

³ Idem.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 90 plaintes et signalements en provenance de la région du Cap-Diamant ont été reçus. Le traitement de 29 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. Règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 90 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,89 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région du Cap-Diamant. De ces 90 plaintes et signalements, 87,8 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 12,2 % des établissements d'enseignement privés. Ces pourcentages correspondent globalement aux ratios démographiques pour le nombre d'élève fréquentant un organisme scolaire public (86 %) ou privé (14 %).

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. Ainsi, les 29 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024 correspondent à 35 motifs de plaintes. De ce nombre, 31,4 % d'entre eux ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 35 motifs de plaintes, dont 11 fondés, ont mené à la formulation de 22 recommandations aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Bien qu'il soit trop tôt pour établir une tendance dans la récurrence de certains motifs de plaintes au sein des organismes scolaires de la région, certaines problématiques portées à mon attention en 2023-2024 m'ont préoccupées en raison de l'atteinte aux droits, de l'impact d'une décision chez des élèves et de leur vulnérabilité.

Même si certains de ces dossiers étaient toujours en suivi d'implantation des recommandations au 30 juin 2024, je fais état de ces situations qui mettent en lumière des enjeux significatifs vécus par les parties plaignantes et scolaire.

Contributions financières exigées des parents

Bien qu'il s'agisse d'un motif peu fréquent, les contributions financières exigées des parents pour un service rendu par un organisme scolaire peuvent faire l'objet d'une enquête.

Une personne plaignante contestait la contribution demandée par l'école secondaire fréquentée par sa fille pour remplacer un ordinateur portable brisé, considérant que l'appareil avait plusieurs années d'usure.

L'enquête a permis de constater que la contribution demandée respectait la politique sur les contributions financières exigées des parents ainsi que le contrat de prêt. Le montant demandé correspondait à la valeur résiduelle de l'appareil, dont l'amortissement des coûts est prévu sur cinq ans.

Bien que le motif de la plainte se soit avéré non fondé, il a été recommandé que le document de contrat de prêt, signé par l'élève et son parent, comprenne la durée de l'amortissement du type d'appareil concerné ainsi que les coordonnées d'une personne-ressource au centre de services scolaire pouvant indiquer au parent la valeur résiduelle à régler en cas de matériel endommagé.

L'organisme scolaire a accepté les recommandations.

Bris de confidentialité

La protection des renseignements personnels est régie autant pour les établissements d'enseignement publics que privés. L'organisme scolaire ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels qu'il détient sur autrui, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la communication soit autorisée par la Loi 67 (art. 59 *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁴; art. 13 *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*⁵).

Une communication non autorisée d'un renseignement personnel constitue un « incident de confidentialité » au sens de ces lois (art. 63.9 *Loi sur l'accès*; art. 3.6 *Loi sur le secteur privé*). Un incident de confidentialité n'est pas à prendre à la légère. En effet, un organisme qui a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'il détient doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé, mais également pour éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent (art. 63.8 *Loi sur l'accès*; art. 3.5 *Loi sur le secteur privé*).

Dans le cadre d'un tournoi sportif, les noms, les adresses courriel et les numéros de téléphone des personnes ayant acheté des produits promotionnels avaient été partagés dans un message commun aux parents des élèves participant au tournoi. La personne plaignante déplorait le bris de confidentialité par la diffusion de ces données personnelles.

L'enquête a permis de conclure qu'il y avait bien eu un bris de confidentialité. Toutefois, aucun élément n'amenait à conclure qu'il y avait eu un risque qu'un préjudice sérieux soit causé et que l'organisme aurait dû interpeller la Commission d'accès à l'information. La direction avait en partie reconnu le motif de plainte avant le début de l'enquête, mais avait paru minimiser les faits aux yeux de la personne plaignante.

Trois recommandations ont été formulées :

- Sensibiliser l'ensemble du personnel et des mandataires offrant des services aux élèves sur leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels;
- Prévoir que le responsable de la protection des renseignements personnels de l'école contacte les personnes concernées et les informe des démarches effectuées pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé, mais également pour éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent;
- Pour tout incident similaire, enjoindre les parents ayant reçu une communication non autorisée de renseignements personnels de tiers de détruire ceux-ci et de s'abstenir d'en faire usage.

L'organisme scolaire a accepté deux recommandations et l'autre partiellement.

⁴ RLRQ, c. A-2.1.

⁵ RLRQ, c. P-39.1.

Comportement inapproprié s'apparentant à un acte de violence à caractère sexuel (AVCS)

Au début de l'année scolaire 2023-2024, des modifications à la *Loi sur l'instruction publique*⁶ et à la *Loi sur l'enseignement privé*⁷ sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, le contenu des plans de lutte des écoles publiques et des établissements d'enseignement privés a été analysé. Il a été constaté que ces documents ne comportaient pas tous les sections et les informations prévues par la loi.

En cours d'année scolaire, plusieurs écoles avaient toutefois régularisé leur situation. Dans certains cas, c'est une enquête de la protectrice régionale de l'élève qui a initié le processus de révision par ses recommandations. Un suivi continu sera effectué en 2024-2025, au gré du traitement des plaintes et des signalements.

⁶ RLRQ, c. I-13.3

⁷ RLRQ, c. E-9.1

Des parents se sont plaints du comportement d'un membre du personnel qui avait demandé aux élèves présents de se dessiner nus. Deux heures plus tard, cette personne avait informé les élèves qu'il s'agissait d'une plaisanterie.

Dès l'ouverture du dossier, un signalement a été effectué par la protectrice régionale de l'élève au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ). Ce signalement n'avait pas été fait par l'école. De plus, les actions de l'établissement d'enseignement pour soutenir les élèves se sont limitées à une réponse minimale aux parents ayant communiqué avec la direction. L'enquête a également permis de constater des lacunes importantes au plan de lutte contre la violence et l'intimidation. L'école avait cependant respecté ses responsabilités en ce qui a trait à la transmission d'un rapport sommaire sur la situation à la protectrice régionale de l'élève et à la vérification des antécédents judiciaires du membre du personnel concerné.

L'enquête a mené à la formulation de 26 recommandations, notamment :

- Une révision approfondie et une bonification importante du plan de lutte contre la violence et l'intimidation;
- L'élaboration d'un plan de formation pour l'ensemble du personnel du centre de services scolaire sur les obligations de signalement à la DPJ et en lien avec l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave;
- La transmission d'une directive à tous les établissements du Centre de services scolaire prévoyant, au moins une fois par année, une rencontre du personnel ayant pour objectif de transmettre de l'information à l'ensemble des employés quant aux responsabilités et aux obligations découlant du plan de lutte contre la violence et l'intimidation ainsi que celles découlant de l'Entente multisectorielle.

L'organisme scolaire a accepté la grande majorité des recommandations.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique* et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*, introduit par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné. Ce rapport influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, cette obligation légale m'apparaît encore méconnue des directions d'école. La transmission systématique des rapports et la qualité de leurs contenus varient de manière significative d'une école à l'autre. En ce sens, l'envoi des rapports sommaire n'est pas toujours fait de manière contemporaine aux événements.

De plus, le contenu de certains rapports sommaires ne m'a pas permis de confirmer les suivis réalisés par l'école face à la situation ni de vérifier si les parents ou les élèves eux-mêmes avaient été recommandés à la Commission des services juridiques en cas de plaintes d'AVCS, comme prescrit par l'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Je juge également important que les équipes-écoles soient en mesure le plus rapidement possible d'identifier les éléments constitutifs d'un AVCS. L'identification erronée de certains gestes à caractère sexuel a en effet pu retarder la transmission de rapports sommaires et le signalement requis par la *Loi sur la protection de la jeunesse*. J'aborde cet enjeu plus loin dans le présent rapport.

Démarches de facilitation entre les parents et les organismes scolaires

Amener les parties à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation est possible en vertu de l'article 40 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, à condition que les parties y consentent et que les circonstances s'y prêtent.

En 2023-2024, un dossier de la région du Cap-Diamant a été réglé en ayant recours à cette approche, bien que plus d'une tentative de ma part ait été faite pour aller vers cette avenue.

Celle-ci requiert en effet un désir du plaignant et de l'organisme scolaire à poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

Les parents d'une élève handicapée ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA) ont porté plainte en lien, principalement, avec la façon dont l'établissement d'enseignement leur communiquait l'information à l'égard des troubles de comportement de leur enfant, et la manière dont certaines interventions étaient réalisées à son endroit.

Avec le consentement des parents et de l'école, une rencontre de facilitation a pu être tenue. Les parties en sont venues à une entente, dans l'écoute et le respect de chacune des positions. Ainsi, l'école a accepté de mieux définir la façon de communiquer avec les parents lorsque des situations problématiques se présentent et de modifier leur approche afin de procéder aux interventions en dehors des périodes de classe. Les parties sont également convenues de réviser le plan d'intervention de l'élève en la faisant participer aux travaux de révision. La facilitation a permis de rapprocher les parties, dans le calme et le dialogue, au bénéfice premier de l'élève, des parents et de l'école.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](https://pne.gouv.qc.ca/page-institutionnelle). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant à la présence d'affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite également chaque direction d'école à s'assurer de leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au début de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux et les responsables des traitements de plaintes des trois centres de services scolaires dans ma région d'assignation, de même que ceux des 25 établissements d'enseignement privés de la région, afin de faire connaître le nouveau recours.

J'ai aussi rencontré d'autres interlocuteurs jugés cruciaux, car ils sont d'importants relayeurs du mécanisme de traitement des plaintes auprès des parents et élèves, dont la Direction de la protection de la jeunesse Capitale-Nationale et le Conseil de bande de la nation huronne-wendate.

Compte tenu du grand nombre d'acteurs (centres de services scolaires, commissions scolaires, établissements d'enseignement privés, organismes gouvernementaux et communautaires, acteurs politiques, instances de gouvernance scolaire, santé et services sociaux et services policiers) dans ma région, il m'a été impossible d'aller à la rencontre de la totalité des acteurs en 2023-2024. Une prise de contact par courriel a toutefois été faite pour un large éventail de ces acteurs. Mes efforts auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

En 2023-2024, j'ai n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête, en matière de violence à caractère sexuel, n'a été réalisée à mon initiative en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En terminant ce premier rapport annuel d'activités, il m'apparaît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsman de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante. C'est cette posture qui a guidé mon approche au cours de la dernière année et qui continue de le faire au quotidien dans cette deuxième année d'exercice de mes fonctions.

Je poursuivrai mes efforts en 2024-2025 pour faire des recommandations réalistes et applicables, en ayant toujours des attentes élevées quant au respect des droits des élèves, du respect des encadrements et des bonnes pratiques en vue d'une amélioration des services prometteuse pour les élèves et leurs parents. Je remercie sincèrement les acteurs des organismes scolaires pour leur ouverture et leur proactivité et je remercie les plaignants pour leur confiance.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	68	20	9	2
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	8	4	0	1
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	8	3	2	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	6	2	2	0
Total	90	29	13	3

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Capitale	35 729	26	0,73
Centre de service scolaire des Découvreurs	16 583	25	1,51
Centre de service scolaire des Premières-Seigneuries	34 401	28	0,81
Établissements d'enseignement privés	13 964	11	0,79
Total	100 677	90	0,89

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
45	23

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	5	2	3	0
Acte de violence à caractère sexuel	4	1	0	3
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	4	2	2	0
Bris de communication ou refus d'accès	4	1	0	3
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — autres motifs	3	0	1	2
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité	2	1	1	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	2	1	0	1
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	2	1	0	1
Classement de l'élève	2	1	0	1
Transport scolaire	2	0	2	0
Admission et inscription	1	0	0	1
Mise en œuvre d'un programme*, d'un projet ou d'activités	1	0	0	1
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	1	0	0	1
Bris de services/de scolarisation	1	1	0	0
Autre (préciser)	1	0	1	0
Total	35 (100 %)	11 (31,4 %)	10 (28,6 %)	14 (40 %)

*Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de la Capitale	11	4	2	5
Centre de service scolaire des Découvreurs	11	2	1	8
Centre de service scolaire des Premières-Seigneuries	9	2	6	1
Établissements d'enseignement privés	4	3	1	0
Total	35 (100 %)	11 (31,4 %)	10 (28,6 %)	14 (40 %)

*Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	5	5	0	0
Autre (préciser)	3	3	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave	2	2	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	2	2	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI) - Application	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>	1	1	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	1	1	0	0
Implantation des recommandations	1	1	0	0
Total	22 (100 %)	22 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de la Capitale	11	11	0	0
Centre de services scolaire des Découvreurs	4	4	0	0
Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries	4	4	0	0
Établissements d'enseignement privés	3	3	0	0
Total	22 (100 %)	22 (100 %)	0 (100 %)	0 (100 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Autre (préciser)	3	2	1	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	3	3	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	2	2	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	2	2	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	2	2	0	0	0
Implantation des recommandations	2	2	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	1	1	0	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	1	1	0	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0	0
Collaboration avec les parents	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — <i>Loi sur la protection de la jeunesse</i>	1	1	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	1	0	0	0
Total	22 (100 %)	21 (95,5 %)	1 (4,5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de la Capitale	11	11	0	0	0
Centre de services scolaire des Découvreurs	4	3	1	0	0
Centre de services scolaire des Premières-Seigneuries	4	4	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	3	3	0	0	0
Total	22 (100 %)	21 (95,5 %)	1 (4,5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région du Cap-Diamant

Établissements d'enseignement privés

Académie Saint-Louis	Collège mariste de Québec	Externat Saint-Cœur de Marie
Aviron Québec Collège Technique	École oraliste de Québec pour enfants malentendants ou sourds	Externat St-Jean-Berchmans
Centre psycho-pédagogique de Québec	École de l'Excellence	Institut Saint-Joseph
Campus Notre-Dame-de-Foy	École Montessori de Québec	École des Ursulines de Québec et Loretteville
Collège Saint-Charles-Garnier	École secondaire Mont-Saint-Sacrement	École l'Eau-Vive
Collège de Champigny	École secondaire privée François-Bourrin	Académie Saint-Louis
Collège des Hauts Sommets	École trilingue Vision Québec nord	École secondaire Saint-Jean-Eudes
Collège François-de-Laval	École trilingue Vision St-Augustin	Séminaire Saint-François
Collège Jésus-Marie de Sillery		

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des
Grandes-Rivières

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève 3

Présentation de la région des Grandes-Rivières 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Promotion du recours 13

Demandes d'avis..... 15

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 15

Conclusion 16

Statistiques..... 17

Annexe 25

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://pne.gouv.qc.ca).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Audrey Parizeau
Protectrice régionale
de l'élève

Au terme de cette première année, il me fait plaisir de partager ce rapport annuel d'activités qui rend notamment compte des plaintes et des signalements provenant des organismes scolaires, tant publics que privés, de la région des Grandes-Rivières, reçus et traités pendant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi chargée de traiter des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des *Conclusions* et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

La première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements est maintenant terminée. Je dresse le constat que la grande majorité des intervenants du milieu scolaire dans la région des Grandes-Rivières ayant eu à traiter avec moi ou certains de mes collègues dans le cadre de plaintes ou de signalements visant leurs établissements, ont bien compris notre rôle et notre objectif commun d'amélioration continue du système scolaire.

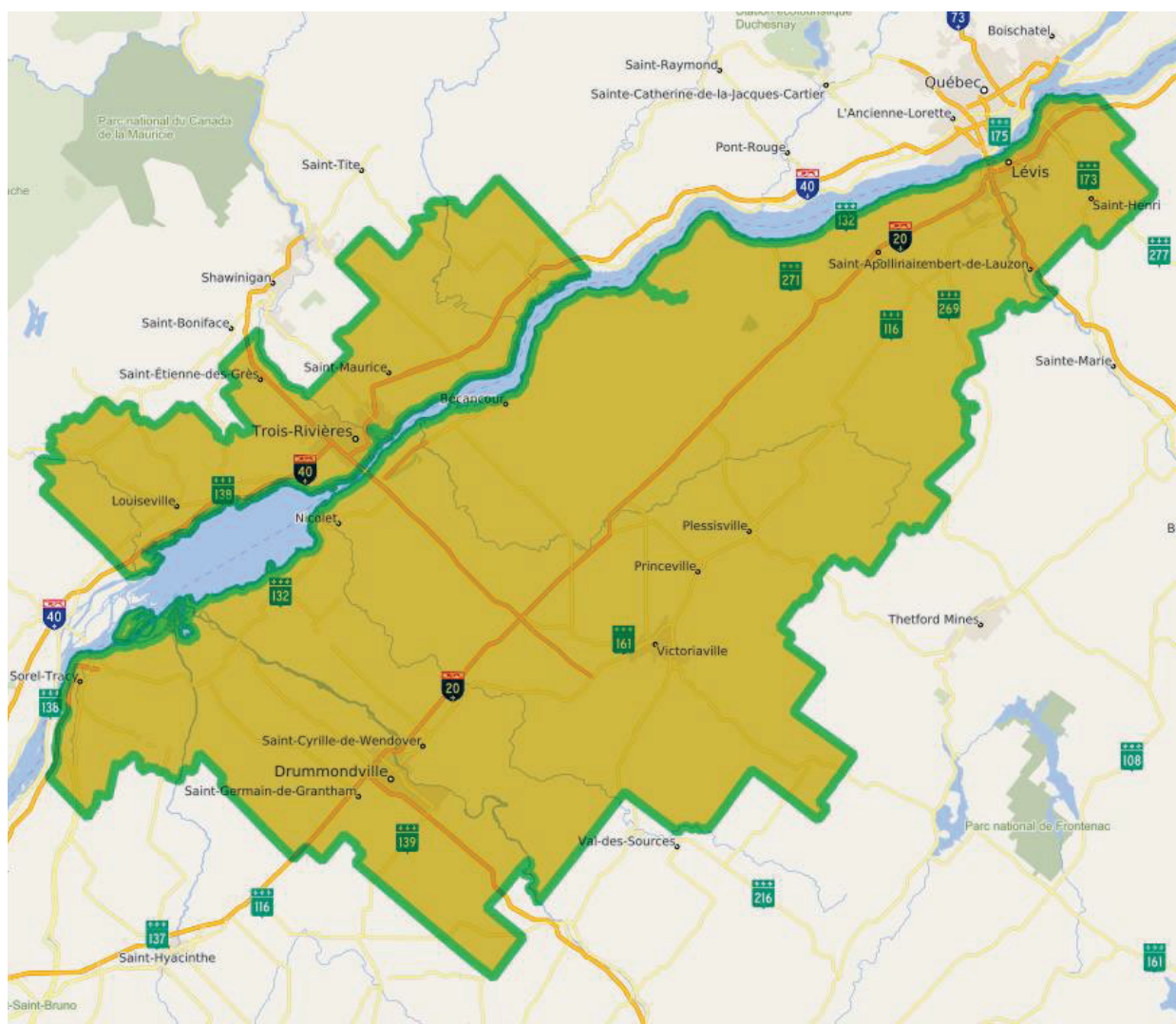
¹ RLRQ, c. P- 32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES GRANDES-RIVIÈRES

La région des Grandes-Rivières regroupe un peu plus de 104 000 élèves, répartis en quelque 96 000 élèves dans des établissements publics et 8000 élèves dans des établissements privés. On y retrouve plus de 230 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et 19 établissements privés. Plus de 590 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région des Grandes-Rivières correspond à celui couvert par les centres de services scolaires des Navigateurs, de la Riveraine, des Bois-Francis, des Chênes, du Chemin-du-Roy et de Sorel-Tracy.

Ce territoire correspond en partie aux régions administratives de Chaudière-Appalaches, de la Mauricie, de la Montérégie ainsi que de tout le Centre-du-Québec.



04 — Région des Grandes-Rivières

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses *Conclusions* sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus des *Conclusions* — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Au terme de cette première année, il m'a été possible de dresser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de ma région d'affectation.

Utilisation du système Aristote et obligation du responsable de traitement des plaintes de donner au plaignant un avis de bien-fondé écrit

Dans le cadre de mes fonctions, l'admissibilité de toute plainte reçue doit être d'abord évaluée. Pour ce faire, je dois notamment déterminer si l'organisme scolaire a eu l'opportunité de traiter la plainte via l'étape 1 (personnel concerné et/ou son supérieur immédiat), et ensuite l'étape 2 (responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire [ci-après RTP]). Une consultation dans le système de traitement des plaintes et signalements mis à la disposition des RTP et des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (Aristote) permet de constater rapidement si un dossier est créé et, conséquemment, si le RTP a eu l'occasion de terminer le traitement de la plainte à son étape.

J'ai constaté que certains organismes scolaires n'utilisaient malheureusement pas le système Aristote pour toutes les plaintes reçues et traitées par eux. Je souhaite rappeler que la création d'un dossier dans le système Aristote pour toute plainte reçue est obligatoire, en vertu de l'article 61 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* et de l'article 9 du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*². Sur le plan opérationnel, cette omission engendre notamment des vérifications additionnelles à effectuer auprès du RTP et a souvent pour effet de ralentir ma prise en charge de la plainte. Dans le même ordre d'idée, il est impératif que les conclusions du RTP se retrouvent dans le système Aristote, et ce, afin de dissiper toute ambiguïté sur la fin de traitement de la plainte par le RTP.

² RLRQ, c. P- 32,01, r.0.1.

Je souhaite également rappeler l'obligation pour ce dernier de rendre son avis sur le bien-fondé de la plainte par écrit³, et de le faire parvenir à la personne plaignante. Plusieurs plaintes traitées en 2023-2024 ont mis en évidence le non-respect de cette obligation légale. En vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*, l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit par ailleurs informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées, d'où l'importance qu'il soit transmis aux personnes plaignantes.

J'ai toutefois été en mesure de formuler des recommandations dans certains dossiers, et des améliorations notables ont déjà été constatées. J'invite les organismes scolaires à porter une attention particulière à cet enjeu important pour la prochaine année scolaire.

Obligation de transmettre les rapports sommaires en matière d'actes de violence à caractère sexuel

L'alinéa 5 de l'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*⁴ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁵ prévoient que pour chaque signalement ou plainte relative à un acte de violence à caractère sexuel, un rapport sommaire faisant état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné doit être transmis au protecteur régional de l'élève. J'estime nécessaire de faire un rappel à ce sujet.

Ce rapport doit ainsi inclure le suivi donné aux événements. Or, il ressort que certains rapports sommaires que j'ai reçus ne rencontrent pas les exigences prévues à la *Loi sur l'instruction publique* quant aux informations devant être transmises. Des rappels ont d'ailleurs déjà été faits à cet effet à certains organismes scolaires au cours de l'année scolaire 2023-2024. La transmission de rapports sommaires complets me permet notamment de statuer rapidement sur la possibilité d'entreprendre une enquête à mon initiative, comme me le permet la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Cela a aussi pour effet d'accélérer le traitement d'une plainte qui sera reçue à mon niveau, me permettant d'avoir en main plusieurs informations en lien avec le dossier dès sa création. Considérant la nature sensible des dossiers en matière d'acte de violence à caractère sexuel, il est indispensable de traiter ces dossiers avec célérité.

Collaboration des organismes scolaires

Je dresse le constat que la majorité des organismes scolaires concernés dans le cadre du traitement des plaintes et signalements ont su se rendre disponibles et collaborer à la transmission des documents requis pour nos enquêtes. Sauf quelques exceptions, la transmission des informations requises s'est faite dans des délais raisonnables, permettant de traiter les plaintes avec diligence.

Le même constat s'impose quant au suivi de l'implantation des recommandations. La consultation du tableau 9 en annexe du présent rapport met en lumière la qualité de la collaboration des organismes scolaires de la région. En effet, aucun d'entre eux n'a refusé d'assurer le suivi de l'implantation des recommandations auprès de moi.

³ *Loi sur le protecteur national de l'élève*, article 25.

⁴ RLRQ, c. I-13,3.

⁵ RLRQ, c. E-9,1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 71 plaintes et signalements en provenance de la région des Grandes-Rivières ont été reçus. Le traitement de 35 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* —préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 71 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,68 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région des Grandes-Rivières. De ces plaintes et signalements, tous sauf un proviennent d'établissements d'enseignements publics.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif de plainte, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi parmi les 35 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 58 motifs de plainte ou de signalement y sont associés. De ce nombre, 44,8 % des motifs ont été jugés fondés.

Ces 58 motifs de plaintes ou de signalement ont mené à la formulation de 43 recommandations aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté en annexe du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Au terme de cette première année d'exercice de mes fonctions, certains enjeux ont été soulevés et sont présentés ci-dessous.

Les bris de services et les suspensions à durée indéterminée

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, plusieurs d'entre elles avaient pour motif un « bris de service ou de scolarisation ». À noter que le tableau 4 en annexe du présent rapport ne consigne que les quatre (4) dossiers terminés au 30 juin 2024. Les autres apparaîtront statistiquement dans mon prochain rapport annuel d'activités, puisque le suivi d'implantation des recommandations acceptées en lien avec ces dossiers aura été complété au-delà de cette date. Il m'apparaît tout de même important de partager mes constats sur cet enjeu dès à présent.

Différentes catégories d'élèves ont eu à composer avec des bris de services, allant d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (ci-après élève HDAA), à ceux présentant des enjeux comportementaux.

J'ai pu constater qu'il était courant pour certaines écoles de recourir à des périodes d'arrêt de scolarisation, ou encore à des horaires de scolarisation à temps partiel avec ces élèves. Ces moments d'arrêt ou de diminution du temps passé à l'école ont plusieurs objectifs pour les organismes scolaires. Ils visent notamment à prendre un temps de réflexion afin d'évaluer adéquatement les besoins de l'élève, à protéger les autres élèves le côtoyant en s'assurant d'offrir un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire, et à permettre l'encadrement des événements ou des faits qui ont eu lieu en présentiel à l'école par du personnel supplémentaire attiré à l'élève en question.

Parmi les dossiers que j'ai traités, les arrêts d'agir pour les élèves présentant des enjeux comportementaux pouvaient débiter par l'imposition d'une suspension sans que la durée de celle-ci ne soit fixée. Pour les élèves HDAA, il a été constaté que certains d'entre eux étaient retournés à la maison par l'organisme scolaire, faute de capacité à les scolariser à temps plein. Cela met en lumière l'existence d'un enjeu d'adaptation des services éducatifs offerts en classe ordinaire aux élèves ayant des besoins particuliers. Certains organismes scolaires se disent à bout de ressources.

Il n'en demeure pas moins que tous les élèves, peu importe les événements dans lesquels ils peuvent être impliqués, ont droit à la scolarisation. Les organismes scolaires doivent agir en ce sens, dans la plus grande mesure du possible. En effet, la *Loi sur l'instruction publique* énonce toutefois clairement que les organismes scolaires doivent prendre les moyens nécessaires afin d'ajuster les services éducatifs et complémentaires offerts aux élèves afin de leur permettre d'être scolarisés à temps plein pendant les 180 jours de classe.

Dans un dossier traité en 2023-2024, des allégations d'acte de violence à caractère sexuel (AVCS) reposaient sur un élève. Ces gestes impliquaient des présumées victimes, dont certaines fréquentaient l'école #1. Dans ces circonstances, le centre de services scolaire (CSS) a expulsé l'auteur présumé des gestes de l'école #1, et il lui a été proposé de l'inscrire à l'école #2. La personne plaignante était en désaccord et souhaitait qu'il réintègre l'école #1.

Dans les faits, l'élève a plutôt bénéficié de mesures « d'école à distance » à partir de son domicile, comme le CSS lui refusait l'accès à l'école #1, établissement que l'élève souhaitait fréquenter. Au terme de mon enquête, j'ai conclu que l'élève avait le droit à une scolarisation en présentiel et j'ai conséquemment recommandé au CSS de le réintégrer immédiatement en présentiel, de mettre à jour le plan de lutte contre l'intimidation et la violence de l'école concernée, qui ne contenait pas la section réservée aux actes de violence à caractère sexuel comme prescrit par la loi et de communiquer systématiquement les rapports sommaires en matière d'AVCS, là aussi tel que prévu par la loi, en plus de s'assurer que l'école établisse une période déterminée pour chaque suspension.

L'organisme scolaire a accepté ces recommandations et a de nouveau offert à l'élève une scolarisation en présentiel.

L'actualisation des plans de lutte contre la violence et l'intimidation et leur transmission au Protecteur national de l'élève

Parmi les plaintes reçues en 2023-2024, 8 d'entre elles avaient notamment comme motif un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) et 8 autres avaient pour motif l'intimidation et la violence autre que la violence à caractère sexuel.

Les plaintes comportant un motif lié à des situations de violence ou d'intimidation m'ont amenée à analyser la conformité des plans de lutte contre la violence et l'intimidation des établissements scolaires concernés. Les articles 75.1 de la *Loi sur l'instruction publique* et 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé* prévoient notamment qu'une section distincte du plan de lutte doit être consacrée aux violences à caractère sexuel. Malgré l'année écoulée depuis la modification de ces articles de loi, je constate que plusieurs établissements d'enseignement ne se sont toujours pas conformés à cette obligation.

Il est plus que souhaitable que les centres de services scolaires accompagnent leurs écoles dans cet important exercice d'actualisation. Bien que l'on comprenne que certains organismes scolaires indiquent attendre à ce jour des outils de la part du ministère de l'Éducation, une mobilisation en amont apparaît requise, avec l'aide de leur personnel professionnel à l'interne, afin d'avoir des balises claires en matière d'AVCS. Les plaintes reçues pendant l'année m'ont permis de formuler des recommandations à cet effet qui sont en cours d'implantation chez certains organismes scolaires. Un suivi continu de la situation sera effectué en 2024-2025.

Quant à la communication de ces plans de lutte, les mêmes articles de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* prévoient que chaque directeur d'établissement d'enseignement public ou privé doit transmettre une copie de son plan de lutte au Protecteur national de l'élève et il doit faire de même à chaque fois que le document est mis à jour. Pour la région des Grandes-Rivières, je constate que plusieurs établissements d'enseignement ne se sont pas conformés à cette obligation. Je souhaite toutefois souligner la mobilisation de certains centres de services scolaires, qui ont procédé à des rappels fructueux auprès de leurs établissements. L'accessibilité aux plans de lutte est cruciale pour les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, puisqu'elle permet un traitement plus efficace des plaintes.

Facilitation

L'article 40 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit qu'une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut, si jugé utile, se réunir avec le plaignant et les autres personnes concernées afin de tenter d'amener les parties à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation. Cette démarche est possible si les parties y consentent. En 2023-2024, cette démarche a été utilisée dans cinq dossiers de la région des Grandes-Rivières.

Une plainte est déposée par le parent d'un élève suspendu pour avoir contrevenu au code de vie de l'établissement scolaire et avoir été l'auteur de gestes d'intimidation. Au terme de la suspension, un calendrier de scolarisation dit « à la maison » a été proposé par l'organisme scolaire.

La plainte du parent concernait principalement cette scolarisation à la maison et les modalités l'entourant, dont le calendrier de réintégration. Au terme de la séance de facilitation, l'organisme scolaire a fait preuve d'une ouverture et d'une collaboration exemplaire afin d'ajuster le calendrier de réintégration et les modalités entourant la présence physique de l'élève à l'école, le tout afin de se conformer à son obligation de scolarisation en présentiel. Au terme de la facilitation, l'élève était déjà réintégré à temps complet et de nouvelles modalités de déplacements dans l'école avaient pu être mises en place afin d'éviter de stigmatiser davantage l'élève.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, j'ai été amenée à cesser le traitement de plaintes, car les personnes plaignantes se disaient satisfaites des actions prises par l'organisme scolaire après le début de mon intervention. Dans ces situations, mes demandes de clarifications, les échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire relatifs au cadre normatif lié à la plainte, ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école ou d'un centre de services scolaire auront mené à un règlement satisfaisant entre ces derniers et les personnes plaignantes.

Dans ces situations, j'ai vérifié que la solution identifiée convenait à tous avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

Une personne plaignante se dit insatisfaite des interventions d'un membre du personnel professionnel de l'école, après que son enfant a subi de l'intimidation. Il ressort de mon enquête que le membre du personnel en question avait tenu des propos inadéquats et pouvant donner l'impression de banaliser l'intimidation vécue (racisme) et ce, tant à l'égard des parents que directement à l'égard de l'élève.

La direction avait réalisé une rencontre réparatrice entre le membre du personnel professionnel et l'élève. Or, au moment de mon intervention, aucun geste de réparation n'avait été posé à l'égard des parents. Suivant mon intervention, tant la direction que le membre du personnel concerné ont fait preuve d'une prise de conscience et d'une collaboration exemplaire. Dans ce contexte, une lettre d'excuse rédigée par le membre du personnel professionnel a été adressée aux parents. Ces gestes posés par l'établissement scolaire m'ont permis de clore le dossier à la satisfaction mutuelle des parties.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Concernant cet aspect, la consultation des sites Internet des différents organismes scolaires (centres de services scolaires et écoles) de la région des Grandes-Rivières m'a permis de constater que plusieurs d'entre eux ne se sont pas conformés à cette obligation à ce jour. J'ai aussi constaté une mécompréhension de cette obligation, puisque de nombreux établissements, bien qu'ils aient ajouté une section d'information sur le processus de traitement des plaintes, ne l'ont pas rendu accessible directement à partir de la page d'accueil de leur site, obligeant ainsi l'élève ou le parent à effectuer des démarches plus poussées pour accéder à l'information.

Ayant eu l'occasion de faire des recommandations à cet effet dans certains dossiers reçus en cours d'année, je suis consciente que certains établissements sont en démarche afin d'implanter les recommandations formulées et de se conformer à cette obligation. Pour certains centres de services scolaires, la correction est déjà faite à ce jour pour l'ensemble de ces établissements. J'invite toutefois les organismes scolaires pour lesquels la mise à jour n'est pas faite à régulariser cette situation dès que possible. Les contenus sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant à la présence d'affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite également chaque direction d'école à s'assurer de leur présence systématique et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Entre le 28 août 2023 et avril 2024, la fonction de protecteur régional de l'élève pour la région des Grandes-Rivières a été occupée par monsieur Louis Charbonneau. À son arrivée, celui-ci a pu rencontrer en personne ou en mode virtuel la majorité des directeurs généraux et des responsables du traitement des plaintes des 6 centres de services scolaires et des 19 établissements privés de la région, afin de faire connaître la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements.

Durant cette première année, il a également pu rencontrer des représentants des comités de parents et de certaines instances de gouvernance des établissements scolaires.

Des collègues des régions avoisinantes ont également été à la rencontre d'autres interlocuteurs jugés pertinents, notamment les représentants de la Direction de la protection de la jeunesse et de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Pour ma part, ayant amorcé mes fonctions en avril 2024, il m'a été possible d'entrer à mon tour en contact avec les directions générales et les responsables du traitement des plaintes des 6 centres de services scolaires de la région, et les directions d'établissements privés, notamment au fil du traitement des plaintes, afin de les informer de mon arrivée. Mes efforts auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

En grande partie, les interlocuteurs rencontrés ont su montrer une belle ouverture face à l'arrivée du Protecteur national de l'élève et des interventions que les protectrices et protecteurs régionaux seraient amenés à faire.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête n'a été réalisée à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, je juge utile de reproduire trois extraits de témoignages que j'ai reçus en cours d'année. D'abord, de deux personnes plaignantes et ensuite un membre du personnel d'un organisme scolaire. Ces propos illustrent bien le rôle du Protecteur national de l'élève au terme de sa première année.

Dans un dossier où une réintégration d'un élève à un programme particulier avait été recommandée, une plaignante nous donne le suivi suivant quant à son enfant :

« Juste un petit mot pour vous dire que (mon enfant) a réussi son secondaire sans cours d'été ! Les ministériels aussi ont été réussis ! Il devrait recevoir son diplôme sous peu. Il a aussi reçu sa confirmation pour le début de son professionnel en (...). [...] il a pu réintégrer son programme (...) grâce à votre intervention. C'est toujours agréable de savoir qu'une intervention se termine aussi bien et c'est pour cela que je vous en fait part. »

Dans un autre dossier où je suis intervenue afin qu'un geste de réparation soit posé envers des parents suivant une intervention inappropriée dans un contexte d'intimidation, la personne plaignante m'écrit :

« À la lecture du courriel de (la direction de l'école), adressé à nous [...]. À ses regrets et excuses, nos droits de parents sont respectés et nous parents, sommes satisfaits du traitement de la plainte au niveau de la Protection Régionale de l'Élève. »

Pour terminer, suivant la réception de mes conclusions avec recommandations, un membre du personnel d'un organisme scolaire, dans une perspective d'amélioration continue que je souligne :

« [...] Nous accueillons positivement vos recommandations. Comme mentionné précédemment, nous avons encore beaucoup à apprendre dans tout cela. »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	55	25	3	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	8	4	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	8	6	0	1
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	0	0	0	0
Total	71	35	3	1

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Rivéraine	6 680	7	1,05
Centre de services scolaire de Sorel-Tracy	6 930	8	1,15
Centre de services scolaire des Bois-Francis	14 691	8	0,54
Centre de services scolaire des Chênes	16 230	14	0,86
Centre de services scolaire des Navigateurs	29 126	19	0,65
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy	22 578	14	0,62
Établissements d'enseignements privés	8 289	1	0,12
Total	104 524	71	0,68

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
39	31

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Acte de violence à caractère sexuel	11	8	3	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	5	2	2	1
Bris de services/de scolarisation	5	2	2	1
Classement de l'élève	4	1	2	1
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	4	2	0	2
Admission et inscription	4	3	0	1
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	4	1	3	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	3	0	0	3
Transport scolaire	3	1	2	0
PRE — Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	3	3	0	0
Service de garde et de surveillance	2	0	1	1
Bris de communication ou refus d'accès	2	0	0	2
Services d'enseignement	2	1	1	0
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	1	0	1	0
Entente de scolarisation	1	0	1	0
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité	1	0	0	1
Discrimination	1	0	1	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) — autres motifs	1	1	0	0
Projet pédagogique particulier	1	1	0	0
Total	58 (100 %)	26 (44,8 %)	19 (32,8 %)	13 (22,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 4 et 5 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Centre de services scolaire de la Rivéraine	2	1	0	1
Centre de services scolaire de Sorel-Tracy	3	0	1	2
Centre de services scolaire des Bois-Francis	10	1	4	5
Centre de services scolaire des Chênes	9	1	7	1
Centre de services scolaire des Navigateurs	22	19	3	0
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy	11	4	3	4
Établissements d'enseignement privés	1	0	1	0
Total	58 (100 %)	26 (44,8 %)	19 (32,8 %)	13 (22,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Autre (préciser)	6	6	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	6	6	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	4	3	0	1
Règles de conduite de l'établissement — Application	4	4	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	3	3	0	0
Implantation des recommandations	3	3	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	2	0	0
Transport scolaire — Sécurité	2	2	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	2	2	0	0
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	2	2	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0
Plan de surveillance stratégique — Application	1	1	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	1	1	0	0
Collaboration avec les parents	1	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Total	43 (100 %)	42 (97,7 %)	0 (0 %)	1 (2,3 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de la Rivaine	1	1	0	0
Centre de services scolaire des Bois-Francis	4	4	0	0
Centre de services scolaire des Chênes	6	6	0	0
Centre de services scolaire des Navigateurs	29	28	0	1
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy	3	3	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0
Total	43 (100 %)	42 (97,7 %)	0 (0 %)	1 (2,3 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	6	5	1	0	0
Autre (préciser)	5	5	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application	4	4	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	3	3	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	3	3	0	0	0
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	3	3	0	0	0
Implantation des recommandations	3	3	0	0	0
Transport scolaire — Sécurité	2	2	0	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	2	2	0	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	2	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Application	1	1	0	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0	0
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	1	1	0	0	0
Collaboration avec les parents	1	1	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	0	1	0	0
Total	42 (100 %)	40 (95,2 %)	2 (4,8 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de la Rivéraine	1	1	0	0	0
Centre de services scolaire des Bois-Francis	4	4	0	0	0
Centre de services scolaire des Chênes	6	6	0	0	0
Centre de services scolaire des Navigateurs	28	26	2	0	0
Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy	3	3	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0	0
Total	42 (100 %)	40 (95,2 %)	2 (4,8 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région des Grandes-Rivières

Établissements d'enseignement privés

Académie internationale Zig Zag

Collège Notre-Dame-de-
l'Assomption

Collège Clarétain de Victoriaville

Collège de Lévis

Collège Marie-de-l'Incarnation

Collège Saint-Bernard

École Marcelle-Mallet

École trilingue Vision Trois-Rivières

École du Routier G.C.

École du Routier R.C.

École Montessori de la Mauricie

École Sainte-Famille

École trilingue Vision Rive-Sud

École Trilingue Vision Victoriaville

École Val Marie

ÉtudeSecours

Institut secondaire Keranna

Juvénat Notre-Dame du
Saint-Laurent

Séminaire St-Joseph Trois-Rivières

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca



COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.



*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des Appalaches-
et-des-Cantons

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région des Appalaches-et-des-Cantons..... 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Promotion du recours 12

Demande d’avis 13

Enquête à l’initiative de la protectrice régionale de l’élève 13

Conclusion 13

Statistiques..... 14

Annexe 22

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Caroline Audette
Protectrice régionale
de l'élève

Voici le premier rapport annuel d'activités qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région des Appalaches-et-des-Cantons, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans le rapport, ainsi que la manière dont ils sont présentés, sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou encore d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des élèves qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice des fonctions de protecteur régional de l'élève, des enquêtes peuvent être menées, des conclusions émises et des recommandations proposées pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'ombudsman. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Je suis indépendante des organismes scolaires concernés par les plaintes et signalements que je traite.

Cette posture d'ombudsman me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, des remerciements sont envoyés à l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet d'interventions.

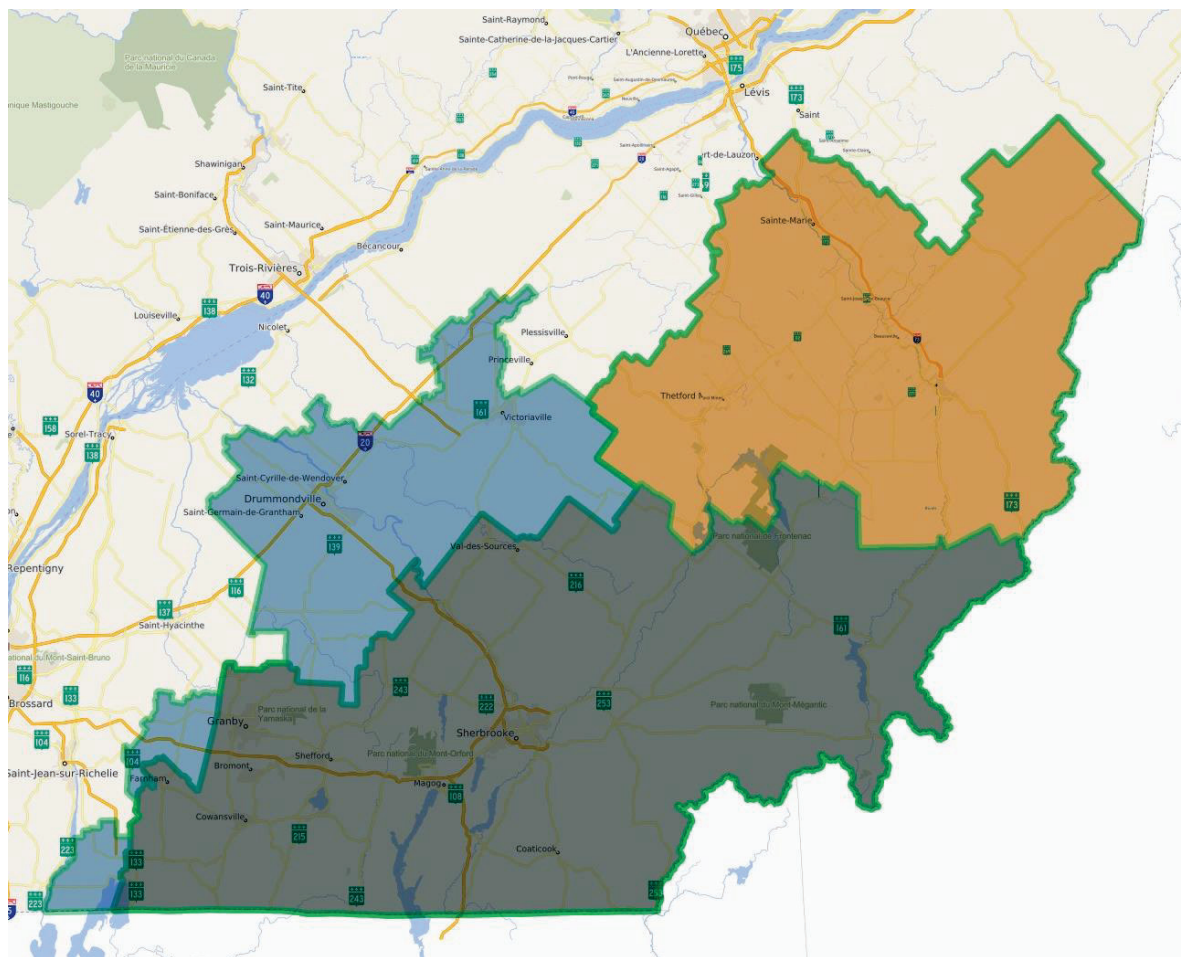
¹ RLRQ, c. P— 32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES APPALACHES-ET-DES-CANTONS

La région des Appalaches-et-des-Cantons regroupe plus de 107 000 élèves répartis dans 6 centres de services scolaires et 1 commission scolaire (écoles primaires et secondaires publiques, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) ainsi que 24 établissements d'enseignement privés de niveaux primaire et secondaire. Un peu plus de mille enfants sont inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région des Appalaches-et-des-Cantons correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires des Hauts-Cantons, de la Région-de-Sherbrooke, des Sommets, du Val-des-Cerfs, de la Beauce-Etchemin et des Appalaches, ainsi que la Commission scolaire Eastern Townships.

Ce territoire correspond en grande partie à la région administrative de l'Estrie, à laquelle se greffe une portion de Chaudière-Appalaches.



05 – Région des Appalaches-et-des-Cantons

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses *Conclusions* sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des *Conclusions* — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de dix jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de la région des Appalaches-et-des-Cantons.

Une bonne collaboration de la majorité des organismes scolaires au processus d'enquête

Il m'importe tout d'abord de souligner l'engagement de la majorité des organismes scolaires qui ont été invités à se rendre disponibles et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes concernées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement des dossiers plus efficace.

L'absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national* de l'élève prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il a été permis de constater que, dans certains dossiers, un tel avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

Il est à noter qu'une nouvelle procédure de cette nature requiert forcément une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. D'ailleurs, l'absence d'avis écrit de bien-fondé a fortement diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes a été mieux connue et implantée.

Un suivi d'implantation parfois ardu des recommandations acceptées

La capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région des Appalaches-et-des-Cantons ont remis en question la capacité légale de notre institution à leur demander des renseignements ou des documents permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues sur le plan national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Une certaine disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école (ou de la personne désignée par un établissement d'enseignement privé, si ce n'est pas la direction) saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détails la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale varie de manière significative entre les organismes scolaires de la région des Appalaches-et-des-Cantons. Certains se sont dotés d'un système visant à formaliser la communication des rapports sommaires. Dans le cas de ces organismes scolaires, le portrait des AVCS qui m'ont été signalés est bien plus exhaustif et précis.

³ RLRQ, c. I-13.3.

⁴ RLRQ, c. E-9.1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 73 plaintes et signalements en provenance de la région des Appalaches-et-des-Cantons ont été *reçus*. Le traitement de 31 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement ***reçu*** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement ***terminé*** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — ayant été préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 73 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,68 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région des Appalaches-et-des-Cantons. De ces 73 plaintes et signalements, 90 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 10 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi parmi les 31 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 56 motifs de plainte ou de signalement y sont associés. De ce nombre, 41 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 56 motifs de plaintes ou de signalement ont mené à la formulation de 64 recommandations à l'intention des organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice a permis de dresser des constats quant à certaines situations problématiques. Cette section a pour but de les présenter plus en détail.

Les droits fondamentaux de la personne

Le travail quotidien sur les questions des droits des élèves et de leurs parents nous amène parfois à nous questionner sur les droits fondamentaux de la personne et leur respect en contexte scolaire.

Un parent s'adresse au Protecteur national de l'élève concernant la gestion, par une école secondaire, d'un geste de violence posé par son enfant à l'endroit d'un autre élève.

Lorsqu'elle est informée de la situation, l'école suspend l'enfant la journée même pour une période indéterminée. Les parents sont rencontrés le même jour et une demande d'évaluation psychiatrique leur est faite pour connaître le niveau de dangerosité de leur enfant ainsi que le risque de récurrence. Il retourne à l'école suivant cette évaluation.

Dans sa plainte, le parent mentionne avoir eu l'impression que son enfant avait été traité sévèrement, considérant le caractère sérieux et intrusif d'une évaluation psychiatrique. Une telle évaluation met en effet en jeu les droits à la vie privée et à l'intégrité de la personne. Or, compte tenu des faits au dossier, il est conclu que la demande d'évaluation psychiatrique était raisonnable pour assurer la sécurité de tous les élèves et celle de l'élève ayant posé le geste de violence. L'école a géré cette situation de façon diligente et appropriée.

Cependant, l'enquête a révélé que l'élève qui a posé le geste avait vécu de l'intimidation qui n'avait pas fait l'objet d'un suivi adéquat par l'école. Il a donc été recommandé d'ajouter, dans le plan de lutte contre l'intimidation et la violence, d'une section visant à assurer les suivis requis à la suite de la mise en œuvre de mesures concernant une situation d'intimidation ou de violence. Cette recommandation a été acceptée par l'organisme scolaire.

La compréhension partagée du processus d'orientation d'un élève vers une classe spécialisée

Des plaintes traitées en 2023-2024 dans la région des Appalaches-et-des-Cantons portaient sur l'orientation d'un ou d'une élève vers une classe spécialisée. Dans ces situations, les parents étaient généralement en désaccord avec les décisions des organismes scolaires de mettre l'enfant dans une classe spécialisée ou en désaccord avec le type de regroupement déterminé pour lui, à la lumière de l'analyse de ses besoins et de ses capacités par l'organisme scolaire. Les parents auraient souhaité pouvoir prendre eux-mêmes la décision finale concernant l'avenir scolaire de leur enfant.

Dans la vaste majorité des cas traités, les organismes scolaires avaient respecté le processus d'analyse et de décision prévu par leur politique. Malgré cela, plusieurs parents, bien qu'ils aient participé aux démarches entourant le plan d'intervention de leurs enfants, ne partageaient pas la même compréhension des besoins et des capacités de leurs enfants que celle des intervenants scolaires.

À cet égard, j'ai constaté que des explications claires quant aux rôles et responsabilités de chacun des acteurs entourant l'enfant permettaient de faciliter la prise de décision finale de manière concertée.

Un élève présente plusieurs troubles d'apprentissage et manifeste des comportements violents lorsqu'il ressent des émotions négatives. Malgré une évaluation de ses besoins et capacités exposant les limites de la classe ordinaire pour y répondre et les contraintes du milieu scolaire au regard de la sécurité de tous les élèves sous sa responsabilité, l'élève passe plusieurs années en classe régulière. En effet, l'organisme scolaire choisit de ne pas aller à l'encontre du refus du parent de placer son enfant dans une classe spéciale.

Dans un but de compromis, la direction d'école met initialement en place des mesures exigeantes pour le milieu scolaire, qui s'avèrent peu durables dans le temps car étant attachées aux individus en place en plus de ne pas répondre adéquatement aux besoins de l'élève, ni à la sécurité des personnes en contact avec lui. En conséquence, la mise en œuvre des différentes mesures s'effrite peu à peu et, en attendant le regroupement en classe spéciale, l'élève vit un bris de scolarisation qui s'étire dans le temps.

Ce qui mène à une plainte, traitée en replaçant d'abord les rôles et les responsabilités de chaque intervenant dans le processus d'intégration ou de regroupement des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA). Depuis plusieurs années, la frontière entre les rôles et responsabilités de l'organisme scolaire et des parents est floue, laissant à ces derniers une fausse impression quant à leur potentiel décisionnel et limitant l'organisme scolaire dans sa prise de décision sur des aspects qui relèvent pourtant de lui.

Il a été souligné qu'en plaçant le bien-être des enfants au cœur de ce type de situations, la recherche de compromis et une communication ouverte et constructive constituent un idéal à atteindre.

Toutes les recommandations effectuées dans ce dossier ont été acceptées par l'organisme scolaire.

La révision des plans de lutte contre la violence et l'intimidation

Au début de l'année scolaire 2023-2024, des modifications à la *Loi sur l'instruction publique* et à la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, j'ai été amenée à analyser le contenu des plans de lutte des écoles publiques et des établissements d'enseignement privés. J'ai constaté que ces documents ne comportaient pas toutes les sections et les informations prévues par la loi.

En cours d'année scolaire, plusieurs écoles avaient toutefois régularisé leur situation. Un suivi continu sera effectué en 2024-2025, au gré du traitement des plaintes et des signalements.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, y compris en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin et accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](https://pne.gouv.qc.ca). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite là aussi chaque direction d'école à assurer leur présence systématique et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse courriel figurant ci-haut.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

J'ai rencontré les représentants des centres de services scolaires et de la commission scolaire de la région des Appalaches-et-des-Cantons à l'été et à l'automne 2023, au moment de la mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements instaurée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Il en a été de même avec la quasi-totalité des établissements d'enseignement privés de la région.

DEMANDE D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut donner son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé, relativement aux services que le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé rend aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Web du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

En 2023-2024, aucune demande d'avis n'a été reçue pour la région des Appalaches-et-des-Cantons.

ENQUÊTE À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête n'a été réalisée à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il me paraît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsmans de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024(inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou pour celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalement

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	44	21	0	3
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	11	4	0	1
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	16	6	0	1
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	2	0	1	0
Total	73	31	1	5

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de service scolaire de la Beauce-Etchemin	23 213	11	0,47
Centre de service scolaire de la Région-de-Sherbrooke	25 085	19	0,76
Centre de service scolaire des Appalaches	7 060	2	0,28
Centre de service scolaire des Hauts-Cantons	7 604	1	0,13
Centre de service scolaire des Sommets	9 767	9	0,92
Centre de service scolaire du Val-Des-Cerfs	19 997	18	0,90
Commission scolaire Eastern Townships	7 065	6	0,85
Établissements d'enseignement privés	7 665	7	0,91
Total et moyenne	107 456	73	0,68

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
37	25

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 —Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	8	5	3	0
Acte de violence à caractère sexuel	6	4	2	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	5	1	4	0
Bris de communication ou refus d'accès	5	3	2	0
Classement de l'élève	5	0	5	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	5	3	2	0
Admission et inscription	4	1	3	0
Bris de services/de scolarisation	3	3	0	0
Mise en œuvre d'un programme, d'un projet ou d'activités	2	0	2	0
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	2	2	0	0
Services complémentaires	2	0	2	0
Transport scolaire	2	0	2	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — Autres motifs	2	0	2	0
Discrimination	2	0	2	0
PRE — Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	1	1	0	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	1	0	1	0
Autre (préciser)	1	0	1	0
Total	56 (100 %)	23 (41,1 %)	33 (58,9 %)	0 (0 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de service scolaire de la Beauce-Etchemin	9	4	5	0
Centre de service scolaire de la Région-de-Sherbrooke	11	3	8	0
Centre de service scolaire des Appalaches	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Hauts-Cantons	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Sommets	8	4	4	0
Centre de service scolaire du Val-des-Cerfs	14	2	12	0
Commission scolaire Eastern Townships	7	5	2	0
Établissements d'enseignement privés	7	5	2	0
Total	56 (100 %)	23 (41,1 %)	33 (58,9 %)	0 (0 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Collaboration avec les parents	12	12	0	0
Implantation des recommandations	9	9	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	7	6	1	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	6	6	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	5	5	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	3	3	0	0
Intervention éducative	3	3	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	2	2	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	2	2	0	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité — Élaboration et révision	2	2	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	2	2	0	0
Entente avec un organisme ou une personne dans le cadre de services extrascolaires ou de la réalisation d'un projet pédagogique particulier	2	2	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	1	1	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	1	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	1	1	0	0
Autre	1	1	0	0
Total	64 (100 %)	63 (98,4 %)	1 (1,6 %)	0 (0 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de service scolaire de la Beauce-Etchemin	14	14	0	0
Centre de service scolaire de la Région-de-Sherbrooke	10	9	1	0
Centre de service scolaire des Appalaches	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Hauts-Cantons	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Sommets	12	12	0	0
Centre de service scolaire du Val-des-Cerfs	12	12	0	0
Commission scolaire Eastern Townships	8	8	0	0
Établissements d'enseignement privés	8	8	0	0
Total	64 (100 %)	63 (98,4 %)	1 (1,6 %)	0 (0 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Collaboration avec les parents	11	11	0	0	0
Implantation des recommandations	9	9	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	8	7	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	5	5	0	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	5	5	0	0	0
Intervention éducative	3	3	0	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	3	3	0	0	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité — Élaboration et révision	3	3	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	2	2	0	0	0
Entente avec un organisme ou une personne dans le cadre de services extrascolaires ou de la réalisation d'un projet pédagogique particulier	2	2	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	2	2	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	2	2	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques	2	2	0	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	1	1	0	0	0
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	1	1	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	1	0	0	0
Autre	1	0	1	0	0
Total	64 (100 %)	62 (96,9 %)	2 (3,1 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Note : Il est possible que des recommandations soient modifiées ou adaptées entre le moment de leur acceptation par l'organisme scolaire et leur implantation. Ceci peut justifier de légers écarts statistiques.

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de service scolaire de la Beauce-Etchemin	14	14	0	0	0
Centre de service scolaire de la Région-de-Sherbrooke	10	10	0	0	0
Centre de service scolaire des Appalaches	0	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Hauts-Cantons	0	0	0	0	0
Centre de service scolaire des Sommets	12	12	0	0	0
Centre de service scolaire du Val-des-Cerfs	12	11	1	0	0
Commission scolaire Eastern Townships	8	7	1	0	0
Établissements d'enseignement privés	8	8	0	0	0
Total	64 (100 %)	62 (96,9 %)	2 (3,1 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région des Appalaches-et-des-Cantons

Établissements d'enseignement privés

Bishop's College School	École secondaire du Verbe Divin	École Montessori
Collège François-Delaplace	École Anglissimo	École trilingue Vision Beauce
Collège du Mont-Sainte-Anne	École Bee Lingue	École Vision Sherbrooke
Collège Mont-Sacré-Coeur	Institut chrétien d'enseignement de l'Estrie	Église-École Alpha Oméga
Collège Rivier	École Les Jeunes Explorateurs	Le Salésien
Collège Stanstead	École Montessori	Collège Mont Notre-Dame
Collège Supérieur de Sherbrooke	École Plein Soleil (Association coop.)	Séminaire de Sherbrooke
École Jésus-Marie Beauceville		
École secondaire de Bromptonville	École Primaire Let's Go	

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des
Prairies-et-des-Îles

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève 3

Présentation de la région des Prairies-et-des-Îles 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 4

Faits saillants 8

Promotion du recours 15

Demandes d'avis 16

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève..... 16

Conclusion 17

Statistiques 18

Annexe 25

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève](#) sur [Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1 833 420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Johanne Vallières
Protectrice régionale
de l'élève

Il me fait plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région des Prairies-et-des-Îles, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport, ainsi que la manière dont ils sont présentés, sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et aux signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou encore d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis également chargée de traiter des plaintes et des signalements en matière d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS) vécus par toutes ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue, par les élèves et autres personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'ombudsman. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par une entière indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'ombudsman me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

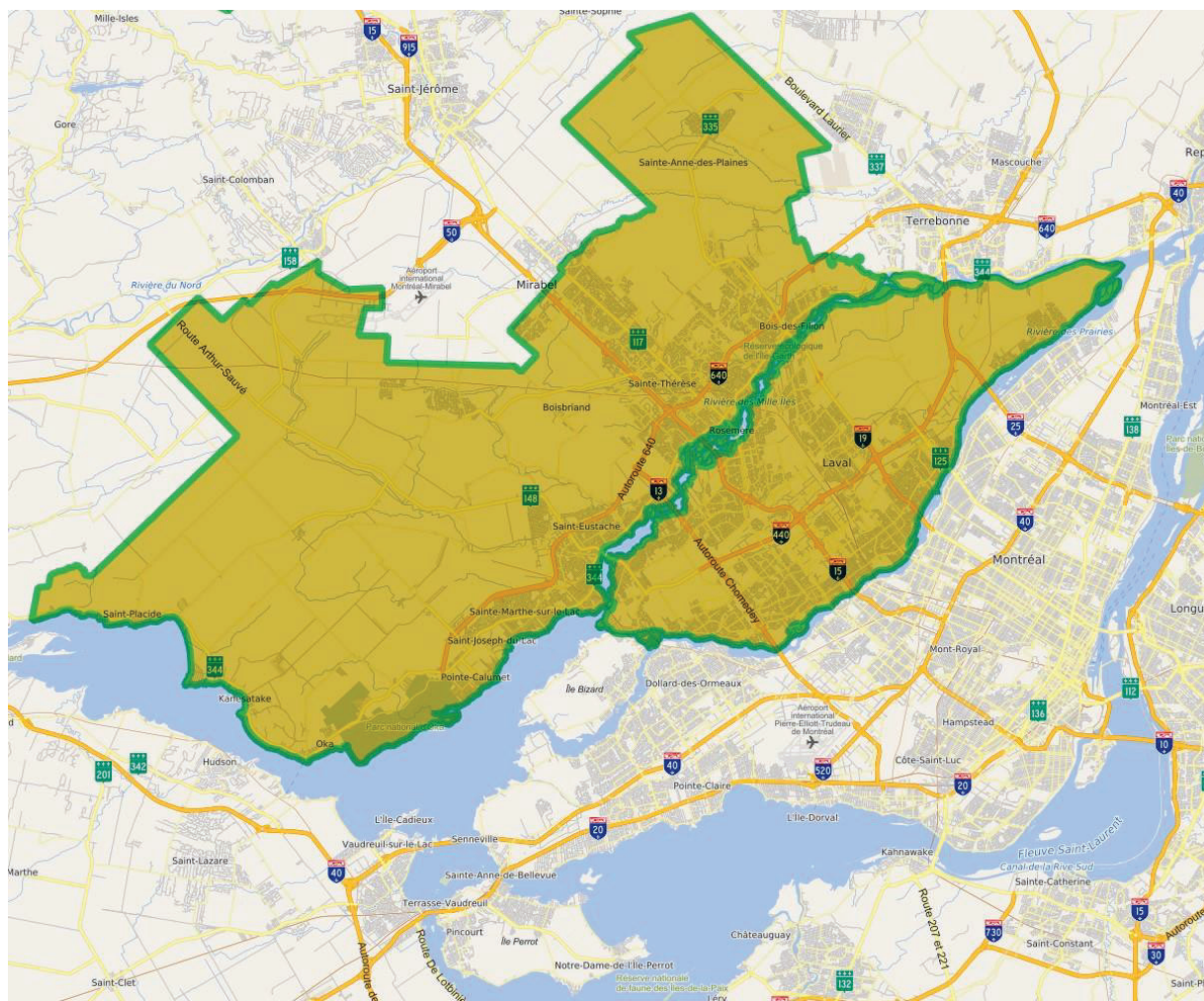
¹ RLRQ, c. P-32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES PRAIRIES-ET-DES-ÎLES

La région des Prairies-et-des-Îles regroupe plus de 120 000 élèves répartis dans plus de 200 établissements d'enseignement publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et 16 établissements d'enseignement privés. Quelque 700 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire.

Le territoire de la région des Prairies-et-des-Îles correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires de Laval et des Mille-Îles et inclut également la Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier.

Ce territoire englobe la région de Laval et celle des Basses-Laurentides pour le secteur francophone. En ce qui a trait au secteur anglophone, le territoire regroupe trois régions administratives, soit Laval, Laurentides et Lanaudière.



06 – Région des Prairies-et-des-Îles, secteur francophone

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables et ses conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier a 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions, comportant ou non des recommandations, sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées.

Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'AVCS, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut, par ailleurs, traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de dresser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires de ma région d'affectation.

Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens tout d'abord à souligner l'engagement de tous les organismes scolaires qui ont été interpellés à se rendre disponible et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes rencontrées ont généralement collaboré de manière transparente et répondu diligemment aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement plus efficace des dossiers.

Une transmission généralement dans les délais prévus de l'avis de bien-fondé provenant des responsables du traitement des plaintes

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés.

À ce sujet, il m'a été permis de constater que les organismes scolaires de ma région ont généralement fourni cet avis en respectant le délai de 15 jours ouvrables. Les situations où les délais ne furent pas rencontrés peuvent être expliquées par le fait qu'un processus de facilitation était en cours ou parce que la complexité de la situation faisait en sorte que l'avis n'avait pas encore été transmis. Dans tous les cas, le responsable du traitement des plaintes était en action et tentait de trouver des solutions.

Un suivi d'implantation des recommandations acceptées facilité par la collaboration des organismes scolaires

La capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires est essentielle au travail des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève. Il m'a été possible d'effectuer ces suivis pour ma région en cette première année d'application de la procédure. En effet, les renseignements et les documents me permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations préalablement acceptées m'ont généralement été remis comme demandé, grâce aux communications fluides avec les responsables du traitement des plaintes des organismes scolaires.

Une disparité concernant les rapports sommaires qui m'ont été transmis

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*² et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*³, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent de la direction d'école -ou de la personne désignée par un établissement d'enseignement privé si ce n'est pas la direction- saisie d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS), de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale varie de manière significative entre les organismes scolaires de la région des Prairies-et-des-Îles. Certains se sont dotés d'un système visant à formaliser la communication des rapports sommaires. Toutefois, même chez ces organismes scolaires, le portrait des AVCS qui m'ont été signalés n'est pas toujours complet, rendant alors nécessaire de les contacter afin d'obtenir des compléments d'information.

Pour d'autres organismes scolaires de la région, c'est lorsque des plaintes pour AVCS ont été formulées que les rapports sommaires m'ont été transmis, soit *a posteriori*.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs organismes scolaires. Des recommandations en ce sens ont été formulées dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

² RLRQ, c. I-13.3.

³ RLRQ, c. E-9.1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 88 plaintes et signalements en provenance de la région des Prairies-et-des-Îles ont été reçus. Le traitement de 40 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans les *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 88 plaintes et signalements reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,73 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région des Prairies-et-des-Îles. De ces 88 plaintes et signalements, 97 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 3 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi à ces 40 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 68 motifs de plainte ou de signalement y sont associés. De ce nombre, 38 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 68 motifs de plainte ou de signalement ont mené à la formulation de 68 recommandations de ma part à l'intention des organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener tout de même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a exposée à différentes problématiques, dont certaines sont présentées dans la section qui suit. Des encadrés présentent des cas illustrant les dossiers traités. Une attention particulière a été portée sur les renseignements transmis afin de préserver la confidentialité des personnes impliquées dans chacune des situations.

Avant d'entamer la présentation des problématiques, j'aimerais relever que parmi les 88 plaintes et signalements reçus, la plupart concernent des élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, bien que les statistiques ne fassent pas ressortir cette donnée. Ainsi, malgré les efforts déployés par le milieu de l'éducation auprès de ces élèves, des enjeux importants demeurent présents et l'amélioration continue des services devrait mettre ceux-ci en avant-plan.

L'attitude relationnelle et l'intervention éducative des membres du personnel des organismes scolaires

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024 dans la région des Prairies-et-des-Îles, environ 15% concernent l'attitude relationnelle et l'intervention éducative de membres du personnel des organismes scolaires. Cette catégorie est celle qui représente la plus grande proportion de plaintes dans ma région.

Parmi celles-ci, plusieurs des motifs de plainte s'avèrent fondés. Il est important de spécifier que parmi les motifs de plainte non fondés, une situation réelle était présente mais, dans la plupart des cas, des mesures adéquates étaient en place pour encadrer la situation. Néanmoins, des recommandations ont été formulées dans certaines de ces situations lorsque, par exemple, une communication à l'ensemble du personnel était jugée pertinente pour prévenir que d'autres problématiques surviennent.

Chaque cas traité dans cette catégorie est très différent l'un de l'autre et des recommandations spécifiques ont été formulées afin de corriger la situation observée. J'ai à l'occasion formulé des recommandations pouvant être appliquées à l'ensemble des écoles lorsque je le jugeais requis. À titre d'exemples, deux situations sont résumées dans l'encadré qui suit.

Premier cas

Un membre du personnel enseignant dévoile des informations confidentielles sur un élève à des amis de celui-ci. L'élève en question et ses parents sont préoccupés par les impacts de ce geste. À la suite de l'enquête, j'ai conclu que le membre du personnel avait fait preuve d'un manque de jugement et d'éthique professionnelle, contraires aux principes encadrant la fonction enseignante. J'ai par ailleurs appris que cette personne regrettait son geste et s'était excusée auprès de l'élève et de son parent lors d'une rencontre formelle avec la direction d'école, qui s'est déroulée à la demande du parent. En outre, la direction d'école -en collaboration avec l'organisme scolaire- a déployé les actions nécessaires au regard de la situation auprès du membre du personnel concerné.

J'ai néanmoins formulé des recommandations en ce qui concerne la diligence des interventions lorsqu'une situation met en présence, notamment, un élève et un enseignant, en plus de recommander qu'une communication à l'ensemble du personnel soit réalisée leur demandant d'agir avec vigilance et diligence pour protéger la confidentialité de l'information qui se rapporte à la vie privée des élèves. Toutes les recommandations ont été acceptées et implantées par l'organisme scolaire.

Deuxième cas

Au moment du repas du midi, un élève est sorti de son local et conduit, par le personnel de l'école, à un petit bureau situé près de la porte du local, en raison de l'odeur dégagée par son repas et des commentaires de ses pairs. Le parent porte plainte à la direction d'école contre ce geste, qu'il qualifiait d'exclusion. La direction d'école a rapidement pris en charge la situation et a rencontré les différentes personnes impliquées. Or, la direction apprend que le retrait de l'élève avait pour but de faire une intervention sur les comportements jugés inacceptables des autres élèves, et non de l'isoler l'élève de ceux-ci. L'intention éducative visait ici à sensibiliser les élèves à l'acceptation des différences et du respect des choix de chacun.

Au terme de mon enquête, j'ai conclu que l'intervention du personnel était inadéquate. En effet, l'élève n'aurait pas dû être retiré en l'absence de raisons valables le justifiant. L'intervention aurait plutôt dû être axée sur l'arrêt immédiat des commentaires désobligeants des autres élèves et la valorisation de la tolérance à l'égard des différentes odeurs des repas. La direction d'école a toutefois agi diligemment dans la situation. Outre les rencontres avec le personnel concerné et les échanges avec l'élève et son parent, des interventions auprès de l'ensemble du personnel du midi, du service de garde et des enseignants de l'école ont eu lieu et ont porté sur le rappel des règles de conduite présentées dans le code de vie, dont le respect et la tolérance. De plus, l'organisme scolaire s'est engagé à organiser une sensibilisation plus large, ciblant toutes les écoles.

Dans ce dossier, mes échanges fréquents avec le milieu scolaire au cours de mon traitement de la plainte ont vraisemblablement contribué à la mise en œuvre de mesures adéquates. En conséquence, aucune recommandation n'a été rendue nécessaire.

Le classement d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA)

Un autre motif de plainte fréquemment traité cette année dans ma région est celui qui porte sur le choix du regroupement pour des élèves HDAA. Environ 13% des motifs traités portaient sur cet enjeu. Dans ces situations, les parents étaient généralement en désaccord avec les décisions des organismes scolaires de regrouper leur enfant dans une classe spécialisée ou encore, dans une moindre proportion, avec le maintien en classe ordinaire. Les parents auraient souhaité pouvoir prendre eux-mêmes la décision finale concernant l'avenir scolaire de leur enfant.

Dans la vaste majorité des cas, les organismes scolaires avaient respecté le processus d'analyse des capacités et besoins de l'élève dans le cadre de la démarche de plan d'intervention, préalable à ces décisions importantes pour le parcours des élèves. Malgré cela, plusieurs parents, bien qu'ils aient participé aux démarches entourant le plan d'intervention de leur enfant, ne partageaient pas la compréhension des intervenants scolaires concernant ses besoins et capacités.

À cet égard j'ai, entre autres, constaté que des explications claires quant aux rôles et responsabilités de chacun des acteurs entourant l'enfant permettaient de faciliter la prise de décision finale de manière concertée.

L'encadré qui suit expose l'un des dossiers traités cette année qui sont liés à ce motif de plainte.

Un enfant HDAA au niveau préscolaire est intégré en classe ordinaire à la demande de ses parents. Ce regroupement était adéquat selon une analyse effectuée avant la fréquentation de l'école. De l'accompagnement à temps plein est prévu à l'école par une préposée aux élèves handicapés. L'établissement d'enseignement ne peut toutefois pas offrir le service prévu de façon continue en raison des absences de la préposée et d'une pénurie de personnel. Ainsi, le parent de l'élève est régulièrement contacté le matin pour le ramener à la maison. Une classe spécialisée du préscolaire existe par ailleurs dans la même école; l'élève la fréquente déjà quotidiennement pour des raisons d'organisation scolaire. Vu les bris de services en classe ordinaire, le parent demande un changement de regroupement en cours d'année, mais celui-ci ne peut être accepté qu'après la réalisation d'une évaluation d'un spécialiste à l'externe. En effet, selon les diagnostics consignés dans son dossier, le profil de l'élève ne correspond pas à celui de la classe spécialisée défini par l'organisme scolaire alors même qu'il fréquente cette classe quotidiennement.

Mon enquête m'a permis de constater que l'enfant est apaisé dans la classe spécialisée, que celle-ci représente un service répondant à ses capacités et besoins et qu'une place est disponible. J'ai formulé des recommandations concernant le changement immédiat de classe et la clarification des modalités de changement de regroupement en cours d'année. En parallèle, une évaluation de l'élève est rapidement réalisée, confirmant le diagnostic correspondant au profil d'entrée à la classe spécialisée. Le changement de groupe s'est ainsi matérialisé peu de temps après la transmission de mes conclusions et de mes recommandations.

Les actes de violence à caractère sexuel

Les actes de violence à caractère sexuel se retrouvent également au rang des motifs les plus souvent rencontrés dans la région des Prairies-et-des-Îles en 2023-2024. Ce type de motif représente près de 9% de tous les motifs de plainte traités pour la région. Les deux tiers de ces motifs de plainte se sont avérés fondés. Des recommandations ont été formulées pour tous les dossiers traités; celles-ci visaient principalement l'amélioration de la prise en charge de ces situations très préoccupantes et qui exigent qu'on s'y attarde pour protéger les élèves. Je tiens à souligner que l'ensemble des mes recommandations sur ces motifs de plainte ont été acceptées et implantées par les organismes scolaires.

Les événements rapportés dans ces dossiers de plaintes et de signalements concernent, dans la plupart des cas, des situations entre élèves du même âge. Il est aussi important de souligner que quelques situations rapportées par les personnes plaignantes se sont produites entre un élève et un membre du personnel scolaire. Dans ces cas, les démarches complémentaires prévues à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, auprès des ressources humaines de l'organisme scolaire et du ministre de l'Éducation, le cas échéant, ont été réalisées lorsque jugées requises.

Un élève de niveau primaire subit un geste de nature sexuelle de la part d'un autre élève du même âge. L'événement est porté à la connaissance d'un membre du personnel de l'école quelques mois plus tard. La direction de l'école est mise au courant dans les jours suivants.

Différentes actions sont alors entreprises par l'établissement d'enseignement, dont celles prévues à la section consacrée aux actes de violence à caractère sexuel dans son plan de lutte contre la violence et l'intimidation. À cet effet, des communications auprès des parents concernés sont notamment réalisées. En parallèle, un signalement anonyme est effectué au Protecteur national de l'élève en lien avec la situation et les actions déployées par l'école.

J'ai formulé des recommandations au terme de mon enquête, dont celles requérant à l'organisme scolaire de faire un rappel à l'ensemble de son personnel œuvrant auprès des enfants de leur obligation légale d'effectuer un signalement sans délai au Directeur de la protection de la jeunesse en présence d'un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré compromis. Toutes les recommandations ont été acceptées et implantées par l'organisme scolaire.

La mise à niveau des plans de lutte contre la violence et l'intimidation

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, en exigeant notamment l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, j'ai donc été amenée à analyser le contenu du plan de lutte de l'établissement concerné. Durant cet exercice, j'ai pu constater que les documents ne comportaient pas tous les sections et les informations prévues par la loi.

En cours d'année scolaire, j'ai cependant constaté que plusieurs établissements avaient régularisé leur situation. Un suivi continu sera effectué durant l'année 2024-2025, notamment lors du traitement des plaintes et des signalements en la matière.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action à ma disposition par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en plus de production de *Conclusions* au terme de mes interventions (accompagnées ou non de recommandations), est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte afin de les amener à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation. Cette démarche a lieu si je le juge opportun et après avoir obtenu le consentement écrit des parties concernées.

Les démarches de facilitation requièrent une volonté du plaignant et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

En 2023-2024, sept dossiers de la région des Prairies-et-des-Îles ont été traités en ayant recours à cette approche. Pour la plupart d'entre eux, les démarches de facilitation ont mené à la fin du traitement de la plainte puisqu'elles ont permis de régler les situations. Pour une démarche de facilitation, elle a pu régler un motif de plainte et des *Conclusions* ont été rendues pour les autres motifs sur lesquels la facilitation n'avait pas permis d'en venir à une solution.

Le cas présenté à l'instant permet d'illustrer la plus-value des démarches de facilitation, lorsque le contexte est approprié.

L'application du protocole médical d'un élève nécessite une compréhension commune du milieu scolaire, des parents et de l'élève, en concertation avec le médecin spécialiste de l'élève. Après plusieurs démarches, une rencontre de facilitation s'est déroulée à mon initiative. Des échanges se sont tenus sur le contenu du protocole, en plaçant le bien-être et la santé de l'élève en avant-plan. Les participants ont posé des questions, commenté chaque section du protocole et proposé des précisions. En fin de rencontre, les parents et l'organisme scolaire m'ont confirmé être parvenus à une compréhension commune de l'application du protocole, dans le meilleur intérêt de l'élève concerné. Le processus de facilitation a porté fruit.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, cinq plaintes ont pu se régler à la suite de démarches d'organismes scolaires auprès de personnes plaignantes, après l'amorce de mon traitement des plaintes. Mes demandes de clarifications, les échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire relatifs au cadre normatif lié à la plainte, ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école, d'un centre de services scolaire ou d'une commission scolaire, auront mené à un règlement satisfaisant entre ces derniers et les personnes plaignantes.

Dans ces situations, il est important de souligner que j'ai validé avec la personne plaignante que la solution identifiée lui convenait réellement avant de procéder à la fermeture de son dossier.

Le résumé de cas qui suit reflète bien ce type de situations.

En début d'année scolaire, une demande de changement d'école pour un élève nouvellement arrivé au Québec est traitée à mon niveau. Son parent demande ce changement afin de lui permettre d'être scolarisé avec sa fratrie et pour faciliter son intégration dans son nouveau milieu de vie. À la suite de mon intervention, l'organisme scolaire révisé la demande du parent et l'accepte, pour des raisons d'ordre humanitaire. L'intégration de cet enfant dans son nouveau pays a ainsi été facilitée et rendue possible avec la collaboration de toutes les personnes concernées, dans l'intérêt de l'enfant.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire, une commission scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit.

Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024. Chaque direction d'école est donc invitée à s'assurer de leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Des pages faisant la promotion du recours ont également été développées pour les agendas scolaires. Elles ont été envoyées à tous les établissements scolaires à l'hiver 2024. Le Protecteur national de l'élève rend ces contenus disponibles sur sa [page institutionnelle sur Québec.ca](#) dans la section *Publications*.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon l'article 21 de la loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site web de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Concernant cet aspect, la consultation des sites web des différents organismes scolaires de la région des Prairies-et-des-Îles m'a permis de constater que la plupart d'entre eux s'étaient conformés à cette obligation. Il subsiste toutefois un certain nombre de sites web pour lesquels la mise à jour reste à faire. J'invite donc les organismes scolaires concernés à régulariser dès que possible cette situation.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux et les responsables du traitement des plaintes des Centres de services scolaires, de la Commission scolaire et des établissements privés de la région des Prairies-et-des-Îles afin de faire connaître la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements. Lors de ces échanges, il m'a été possible de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région de s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Durant cette première année, j'ai également pu rencontrer une partie des représentants des comités de parents et des différentes instances de gouvernance des établissements scolaires, afin de répondre à des questions et expliquer la manière dont les parents et les élèves peuvent faire valoir leurs droits.

En outre, je suis allée à la rencontre d'autres interlocuteurs de la région jugés pertinents, notamment les représentants de la Direction de la protection de la jeunesse et des policiers communautaires intervenant

dans les établissements scolaires. Ces échanges sont cruciaux dans le but d'arrimer mes interventions et pour travailler en concertation, ayant tous à cœur l'intérêt et le bien-être des élèves de la région.

Dans le cadre de mes enquêtes, j'ai aussi promu le nouveau recours disponible pour les élèves et les parents de la région qu'est le Protecteur national de l'élève. Ainsi, tous les intervenants rencontrés ont reçu des informations, notamment sur la procédure et sur mon rôle, et ont été invités à me poser des questions.

Mes efforts auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025, lors des échanges se déroulant en cours d'enquête ou par le biais d'offres de rencontres plus formelles, à mon initiative ou sur invitation.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, le conseil des commissaires d'une commission scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité d'élèves ou un établissement d'enseignement privé, relativement aux services que rend le centre de services scolaire, la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, n'a été réalisée en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de mon premier rapport annuel d'activités, je désire souligner la posture que j'adopte lors de mes interventions auprès des élèves, des parents et des organismes scolaires en tant qu'ombudsman.

Je veille ainsi au respect des droits des élèves et de leurs parents et je contribue à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante.

Je traite chaque plainte qui est portée à mon attention en plaçant l'intérêt de l'élève en avant-plan, et ce, autant lors de l'analyse de la situation qu'au moment d'émettre des recommandations, tout en respectant le cadre normatif et les bonnes pratiques s'appliquant à la situation.

Finalement, je désire clore mon rapport en partageant l'un des messages que j'ai reçus de parents en cours d'année. Ceux-ci témoignent de la reconnaissance envers le rôle que j'ai joué pour trouver des solutions avec l'organisme scolaire, dans l'intérêt de leur enfant.

« On vous remercie infiniment d'avoir veillé au bien-être de (notre enfant), vous avez impacté de manière très significative la suite de son cursus et de son avenir et vous avez toute notre gratitude et [la sienne] pour cela.

Merci encore pour votre empathie, votre écoute et votre professionnalisme, vous êtes vraiment un ange qui veille sur nos enfants. Vous nous avez redonné confiance dans les institutions en place. »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : - dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou - dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou - dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou - dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou - réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et à leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 – Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	64	29	7	3
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	9	5	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	11	4	0	1
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	4	2	1	0
Total	88	40	8	4

Tableau 2 – Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de Laval	52 828	40	0,76
Centre de services scolaire des Mille-Îles	44 376	38	0,86
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	12 285	7	0,57
Établissements d'enseignement privés	10 748	3	0,28
Totaux et moyenne	120 237	88	0,73

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 – Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables *
52	21

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 – Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Attitude relationnelle et intervention éducative	10	4	4	2
Classement de l'élève	9	1	6	2
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	6	5	1	0
Acte de violence à caractère sexuel	6	4	2	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	5	3	2	0
Admission et inscription	5	0	2	3
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	5	1	3	1
PRE – Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	4	1	2	1
Service de garde et de surveillance	3	2	1	0
Services d'enseignement	3	1	1	1
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) – autres motifs	3	0	3	0
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	2	2	0	0
Discrimination	2	0	1	1
Communautés culturelles – gestion d'enjeux spécifiques	1	1	0	0
Services complémentaires	1	0	0	1
Mesures exceptionnelles et de contrôle	1	1	0	0
Projet pédagogique particulier	1	0	1	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	0	1
Total	68 (100 %)	26 (38,2 %)	29 (42,7 %)	13 (19,1 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 – Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Centre de services scolaire de Laval	25	4	12	9
Centre de services scolaire des Mille-Îles	34	14	17	3
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	5	5	0	0
Établissements d'enseignement privés	4	3	0	1
Total	68 (100 %)	26 (38,2 %)	29 (42,7 %)	13 (19,1 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Implantation des recommandations	16	15	0	1
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	12	12	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	11	11	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	7	5	2	0
Plan d'intervention (PI) – Élaboration ou révision	3	3	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	3	1	0	2
Intervention éducative	3	3	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	2	2	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Loi sur la protection de la jeunesse	2	2	0	0
Accessibilité aux projets pédagogiques particuliers	2	2	0	0
Intervention en matière de mesures exceptionnelles et de contrôle (ex. : limiter la liberté de mouvement, contention, isolement, etc.)	1	1	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Amélioration du climat scolaire – Mise en place de mesures	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI) - Application	1	1	0	0
Total	68 (100 %)	63 (92,7 %)	2 (2,9 %)	3 (4,4 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés et d'acceptation par organisme

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de Laval	13	13	0	0
Centre de services scolaire des Mille-Îles	44	41	0	3
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	9	9	0	0
Établissements d'enseignement privés	2	20	2	0
Total	68 (100 %)	63 (92,7 %)	2 (2,9 %)	3 (4,4 %)

Tableau 8 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	13	13	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	11	11	0	0	0
Implantation des recommandations	9	9	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	7	7	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Loi sur la protection de la jeunesse	4	4	0	0	0
Accessibilité aux projets pédagogiques particuliers	2	2	0	0	0
Amélioration du climat scolaire – Mise en place de mesures	1	1	0	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	1	1	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	3	3	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	3	3	0	0	0
Intervention éducative	3	3	0	0	0
Intervention en matière de mesures exceptionnelles et de contrôle (ex. : limiter la liberté de mouvement, contention, isolement, etc.)	1	1	0	0	0
Plan d'intervention (PI) - Élaboration ou révision	3	3	0	0	0
Plan d'intervention (PI) - Application	1	1	0	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	2	2	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	1	1	0	0	0
Total	65 (100 %)	65 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement Implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de Laval	13	13	0	0	0
Centre de services scolaire des Mille-Îles	41	41	0	0	0
Commission scolaire Sir-Wilfrid-Laurier	9	9	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	2	2	0	0	0
Total	65 (100 %)	65 (100 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région des Prairies-et-des-Îles

Établissements d'enseignement privés

Académie Ste-Thérèse	Collège Boisbriand 2016	École Charles Perrault (Laval)
Académie Chrétienne Rive Nord	Collège Citoyen	École Montessori de Laval
Académie culturelle de Laval	Collège Laval	École Notre Dame de Nareg
Académie des pompiers	Collège Letendre	Externat Sacré-Coeur
Académie Étoile du Nord Laval	École Montessori de Laval	Les Centres Pédagogiques Accompagnement Scolaire
Académie Lavalloise		

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

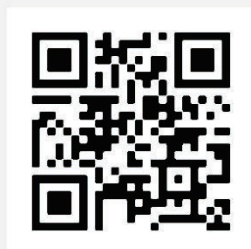
Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des
Monts-et-des-Labours

TABLE DES MATIÈRES

Mot du protecteur régional de l'élève 3

Présentation de la région des Monts-et-des- Labours 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Plaintes et signalements 9

Promotion du recours 15

Demandes d'avis..... 16

Enquêtes à l'initiative du protecteur régional de l'élève..... 16

Conclusion 17

Statistiques..... 18

Annexe 26

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://pne.gouv.qc.ca).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE



Éric Bouchard
Protecteur régional
de l'élève

Il me fait plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région des Monts-et-des-Labours, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport – et la manière dont ils sont présentés – sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi chargé de traiter des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protecteur régional de l'élève j'agis en tant qu'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'ombudsman me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inévitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

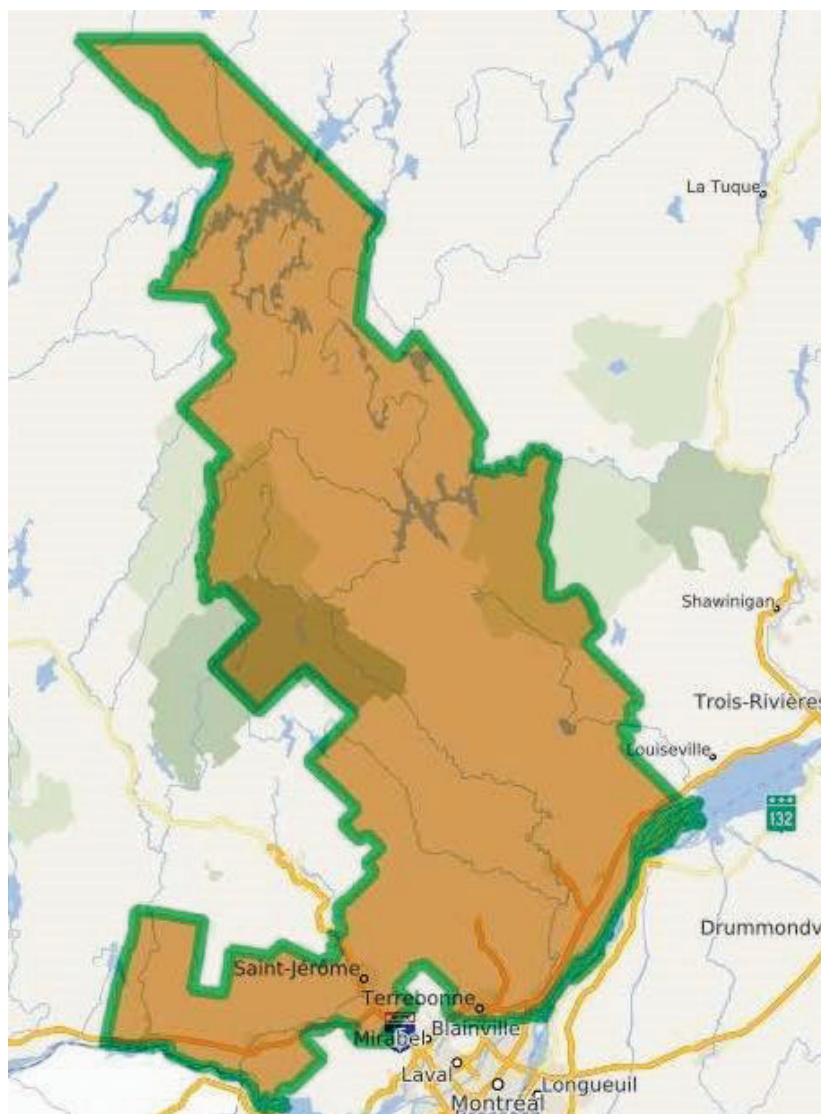
¹ RLRQ, c. P-32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES MONTS-ET-DES-LABOURS

La région des Monts-et-des-Labours regroupe un peu plus de 124 000 élèves répartis dans plus de 200 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et 15 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Un peu plus de 950 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région des Monts-et-des-Labours correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires des Affluents, des Samares et de la Rivière-du-Nord.

Ce territoire correspond en grande partie à la région administrative de Lanaudière, à laquelle se greffe une partie du sud de la région administrative des Laurentides.



07 – Région des Monts-et-des-Labours
© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions – comportant ou non des recommandations – sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées.

Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protecteur régional de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de ma région d'affectation.

Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens tout d'abord à souligner l'engagement de l'ensemble des organismes scolaires qui ont été interpellés à se rendre disponibles et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes avec qui j'ai interagi ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement plus efficace des dossiers.

Absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il m'a été permis de constater dans un certain nombre de dossiers qu'un tel avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

Les organismes scolaires concernés ont généralement justifié cette omission par le fait que les démarches afin de trouver des solutions qui auraient pu convenir aux personnes plaignantes s'étaient poursuivies au-delà du délai prévu par la Loi, ce qui expliquait pourquoi les RTP n'avaient pas été en mesure de statuer sur le fondement de la plainte. L'absence d'avis écrit de bien-fondé a toutefois fortement diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes a été mieux connue et implantée.

Il est à noter qu'une nouvelle procédure de cette nature requiert forcément une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. J'ai bon espoir que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

Un suivi d'implantation parfois ardu des recommandations acceptées

La capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, comme dans plusieurs autres régions, l'enjeu de la capacité légale du protecteur régional de l'élève de demander des renseignements ou des documents permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations acceptées par les organismes scolaires a été soulevé dans certaines situations.

Les communications fréquentes et fluides avec les RTP de la région ont toutefois permis d'effectuer un suivi d'implantation des recommandations acceptées en 2023-2024.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale varie de manière significative chez les établissements d'enseignement, autant publics que privés, de la région des Monts-et-des-Labours. Certains d'entre eux se sont dotés d'un système automatisant et formalisant les communications des rapports sommaires.

³ RLRQ, c. I-13.3.

⁴ RLRQ, c. E-9.1.

Dans le cas de ces organismes scolaires, le portrait des AVCS qui m'ont été signalés est bien plus exhaustif et précis.

Pour d'autres écoles de la région, c'est seulement lorsque des plaintes pour AVCS m'ont été formulées que les rapports sommaires nécessaires m'ont été transmis, soit *a posteriori*.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles. Des recommandations en ce sens aux organismes scolaires concernés ont déjà été formulées dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 118 plaintes et signalements en provenance de la région des Monts-et-des-Labours ont été *reçus*. Le traitement de 76 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement ***reçu*** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement ***terminé*** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. Règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 118 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,95 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région des Monts-et-des-Labours. De ces 118 plaintes et signalements, 96 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 4 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi parmi les 76 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 102 motifs de plainte ou de signalement y sont associés. De ce nombre, 35 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 102 motifs de plainte ou de signalement ont mené à la formulation de 178 recommandations de ma part aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

La première année d'exercice de mes fonctions de protecteur régional de l'élève m'a permis de mettre en lumière certaines problématiques. Ces dernières sont présentées à l'instant.

Les services éducatifs pour les élèves vivant avec un trouble du spectre de l'autisme

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, quatre d'entre elles étaient liées aux services rendus par les organismes scolaires à des élèves vivant avec un trouble du spectre de l'autisme, associé à d'autres enjeux ou handicaps.

Ces élèves ont tous vécu des situations de scolarisation très complexes ayant mené à des bris de services ou à une forme de déscolarisation. Ces situations ont perduré pendant plusieurs semaines, et même plusieurs mois.

Mes enquêtes ont mis en évidence que ces bris de services surviennent généralement dans les situations où les ressources de l'organisme scolaire ne parviennent plus à encadrer les élèves pour leur permettre d'être fonctionnels dans l'environnement de classes spécialisées situées dans les écoles ordinaires. Cette difficulté à encadrer ces élèves était notamment attribuable, selon les organismes scolaires, aux raisons suivantes :

- Complexité des besoins de l'élève ;
- Présence de comportements chez l'élève ayant pour effet de mettre en danger le personnel, les autres élèves ou l'élève lui-même ;
- Pénurie de main-d'œuvre rendant difficiles l'embauche et la rétention du personnel nécessaire pour garantir un accompagnement individuel des élèves ayant des défis particuliers ;
- Niveaux de formation et de préparation du personnel assigné au soutien de ces élèves qui sont insuffisants pour permettre le déploiement efficace des bonnes pratiques requises pour favoriser l'épanouissement de ces élèves à l'école ;
- Absences sur le territoire, à proximité du lieu de résidence de l'élève, d'établissements de santé ou de services sociaux pouvant offrir des services spécialisés plus intensifs que ceux offerts dans les écoles régulières en général.

Malgré l'engagement sincère du personnel scolaire constaté auprès des élèves vivant ce type de situations, ces derniers se retrouvent tout de même pour de longues périodes hors de l'école. La situation de ces élèves reste donc préoccupante.

Un élève de niveau secondaire vivant avec un trouble du spectre de l'autisme et une déficience intellectuelle a été retiré à plusieurs reprises de son école à cause d'épisodes de désorganisation et à la suite de comportements dangereux pour lui et pour les autres. Au terme d'une période d'arrêt complet de sa scolarisation, un plan de retour graduel à l'école a été élaboré.

Le fonctionnement de l'élève était positivement influencé par la présence d'une personne significative, consacrée uniquement à répondre à ses besoins. Cependant, des enjeux de ressources humaines, hors du contrôle de l'école, ont fragilisé ce moyen, ayant pour conséquence de retarder la reprise de la scolarisation à temps plein de l'élève. L'évaluation de la nature des capacités et des besoins de l'élève était également un enjeu parce que celui-ci se retrouvait, dans une certaine mesure, avec des capacités plus grandes que les élèves admis dans les écoles spécialisées tout en présentant des comportements posant des défis trop importants pour une classe spécialisée en école ordinaire.

Des recommandations ont été formulées à l'effet de permettre à l'élève de bénéficier d'une ressource en soutien à temps plein à ses côtés afin d'assurer une stabilité dans l'intervention, qu'une évaluation formelle de ses capacités soit réalisée par un professionnel afin de soutenir son orientation future vers les bonnes ressources et, finalement, que l'organisme scolaire maintienne un accompagnement proximal des membres du personnel de la classe de cet élève, afin de s'assurer de leur formation continue en lien avec ses besoins particuliers. Ces recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire.

Les bris de services et la scolarisation à temps partiel

En plus des élèves vivant avec un trouble du spectre de l'autisme, une autre catégorie d'élèves a aussi eu à composer avec des bris de services limitant les efforts de scolarisation des organismes scolaires : les élèves du préscolaire ou des premières années de l'enseignement primaire avec enjeux comportementaux, ou pour lesquels la compréhension des besoins expliquant leur fonctionnement n'était pas complète. Cinq plaintes ont été formulées par des parents d'élèves présentant ce profil.

Il m'a été possible de constater que les écoles avaient souvent recours à des périodes d'arrêt de scolarisation, ou encore à des horaires de scolarisation à temps partiel avec ces élèves. Ces moments d'arrêt, souvent qualifiés de cliniques, ou ces réductions du temps passé à l'école pour ces élèves ont pour but, selon ce qui est rapporté par les organismes scolaires, de permettre à l'élève de :

- Renouer avec une expérience positive de l'élève ;
- Prendre un recul et un temps de réflexion afin d'évaluer les besoins de l'élève ;
- Adapter le défi offert à l'élève à ses capacités et en fonction de sa fatigabilité ;
- Permettre l'encadrement des moments passés à l'école par du personnel supplémentaire attitré seulement à l'élève en question ;
- Permettre la consolidation d'apprentissages de base, rendant ensuite l'élève plus fonctionnel pour reprendre sa scolarisation à temps plein.

Ces bris de services font ressortir l'enjeu de l'adaptation des services éducatifs offerts en classe ordinaire par les organismes scolaires aux élèves ayant des besoins particuliers. En effet, selon la *Loi sur l'instruction publique*, les organismes scolaires doivent prendre les moyens nécessaires afin d'ajuster les

services éducatifs et complémentaires offerts aux élèves afin de leur permettre d'être scolarisés selon les paramètres prévus par la loi (180 jours de classe, entre 23,5 h et 25 h par semaine selon le niveau, etc.).

Ces moments de bris de services ont également pour effet de mettre une pression sur la famille des élèves. En effet, lorsque les parents doivent se rendre disponibles pour assumer la présence de leur enfant à la maison ou lorsqu'ils doivent se présenter à l'école pour récupérer leur enfant qui s'est désorganisé durant la journée, cela entre souvent en conflit avec leurs autres obligations, notamment leurs engagements professionnels.

Bien que les parents et l'école partagent une série de responsabilités envers les enfants, et que les parents doivent intervenir dans la vie scolaire de leurs enfants en prenant des décisions dans leur meilleur intérêt, il appert que certains milieux scolaires se retrouvent rapidement à bout de ressources pour intervenir.

L'école a demandé à la famille d'un élève de niveau primaire de le garder à la maison pour une période minimale de 3 semaines à la suite de plusieurs comportements jugés à risques pour lui et pour les autres (lancer des objets, frapper, donner des coups de pied, fuguer, etc.). Cet arrêt de scolarisation est survenu à la suite de plusieurs situations où l'école avait demandé à la famille de venir récupérer l'élève durant la journée à cause de sa désorganisation.

Dans cette situation, la personne plaignante considérait qu'il était de la responsabilité de l'école de prendre les moyens nécessaires pour gérer le comportement de son enfant. Elle estimait également que l'école ne pouvait pas l'interpeller pendant qu'elle était au travail pour venir récupérer son enfant. Selon elle, cette incapacité de l'école de prendre en charge son enfant mettait une pression sur les parents, sur les plans familial et professionnel, pouvant même entraîner une perte d'emploi.

La personne plaignante considérait aussi que l'école ne pouvait pas mettre la scolarisation de son enfant en pause même si cela était une mesure destinée à restructurer l'intervention et à offrir des défis qui étaient à la mesure des besoins et des capacités de l'élève.

Un rappel a été fait à l'école de son obligation d'adapter ses services afin d'être en mesure de scolariser l'élève. Un rappel a également été effectué, aussi bien auprès de l'école que des parents, sur la nécessité de collaborer pour la prise en charge et la garde de l'enfant. La concertation entre la famille et l'école était donc primordiale, même pour les moments où le comportement de l'élève dépassait ce qui peut être géré dans le cadre d'une classe ordinaire de niveau primaire.

Il a été principalement recommandé à l'organisme scolaire : qu'une évaluation neuropsychologique de l'élève soit réalisée afin de mieux comprendre son profil de fonctionnement pour mieux l'aider, que des mesures soient prises pour assurer la présence de ressources supplémentaires auprès de l'élève pendant son processus de réintégration à l'école, que les options possibles pour la scolarisation de l'élève pour la prochaine année scolaire soient évaluées, de concert avec les parents, et qu'un plan formel de réintégration de l'élève soit élaboré en collaboration avec les parents pour que l'élève reprenne dans les plus brefs délais sa scolarisation à temps plein. L'ensemble de ces recommandations a été accepté.

La compréhension partagée des parents et du milieu scolaire du processus d'orientation d'un élève vers une classe spécialisée

Environ 15 % des motifs de plaintes traités en 2023-2024 dans la région des Monts-et-des-Labours portaient sur l'orientation d'un élève vers une classe spécialisée ou vers d'autres regroupements d'élèves autres que la classe ordinaire. Dans ces situations, les parents étaient en désaccord avec les choix des organismes scolaires et auraient souhaité pouvoir prendre eux-mêmes la décision finale concernant l'avenir scolaire de leur enfant.

Dans la vaste majorité des cas traités, les centres de services scolaires et leurs écoles avaient respecté le processus d'analyse et de décision prévu par leur politique, afin de prendre ces décisions importantes pour le parcours des élèves. Malgré cela, plusieurs parents – bien qu'ils aient participé aux démarches entourant le plan d'intervention de leur enfant – ne partageaient pas avec les intervenants scolaires la même compréhension des besoins et des défis de leurs enfants.

J'ai à cet égard constaté certaines pratiques favorisant une compréhension partagée entre le milieu scolaire et la famille quant au classement des élèves qui méritent d'être partagées :

- Tenir de manière fréquente des rencontres, en présence des parents, relatives au plan d'intervention afin de faire le point périodiquement sur l'évolution et les besoins de l'enfant. Il a été possible d'observer qu'une rencontre en début d'année scolaire, une autre au milieu de l'année et une en fin d'année permettaient aux acteurs concernés de mieux se comprendre ;
- Entretenir une communication constante entre la classe et la famille, et communiquer des informations précises aux parents sur les défis et les progrès des élèves;
- Expliquer aux parents l'ensemble des démarches de l'étude d'un dossier de classement pour un élève, à mesure qu'elles sont mises en place, et partager avec eux le résultat de ces démarches à mesure qu'elles sont réalisées;
- Évaluer avec les parents l'ensemble des options possibles pour le cheminement de leur enfant, en mettant en évidence les avantages et les limites de chaque option.

L'accès aux projets pédagogiques particuliers pour les élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA)

En 2023-2024, j'ai traité des plaintes de parents qui auraient souhaité que leur enfant handicapé – ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage – puisse accéder à des projets pédagogiques particuliers (comme les projets Sport-études). La candidature n'était généralement pas retenue car elle ne répondait pas totalement aux critères d'admission établis.

Bien que les encadrements en vigueur permettent aux organismes scolaires de fixer des seuils à atteindre pour faire partie de ces projets pédagogiques particuliers, cette pratique soulève des questionnements quant aux enjeux d'équité pour les élèves HDAA. À ce sujet, le Conseil supérieur de l'éducation et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) ont produit des analyses proposant qu'un plus grand accès devrait être offert à ces élèves pour ces projets pédagogiques particuliers.

En complémentarité des mandats du Protecteur national de l'élève et de la CDPDJ, l'étude de certains de ces dossiers pourra être poursuivie par cette dernière.

Une élève qui souhaitait intégrer au secondaire un programme Sport-études n'avait toutefois pas la moyenne générale nécessaire dans certaines matières, au niveau primaire, pour que sa candidature soit considérée parmi l'ensemble des autres demandes d'inscription reçues pour le projet pédagogique particulier.

La personne plaignante estimait que son enfant, vivant avec un diagnostic de dyslexie et de dysorthographe, était désavantagée par rapport aux autres élèves n'étant pas qualifiés d'élèves HDAA. En effet, la réussite de l'élève concernée est souvent parsemée d'obstacles que les autres élèves, avec qui elle s'est retrouvée en compétition pour une place, n'ont pas à vivre. La personne plaignante était d'avis que les écoles offrant des projets pédagogiques particuliers devraient davantage tenir compte des impacts d'un trouble d'apprentissage sur les résultats scolaires qui sont analysés et ne pas prendre ces résultats comme intrant principal et presque exclusif du processus de sélection des élèves.

La plaignante a été référée aux services de la CDPDJ pour que ces derniers puissent apporter leur éclairage sur la question de discrimination soulevée.

La mise à niveau des plans de lutte contre la violence et l'intimidation

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, j'ai été amené à analyser le contenu des plans de lutte des établissements d'enseignement concernés. J'ai pu constater que ces documents ne comportaient pas tous les sections et les informations prévues par la loi.

À ce sujet, les organismes scolaires m'ont indiqué être en démarche pour ajuster leurs plans de lutte contre l'intimidation et la violence. Certains d'entre eux se disaient en attente des indications du ministère de l'Éducation sur le sujet afin de compléter l'ajustement de leur plan. En cours d'année scolaire, j'ai cependant constaté que plusieurs écoles avaient régularisé leur situation. Un suivi continu de la situation sera effectué en 2024-2025, au gré du traitement des plaintes et des signalements.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action à ma disposition selon la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en plus de production de *Conclusions* au terme de mes interventions (accompagnées ou non de recommandations), est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte, si je le juge opportun, afin de les amener à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation.

En 2023-2024, deux dossiers de la région des Monts-et-des-Labours ont été réglés en ayant recours à cette approche.

Celle-ci requiert une volonté du plaignant et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, six plaintes ont pu se régler à la suite de démarches d'organismes scolaires auprès de la personne plaignante, après le dépôt officiel d'une plainte à mon attention. Dans ces situations, mes demandes de clarifications, les échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire relatifs au cadre normatif lié à la plainte, ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école ou d'un centre de services scolaire auront mené à un règlement satisfaisant entre ces derniers et les personnes plaignantes.

Dans ces situations, j'ai validé avec chacune des parties que la solution identifiée convenait à tous avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

Une personne plaignante était en désaccord avec les frais occasionnés par l'orientation de son enfant vers une école spécialisée, notamment parce qu'une partie du matériel acheté au préalable n'était plus valide dans le nouveau milieu et que des frais étaient associés à l'achat d'un uniforme scolaire.

Dans cette situation, les autorités de l'organisme scolaire, malgré la plainte formulée auprès du protecteur régional de l'élève, ont poursuivi leur recherche d'une solution afin d'aider la personne plaignante à acquitter ces frais. Une solution a finalement été proposée par l'organisme scolaire, en faisant appel à un organisme communautaire ayant pour mission d'aider les parents de certains élèves à s'acquitter de telles dépenses. Ces efforts de l'organisme scolaire, en partenariat avec le milieu communautaire, ont permis de résoudre la situation à la satisfaction de la personne plaignante.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section désignée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Concernant cet aspect, la consultation des sites Internet des différents organismes scolaires (centres de services scolaires et écoles) de la région des Monts-et-des-Labours m'a permis de constater que la plupart d'entre eux s'étaient conformés à cette obligation. Il subsiste toutefois un certain nombre de sites Internet pour lesquels la mise à jour reste à faire; j'invite donc les organismes scolaires concernés à régulariser cette situation dès que possible. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant à la présence d'affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite aussi chaque direction d'école à assurer sa présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse courriel info@pne.gouv.qc.ca.

Activités de promotion de la procédure par le protecteur régional de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux et les responsables du traitement des plaintes des trois centres de services scolaires et des quinze établissements privés de la région des Monts-et-des-Labours afin de faire connaître le nouveau régime de traitement des plaintes et des signalements. Lors de ces échanges, il m'a été possible de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région de s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Durant cette première année, j'ai également pu rencontrer plusieurs représentants des comités de parents et des différentes instances de gouvernance des établissements scolaires, dans le cadre de six webinaires organisés afin de répondre à des questions et expliquer la manière dont les parents et les élèves peuvent faire valoir leurs droits.

J'ai également été à la rencontre d'autres interlocuteurs de la région jugés pertinents, notamment les représentants de la Direction de la protection de la jeunesse et de l'Office des personnes handicapées du Québec, ainsi que des policiers communautaires intervenant dans les établissements scolaires.

Des contacts visant la mise en place d'une collaboration avec les Directions de la protection de la jeunesse des Laurentides et de Lanaudière ont été établis. Dans le cas de la Direction de la protection de la jeunesse de Lanaudière, des rencontres régulières de suivi ont également été instaurées.

Mes efforts auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à mon initiative n'a été réalisée en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, je juge utile de reproduire un extrait d'un des témoignages que j'ai reçu d'une personne plaignante en cours d'année. Ces propos illustrent la posture que j'adopte lors de mes interventions, ici dans le cadre d'enjeux relatifs à l'évaluation des besoins d'un élève.

« Je vous remercie du rapport exhaustif et détaillé de la situation.

Je trouve que votre lecture est juste, équitable, sans jugement et me donne le sentiment de justice et l'imputabilité que je recherchais. [...]

Je suis consciente de la somme de travail que vous avez accomplie et je suis très satisfaite des conclusions et recommandations. [...]

Je suis heureuse des recommandations que vous avez émises car elles amèneront un changement positif et enjoignent l'école à s'engager davantage dans la réussite des élèves.

Je vous remercie de votre écoute, de vos vérifications approfondies et de votre sens éthique élevé. [...]

Le protecteur de l'élève est vraiment une ressource qui est riche et aidante [...]

Bref, vous avez toute ma gratitude! »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-dessus peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou pour celles relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i>
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement

Tableau 1 – Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	94	64	4	2
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	9	3	0	1
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	13	8	0	1
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	2	1	0	0
Total	118	76	4	4

Tableau 2 – Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organismes scolaires	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord	31 187	27	0,87
Centre de services scolaire des Affluents	52 177	45	0,86
Centre de services scolaire des Samares	30 883	41	1,33
Établissements d'enseignement privés	9 964	5	0,05
Total et moyenne	124 211	118	0,95

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 – Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
84	20

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 – Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Classement de l'élève	15	1	14	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	14	5	8	1
Acte de violence à caractère sexuel	10	6	4	0
Services d'enseignement	7	2	5	0
EHDAA – autres motifs	6	4	2	0
Transport scolaire	6	3	3	0
Bris de services/de scolarisation	6	6	0	0
Bris de communication ou refus d'accès	6	2	4	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	5	1	4	0
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	4	0	4	0
Projet pédagogique particulier	4	1	3	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	3	0	3	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	3	1	2	0
PRE – Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	2	1	1	0
Admission et inscription	2	1	1	0
Enseignement à la maison – Services offerts par l'organisme scolaire	2	0	2	0
Services complémentaires	1	0	1	0
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité	1	0	0	1
Autre (préciser)	1	0	1	0
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	1	1	0	0
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	1	1	0	0
Discrimination	1	0	1	0
Entente de scolarisation	1	0	1	0
Total	102 (100 %)	36 (35,3 %)	64 (62,7 %)	2 (2 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 – Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organismes scolaires	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord	18	7	11	0
Centre de services scolaire des Affluents	39	14	23	2
Centre de services scolaire des Samares	39	12	27	0
Établissements d'enseignement privés	6	3	3	0
Total	102 (100 %)	36 (35,3 %)	64 (62,7 %)	2 (2 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	23	23	0	0
Implantation des recommandations	20	15	0	5
Collaboration avec les parents	15	15	0	0
Plan d'intervention (PI) – Élaboration ou révision	13	13	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	13	13	0	0
Autre (préciser)	11	11	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques (préciser)	10	10	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	8	8	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave	6	6	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Intervention éducative	6	6	0	0
Accessibilité aux projets pédagogiques particuliers	6	6	0	0
Intervention éducative	6	6	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	4	4	0	0
Plan de surveillance stratégique – Élaboration et révision	4	4	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	4	4	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	4	4	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	3	3	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	3	3	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	3	3	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	2	2	0	0
Entente avec un organisme ou une personne dans le cadre de services extrascolaires ou de la réalisation d'un projet pédagogique particulier	2	2	0	0
Accommodements pour raisons humanitaires	2	2	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. corps de police)	2	2	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0
Transport scolaire – Accessibilité Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision	1	1	0	0
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Autre (préciser)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Programme de formation de l'école québécoise	1	1	0	0
Total	178 (100 %)	173 (97,2 %)	0 (0 %)	5 (2,8 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés et d'acceptation par organisme

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord	41	36	0	5
Centre de services scolaire des Affluents	72	72	0	0
Centre de services scolaire des Samares	56	56	0	0
Établissements d'enseignement privés	9	9	0	0
Total	178 (100 %)	173 (97,2 %)	0 (0%)	5 (2,8 %)

Tableau 8 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	24	18	0	0	6
Collaboration avec les parents	15	15	0	0	0
Implantation des recommandations	15	14	0	0	1
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	13	13	0	0	0
Plan d'intervention (PI) – Élaboration ou révision	12	12	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques (préciser)	10	7	0	0	3
Autre (préciser)	10	10	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Intervention éducative	8	8	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	7	7	0	0	0
Intervention éducative	7	7	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave	6	6	0	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	5	5	0	0	0
Accessibilité aux projets pédagogiques particuliers	5	5	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	5	5	0	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	5	5	0	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	4	2	0	0	2
Plan de surveillance stratégique – Élaboration et révision	3	3	0	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	3	3	0	0	0
Entente avec un organisme ou une personne dans le cadre de services extrascolaires ou de la réalisation d'un projet pédagogique particulier	2	2	0	0	2
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. corps de police)	2	2	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	2	2	0	0	0
Accommodements pour raisons humanitaires	2	2	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0	0
Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Transport scolaire – Accessibilité	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Programme de formation de l'école québécoise	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Gestion de comportement	1	1	0	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	1	1	0	0	0
Total	173 (100 %)	161 (93 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	12 (7 %)

Tableau 9 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organismes scolaires	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord	36	24	0	0	12
Centre de services scolaire des Affluents	72	72	0	0	0
Centre de services scolaire des Samares	56	56	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	9	9	0	0	0
Total	173 (100 %)	161 (93 %)	0 (0 %)	0 (0 %)	12 (7 %)

ANNEXE

Région des Monts-et-des-Labours

Établissements d'enseignement privés

Académie Antoine-Manseau

Académie François-Labelle

Académie Lafontaine

Académie St-Margaret

Centre académique de Lanaudière

Collège de L'Assomption

Collège Esther-Blondin

Collège Champagnieur

Collège Saint-Sacrement

École Les Mélèzes

École Marie-Anne

École trilingue Vision Terrebonne

L'Académie de la Vallée du Roy

Séminaire du Sacré-Cœur

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région du
Massif-et-des-Forêts

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 2

Présentation de la région du Massif-et-des-Forêts 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 8

Promotion du recours 12

Demandes d'avis..... 13

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 13

Conclusion 13

Statistiques..... 14

Annexe 22

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Catherine Labelle
Protectrice régionale
de l'élève

Voici le premier rapport annuel d'activités qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région du Massif-et-des-Forêts, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024. Ces activités ont été menées par ma prédécesseure, madame Esthel Née, qui a quitté ses fonctions le 26 juillet. Je la remercie pour son travail de la dernière année. J'ai pour ma part repris le flambeau, à titre de protectrice régionale de l'élève, le 9 septembre 2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans le rapport et la manière dont ils sont présentés sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), d'un établissement d'enseignement privé. Les enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que les personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes sont également protégés par le protecteur régional. De plus, sa compétence couvre les plaintes et les signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice des fonctions de protectrice ou de protecteur régional de l'élève, des enquêtes peuvent être menées, des conclusions émises et des recommandations proposées pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

Les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève agissent à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière d'exercer les fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui sont soumises. Cette neutralité et cette impartialité sont garanties par leur totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements traités.

La posture d'*ombudsman* permet par ailleurs de se positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de leurs interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

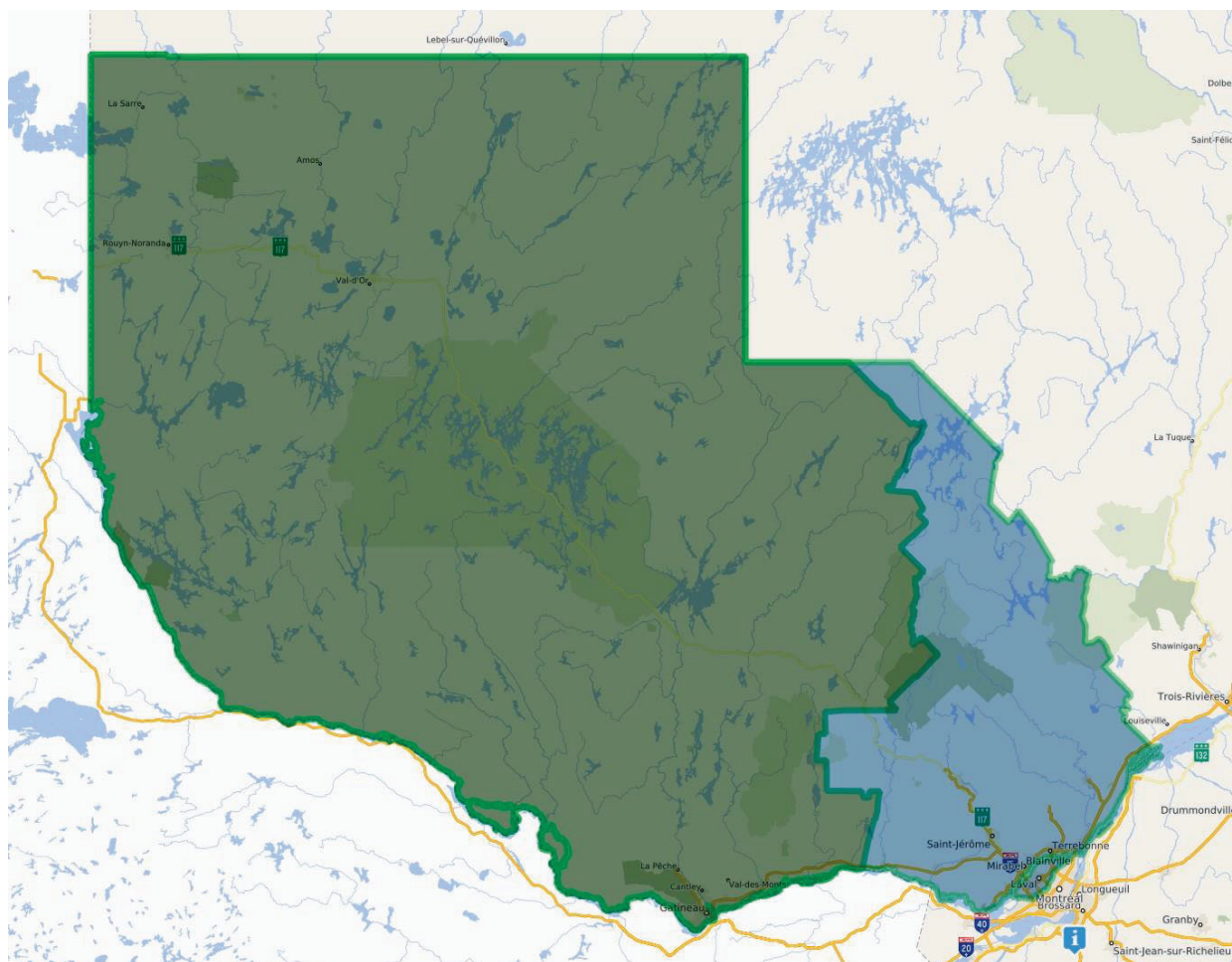
¹ RLRQ, c. P- 32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DU MASSIF-ET-DES-FORÊTS

La région du Massif-et-des-Forêts regroupe un peu plus de 100 000 élèves répartis dans plus de 270 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et 10 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Quelques centaines d'enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la Loi sur le protecteur national de l'élève s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le territoire de la région du Massif-et-des-Forêts correspond à celui couvert par les régions administratives de l'Abitibi-Témiscamingue, de l'Outaouais et d'une partie des Laurentides. Au 30 juin 2024, il comptait 11 centres de services scolaires (ci-après CSS) et la Commission scolaire Western Québec :

- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| - CSS au Coeur-des-Vallées | - CSS Hautes-Laurentides | - CSS l'Or-et-des-Bois |
| - CSS des Draveurs | - CSS Lac-Abitibi | - CSS des Portages-de-l'Outaouais |
| - CSS Harricana | - CSS Lac-Témiscamingue | - CSS Rouyn-Noranda |
| - CSS des Hauts-Bois-de-l'Outaouais | - CSS Laurentides | |



08 — Région du Massif-et-des-Forêts

Comprend le territoire du CS Wilfrid-Laurier depuis le 1^{er} juillet 2024

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus des conclusions -comportant ou non des recommandations- sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice a permis de dégager quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de la région du Massif-et-des-Forêts.

Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Il importe tout d'abord de souligner l'engagement de la majorité des organismes scolaires qui ont été appelés à se rendre disponibles et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement des dossiers plus efficace.

Absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. En vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit par ailleurs informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il a été constaté que, dans certains dossiers, un tel avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

Il est à noter qu'une nouvelle procédure de cette nature requiert forcément une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. D'ailleurs, l'absence d'avis écrit de bien-fondé a diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes a été mieux connue et implantée.

Un suivi d'implantation parfois difficile des recommandations acceptées

La capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région du Massif-et-des-Forêts ont remis en question la capacité légale des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève de leur demander des renseignements ou des documents permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues sur le plan national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école (ou de la personne désignée par un EEP si ce n'est pas la direction) saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève.

Il a été observé que le respect de cette obligation légale a pu varier de manière significative entre les organismes scolaires de la région du Massif-et-des-Forêts. Certains se sont dotés d'un système visant à mieux formaliser la communication des rapports sommaires. Dans le cas de ces organismes scolaires, le portrait des AVCS qui m'ont été signalés est bien plus exhaustif et précis.

³ RLRQ, c. I- 13.3.

⁴ RLRQ, c. E- 9.1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 91 plaintes et signalements en provenance de la région du Massif-et-des-Forêts ont été *reçus*. Le traitement de 40 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement ***reçu*** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement ***terminé*** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans les *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 91 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,86 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région. De ces 91 plaintes et signalements, 98 % proviennent des écoles de centres de services scolaires ou de la commission scolaire publics, et 2 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. Les 40 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024 correspondent à 59 motifs de plainte. De ce nombre, 22 % de ces motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 59 motifs de plaintes ou de signalement ont mené à la formulation de 59 recommandations aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice a permis des constats quant à certaines situations problématiques présentées à l'instant.

L'impact de la gestion des ressources humaines sur les droits des élèves

Les enquêtes réalisées en 2023-2024 amènent à s'intéresser à l'impact de la gestion des ressources humaines d'une école sur le respect des droits des élèves. Dans une perspective où les démarches de recrutement ne permettent pas d'avoir un nombre idéal d'effectifs pour rendre un service, les organismes scolaires sont appelés à utiliser tous les leviers à leur disposition pour éviter un bris de service à une catégorie d'élève.

Un élève du 3^e cycle du primaire n'est pas en mesure d'obtenir une place pour dîner à l'école.

L'école, ayant un nombre de places limité pour la surveillance du midi, attribue celles-ci en priorité aux élèves plus jeunes, soit ceux du préscolaire, du 1^{er} cycle et du 2^e cycle ainsi qu'à ceux qui prennent l'autobus le matin et le soir. Par conséquent, les élèves « marcheurs » du 3^e cycle doivent retourner à la maison pendant la période du dîner, que le parent soit présent ou non, sauf pour quelques exceptions.

Pour mitiger les effets de cette décision, l'école a mis en place certaines mesures comme celle d'offrir les formations « Seul à la maison » ou « Gardiens avertis » aux élèves « marcheurs ». Bien que ces mesures permettent d'alléger l'impact, sur ces élèves, de la situation due au manque de place, l'enquête de la protectrice régionale de l'élève a démontré que tous les élèves qui en ont besoin ont droit au service de surveillance du midi.

Pour rétablir la situation, les recommandations ont porté sur la mobilisation d'un comité formé par le Centre de services scolaire pour identifier des solutions permettant de rétablir le service à tous les élèves qui en faisaient la demande. Le comité devait être transparent en informant régulièrement les parents de la création de places, en plus de consigner les pistes de solutions identifiées ainsi que leurs résultats. Dans l'attente du rétablissement complet du service, il a été recommandé de maintenir les mesures pour soutenir l'autonomie des élèves et d'adopter une grille d'évaluation de la situation de l'élève qui tiendra notamment compte de la présence ou non du parent à la maison. Les recommandations ont été acceptées par l'organisme.

La constance des mesures d'adaptation pour favoriser la réussite des élèves

Dans la mise en œuvre des mesures d'adaptation prévues au plan d'intervention, les établissements scolaires doivent prioriser la prévisibilité et la constance des mesures afin de favoriser la réussite des élèves. En effet, les changements peuvent conduire à des périodes d'adaptation et ceux-ci doivent être considérés dans les services rendus, particulièrement pour les élèves bénéficiant d'un plan d'intervention.

Un élève du secondaire ne peut bénéficier de la mesure d'adaptation « 1/3 temps » qui est prévue à son plan d'intervention, le menant à un échec lors d'une évaluation de fin d'étape.

Pour se prévaloir de cette mesure d'adaptation, l'élève devait prendre rendez-vous avec le service d'éducation spécialisée de l'école dans un délai déterminé. Ce système était le même depuis son entrée à l'école secondaire et fonctionnait généralement bien. De façon circonstancielle, pour une évaluation de fin d'étape, le délai maximal pour prendre rendez-vous devait exceptionnellement être réduit. Malgré le rappel de cette contrainte par l'enseignant avant l'évaluation, l'élève a fait les démarches nécessaires dans le délai régulier. Lorsqu'il s'est manifesté, il était trop tard et son résultat fut attribué en conséquence, entraînant un échec.

L'enquête a mené à une recommandation sur la base de l'équité, vu le caractère exceptionnel de la situation et considérant le fonctionnement particulier de l'élève, demandant à l'organisme scolaire de prendre les mesures — de concert avec l'enseignant — pour que l'évaluation et le bulletin de cet élève soient ajustés en conséquence. Celle-ci fut acceptée.

L'accommodement raisonnable est une responsabilité partagée entre l'organisme scolaire et l'élève (et sa famille)

Les centres de services scolaires doivent dispenser l'instruction publique à toute personne, sans égard au handicap. La *Loi sur l'instruction* publique prévoit spécifiquement que les centres de services scolaires doivent adapter les services pour permettre une scolarisation à toute personne sous sa compétence. Cependant, le travail d'enquête de la protectrice régionale permet d'exposer, qu'en présence d'une situation complexe, l'exercice réel d'accommodement qui incombe à l'organisme scolaire, doit se réaliser en collaboration avec les parents de l'élève, ou l'élève lui-même s'il en est capable. Dans cette collaboration, à la fois l'organisme scolaire et l'élève (ou ses parents) doivent faire des compromis pour atteindre un accommodement satisfaisant et ainsi garantir les droits à l'élève à une instruction.

Un élève, vivant avec différents handicaps, manifeste dans le temps des comportements violents de façon récurrente et imprévisible envers le personnel scolaire. Les interventions auprès de cet élève sont considérées à risque pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychique des travailleurs. Pour rendre le milieu sécuritaire, une décision est prise en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et ordonne que l'élève ne fréquente plus l'école, jusqu'à ce que le Centre de services scolaire puisse garantir un milieu de travail sécuritaire pour ses travailleurs.

Malgré l'ordonnance, le Centre de services scolaire demeure dans l'obligation de scolariser l'élève. Par conséquent, il doit faire un effort réel d'accommodement pour que le droit de l'élève soit respecté. Dans son effort de réintégration de l'élève à l'école, le Centre de services scolaire a élaboré un plan qui impliquait des actions de la part des parents de l'élève, sans les consulter. Ainsi, ce plan n'a pas été mis en œuvre, considérant que certaines actions relevaient des parents, qui s'y opposaient.

L'enquête permet d'établir que pour faire un exercice réel d'accommodement, les parents doivent être impliqués dans les réflexions et dans l'élaboration du plan d'action pour rétablir la situation. En participant au plan d'action, chacun peut faire valoir son point de vue et trouver différents compromis pour que le droit à l'instruction publique soit rétabli.

Les recommandations formulées par la protectrice régionale de l'élève visaient à amener les parents à échanger avec l'organisme scolaire sur les moyens d'accommoder l'élève et à établir un plan d'action visant la réintégration à l'école de l'élève. Les recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action mis à la disposition des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève prévu par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte, si opportun, afin de les amener à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation.

La démarche de facilitation requiert une volonté du plaignant et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

En 2023-2024, 12 dossiers de la région du Massif-et-des-Forêts ont été réglés en ayant recours à cette approche, soit près de 30 % du nombre total des dossiers terminés.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Chaque direction d'école est donc invitée à s'assurer de leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un. Il subsiste un certain nombre de sites pour lesquels la mise à jour reste à faire. Les organismes scolaires concernés sont donc invités à régulariser cette situation dès que possible. Des contenus ont d'ailleurs été développés par le Protecteur national de l'élève dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ces contenus sont disponibles dans la section *Publications* de sa [page institutionnelle sur Québec.ca](https://pne.gouv.qc.ca/page-institutionnelle-sur-Quebec.ca). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut donner son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé, relativement aux services que le Centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé rend aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

En 2023-2024, aucune demande d'avis n'a été reçue pour la région du Massif-et-des-Forêts.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève, en matière de violence à caractère sexuel, n'a été réalisée en 2023-2024 en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il apparaît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions auprès des élèves, des familles et des organismes scolaires lorsque l'on agit en tant qu'ombudsman de l'éducation, soit de veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents et contribuer à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante. C'est dans cet esprit que la protectrice régionale de l'élève continuera d'agir en 2024-2025.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	75	30	5	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	11	5	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	5	5	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	0	0	0	0
Total	91	40	5	0

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire au Coeur-des-Vallées	7 775	17	2,19
Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois	6 836	3	0,44
Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda	6 471	4	0,62
Centre de services scolaire des Draveurs	21 548	27	1,25
Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides	4 723	4	0,85
Centre de services scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais	2 775	2	0,72
Centre de services scolaire des Laurentides	9 493	5	0,53
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais	20 442	19	0,93
Centre de services scolaire du Lac-Abitibi	3 308	3	0,91
Centre de services scolaire du Lac-Témiscamingue	4 772	0	0,00
Centre de services scolaire Harricana	4 403	2	0,45
Commission scolaire Western Québec	8 686	3	0,35
Établissements d'enseignement privés	4 041	2	0,49
Total	105 273	91	0,86

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
45	31

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	8	3	3	2
Attitude relationnelle et intervention éducative	8	1	1	6
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité	6	2	4	0
Acte de violence à caractère sexuel	5	1	1	3
Bris de services/de scolarisation	5	1	1	3
Transport scolaire	4	0	1	3
Autre (préciser)	4	1	2	1
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) — autres motifs	4	0	0	4
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	3	1	1	1
Service de garde et de surveillance	2	1	0	1
Admission et inscription	2	1	1	0
Autorisation d'enseigner/qualification du personnel scolaire	2	0	2	0
Classement de l'élève	2	1	1	0
PRE – Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	1	0	1	0
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	1	0	0	1
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	0	1
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
Total	59 (100 %)	13 (22 %)	20 (34 %)	26 (44 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on peut, dans certains cas, retrouver dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire au Coeur-des-Vallées	7	3	0	4
Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois	4	0	2	2
Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda	1	1	0	0
Centre de services scolaire des Draveurs	21	5	7	9
Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides	5	0	2	3
Centre de services scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Laurentides	1	1	0	0
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais	12	2	3	7
Centre de services scolaire du Lac-Abitibi	4	1	2	1
Centre de services scolaire du Lac-Témiscamingue	0	0	0	0
Centre de services scolaire Harricana	0	0	0	0
Commission scolaire Western Québec	4	0	4	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0
Total	59 (100 %)	13 (22 %)	20 (34 %)	26 (44 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	9	9	0	0
Autre (préciser)	8	5	1	2
Collaboration avec les parents	5	5	0	0
Service de garde et de surveillance — Accessibilité	4	1	3	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	3	3	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	3	3	0	0
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	3	2	1	0
Transport scolaire — Accessibilité	3	1	1	1
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	2	2	0	0
Implantation des recommandations	2	2	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	2	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	2	2	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application	2	2	0	0
Plan d'intervention (PI) — Application	2	2	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	1	0	0
Reddition de comptes — Transmission	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	1	1	0	0
Transport scolaire — Sécurité	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Service de garde et de surveillance — Qualité des services	1	1	0	0
Total	59 (100 %)	50 (84,8 %)	6 (10,2 %)	3 (5 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire au Coeur-des-Vallées	16	16	0	0
Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois	3	3	0	0
Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda	6	1	5	0
Centre de services scolaire des Draveurs	17	14	1	2
Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Laurentides	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais	11	10	0	1
Centre de services scolaire du Lac-Abitibi	3	3	0	0
Centre de services scolaire du Lac-Témiscamingue	0	0	0	0
Centre de services scolaire Harricana	0	0	0	0
Commission scolaire Western Québec	3	3	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0
Total	59 (100 %)	50 (84,8 %)	6 (10,2 %)	3 (5 %)

Tableau 8 — Implantation des recommandations acceptées pour les plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	8	8	0	0	0
Collaboration avec les parents	5	5	0	0	0
Autre (préciser)	5	3	2	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	4	3	0	0	1
Service de garde et de surveillance — Accessibilité	3	0	0	0	3
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	3	2	0	0	1
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	3	0	1	0	2
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	2	0	2	0	0
Transport scolaire — Sécurité	2	2	0	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	2	1	0	0	1
Implantation des recommandations	2	2	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application	2	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI) — Application	2	2	0	0	0
Transport scolaire — Accessibilité	2	0	0	0	2
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	0	0	0	2
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	1	1	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	1	0	0	0
Service de garde et de surveillance — Qualité des services	1	0	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	0	0	0	1
Reddition de comptes — Transmission	1	1	0	0	0
Total	56 (100 %)	36 (64,3 %)	6 (10,7 %)	0 (0 %)	14 (25 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Centre de services scolaire au Coeur-des-Vallées	16	16	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Or-et-des-Bois	3	0	3	0	0
Centre de services scolaire de Rouyn-Noranda	6	0	0	0	6
Centre de services scolaire des Draveurs	15	11	0	0	4
Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Laurentides	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais	10	6	0	0	4
Centre de services scolaire du Lac-Abitibi	3	1	2	0	0
Centre de services scolaire du Lac-Témiscamingue	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire Harricana	0	0	0	0	0
Commission scolaire Western Québec	3	2	1	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0	0
Total	56 (100 %)	36 (64,3 %)	6 (10,7 %)	0 (0 %)	14 (25 %)

ANNEXE

Région du Massif-et-de-Forêts

Établissements d'enseignement privés

Académie Trivium

Centre académique de l'Outaouais

Collège Saint-Alexandre

Collège St-Joseph de Hull

Collège Laurentien

Collège Nouvelles Frontières

École Imagine

École Montessori de Chelsea

École Montessori de l'Outaouais

École Imagine



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région de la
Vallée-de-l'Abondance

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région de la Vallée-de-l'Abondance 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants..... 10

Promotion du recours 18

Demandes d'avis..... 19

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 19

Conclusion 20

Statistiques..... 21

Annexe 29

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Caroline Gervais
Protectrice régionale
de l'élève

Il me fait plaisir de vous présenter ce premier rapport annuel d'activités qui illustre les plaintes et les signalements reçus au cours de l'année scolaire 2023-2024 concernant les organismes scolaires publics et privés de la région de la Vallée-de-l'Abondance.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport – et la manière dont ils sont présentés – sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux) et d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année d'implantation de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de mes enquêtes pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté à contribuer à la recherche de solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

¹ *Loi sur le protecteur national de l'élève*. RLRQ, c. P- 32.01.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

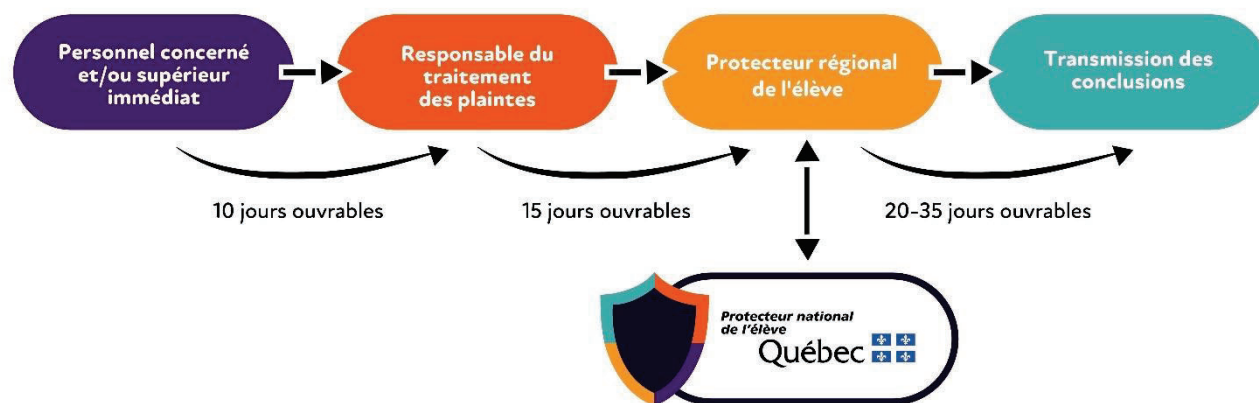
Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au Protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le Protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions – comportant ou non des recommandations – sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées.

Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de ma région d'affectation.

Une collaboration appréciée des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens tout d'abord à souligner l'engagement de la majorité des organismes scolaires qui ont été interpellés à se rendre disponibles et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les membres du personnel et de la direction des établissements d'enseignement impliqués ont majoritairement démontré de la transparence et une grande collaboration lors des enquêtes et des demandes de documentation, facilitant ainsi le traitement des dossiers.

La reconnaissance des manquements par les acteurs scolaires et leur collaboration à trouver des pistes de solutions sont un gage de l'amélioration continue des services.

Dans certaines situations, heureusement exceptionnelles, je constate cependant un manque de diligence qui complexifie mon travail et augmente les délais de traitement, au détriment de la personne plaignante. Je suis confiante que la poursuite de la promotion du nouveau recours au sein des milieux scolaires contribuera à mieux faire connaître le rôle et le mandat de la protectrice régionale de l'élève et, par le fait même, à améliorer la qualité de cette collaboration essentielle.

À la lecture des rapports fournis par les responsables du traitement des plaintes, je note par ailleurs que certains organismes scolaires ont reçu peu ou pas de plaintes à la deuxième étape de la procédure. La non-utilisation ou l'utilisation déficiente du système de traitement des plaintes et des signalements mis à la disposition de tous les organismes scolaires par le Protecteur national de l'élève (système Aristote) peut, en partie, expliquer ce constat. Je rappelle à ces organismes scolaires l'obligation légale d'utiliser le système Aristote, et les avantages de le faire au regard de la reddition de comptes imposée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, pour la consignation et la documentation des plaintes et signalements reçus à l'étape 2.

Une attention particulière sera portée à ces organismes au cours de la prochaine année scolaire, incluant les établissements d'enseignement privés.

Les modalités de communication des responsables du traitement des plaintes

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante le droit d'être entendue.

Bien que cette obligation légale soit généralement respectée par les responsables du traitement des plaintes, un certain nombre de dossiers n'a pas fait l'objet d'un entretien avec la personne plaignante en début ou en cours de processus du traitement des plaintes. Les personnes plaignantes ont parfois eu l'impression que leurs insatisfactions étaient incomprises et qu'il ne leur avait pas été permis de donner leur version de la situation.

Les organismes scolaires concernés ont généralement justifié cette omission par le fait que les personnes plaignantes pouvaient demander un rendez-vous si elles le souhaitaient, sans toutefois le proposer d'emblée.

Aussi, certaines plaintes ont reçu un traitement différent et se sont conclues de façon informelle, par exemple lors d'une rencontre avec la direction de l'établissement d'enseignement. Bien qu'une telle option puisse se défendre, il m'apparaît essentiel de valider l'adhésion de la personne plaignante et sa satisfaction quant à la solution identifiée, tout en lui rappelant son droit de s'adresser à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève.

Ainsi, il m'a été permis de constater qu'un manque de communication fluide et transparente du responsable du traitement des plaintes avec la personne plaignante avait parfois comme effet d'exacerber son insatisfaction et fragilisait le lien de confiance, non seulement face à la deuxième étape du traitement des plaintes, mais également à l'égard de l'organisme scolaire.

En dépit de ces constats, je souhaite souligner que la majorité des plaintes ont fait l'objet d'un avis écrit sur leur bien-fondé par le responsable du traitement des plaintes, et ce, dans les délais prescrits. À cet égard, je tiens à rappeler l'importance de tels avis de bien-fondé écrit par les responsables du traitement des plaintes, puisqu'en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*² de tels avis doivent informer les personnes plaignantes de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

Je demeure sensible au fait qu'une nouvelle procédure de cette nature requiert forcément une période d'adaptation pour les organismes scolaires, et je suis confiante que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

Établissement d'enseignement privé

Les établissements d'enseignement privés bénéficiaient d'une autonomie complète en matière de traitement des plaintes. La nouvelle procédure instaurée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* a obligé leurs directions à encadrer plus formellement les insatisfactions des élèves et leurs parents.

Dans ce nouveau contexte, certains établissements d'enseignement privés ont nommé la direction générale comme responsable du traitement des plaintes. Or, la première année du recours permet de constater que le double rôle aux première et deuxième étapes de la procédure s'avère difficilement compatible dans le cadre de certains motifs de plainte, notamment dans les cas où la direction est directement concernée par la situation.

Une confusion a été observée dans certains cas, pouvant également augmenter les délais de traitement. Dans ces situations, l'article 33 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* m'a permis de me saisir de certaines plaintes sans passer par la deuxième étape du processus afin d'éviter un préjudice à la personne plaignante.

Un suivi d'implantation des recommandations acceptées complexifié

La capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires publics a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains centres de services scolaires de la région de la Vallée-de-l'Abondance ont remis en question mon habilitation de leur demander des documents me permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des communications diligentes avec les acteurs scolaires de la région, notamment les responsables du traitement des plaintes, m'ont heureusement permis d'effectuer un suivi d'implantation rigoureux des recommandations acceptées en 2023-2024.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre de résoudre cette problématique, cet aspect du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève étant crucial.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer

³ RLRQ, c. I-13.3.

⁴ RLRQ, c. E-9.1.

des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Le respect de cette obligation légale varie de manière significative entre les établissements d'enseignement publics et privés de la région de la Vallée-de-l'Abondance. Dans les meilleurs cas, certains d'entre eux se sont dotés d'un système automatisant et formalisant les communications des rapports sommaires. Dans le cas de ces organismes scolaires, le portrait des AVCS qui m'ont été signalés est bien plus exhaustif et précis.

Pour d'autres établissements scolaires de la région, c'est généralement lorsque des plaintes pour AVCS m'ont été formulées que les rapports sommaires nécessaires m'ont été transmis, soit *a posteriori*.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs organismes scolaires. Des recommandations en ce sens ont déjà été formulées aux organismes scolaires concernés dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

Il s'avère toutefois important de poursuivre la promotion de cette obligation afin qu'elle soit mieux connue et implantée dans les pratiques des organismes scolaires.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 86 plaintes et signalements en provenance de la région de la Vallée-de-l'Abondance ont été *reçus*. Le traitement de 31 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement ***reçu*** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement ***terminé*** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. Règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 86 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,81 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région de la Vallée-de-l'Abondance. De ces 86 plaintes et signalements, 90 % proviennent des centres de services scolaires publics et 10 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi parmi les 31 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 45 motifs de plaintes ou de signalements y sont associés. De ce nombre, 47 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 45 motifs de plaintes ou de signalements ont mené à la formulation de 62 recommandations aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions m'a permis de dresser des constats quant à certaines situations problématiques. Cette section a pour objectif de les présenter plus en détail.

Actes de violence à caractère sexuel

Parmi l'ensemble des plaintes reçues au courant de la première année du nouveau recours, les plaintes et les signalements en matière d'acte de violence à caractère sexuel (AVCS) ont représenté 14 % du total.

Les enquêtes réalisées en matière d'AVCS révèlent un manque d'aisance et de formation des acteurs scolaires, mais surtout un intérêt clairement exprimé de développer de meilleures pratiques. Ces dernières permettront assurément de bonifier leurs interventions et de respecter les obligations légales, notamment en matière de communication et de collaboration avec les parents.

L'absence d'un document de référence, détaillant les obligations légales ainsi que les mesures à mettre en place, ressort chez la majorité des organismes scolaires. D'ailleurs, le plan de lutte contre la violence et l'intimidation ne semble pas perçu chez le personnel scolaire comme étant un outil sur lequel il peut s'appuyer.

De plus, lors du déclenchement d'une entente multisectorielle et d'une enquête policière, certains milieux scolaires estiment devoir s'abstenir de mettre des mesures en place afin de ne pas nuire à l'enquête. Il est important de souligner à ce propos que l'application du plan de lutte doit se faire parallèlement aux démarches légales.

Bien que les deux cas présentés ci-dessous ne figurent pas dans les statistiques officielles présentées en annexe (car les dossiers n'étaient pas *terminés* au 30 juin 2024), leur pertinence justifie leur présence dans le présent rapport.

Premier cas

Dans le cadre d'un atelier en classe portant sur la prévention des agressions sexuelles, un élève du primaire confie à une intervenante avoir subi des gestes à caractère sexuel de la part d'un autre élève de même niveau. Il y aurait également eu échange de photos explicites.

Des actions sont déployées rapidement par l'équipe-école, conformément aux obligations légales, et dans le but de soutenir les élèves impliqués dans la situation et leurs familles. Une consultation avec la DPJ a lieu le jour même. La pertinence de la tenue d'un atelier portant sur la prévention des AVCS, ainsi que la relation de confiance que l'intervenante a su mettre en place avec l'élève, permettant qu'elle se confie sur la situation vécue, est à souligner.

Les parents de l'élève sont en désaccord avec l'interprétation des gestes et mots utilisés pour décrire la situation ainsi qu'avec certaines mesures identifiées ou mises en place. Le lien de confiance des parents envers l'équipe-école s'effrite et nuit à leur collaboration pendant plusieurs mois.

Malgré certaines actions déployées en toute bonne foi par le personnel scolaire, l'enquête démontre que les gestes commis réfèrent davantage à de l'exploration sexuelle entre deux élèves du même âge ou à un comportement sexuel problématique, plutôt qu'à un AVCS.

L'école ne disposait pas d'un document de référence en matière de gestion d'une situation à caractère sexuel et n'avait pas révisé son plan de lutte afin d'intégrer la nouvelle section consacrée aux actes de violence à caractère sexuel. L'équipe-école n'a donc pas pu s'appuyer sur le plan de lutte pour valider ses actions.

L'enquête démontre également que l'absence d'expertise en matière de formation et de gestion d'événements à caractère sexuel, tout comme l'implication tardive de la direction quelques mois après les événements, a impacté la communication, la concertation et l'identification et le suivi des mesures adéquates à mettre en place.

J'ai formulé plusieurs recommandations à l'organisme scolaire concernant, notamment, la révision et l'actualisation du plan de lutte contre la violence et l'intimidation, incluant la section consacrée aux actes à caractère sexuel, l'élaboration d'une procédure en matière de gestion d'événements à caractère sexuel ainsi que l'implantation de modalités de communication transparentes et diligentes entre l'équipe-école et le parent. L'ensemble des recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire.

Deuxième cas

Un signalement anonyme est soumis au Protecteur national de l'élève alléguant que des élèves du secondaire ont modifié des photos, par l'entremise d'une application, en ajoutant des visages d'élèves à des corps d'adultes nus. Les photos sont partagées entre plusieurs élèves. Le signalant invoque que les élèves dont les visages ont été apposés sur les photos n'ont pas été avisés de la situation. Les auteurs présumés n'auraient eu aucune sanction.

L'enquête démontre que peu de gestes concrets ont été faits afin d'identifier des victimes, s'assurer de leur état et les informer de leurs droits. Une consultation avec la Direction de la protection de la jeunesse n'a pas permis de faire un signalement, en l'absence d'éléments tangibles, notamment de victime.

Des élèves, potentiellement impliqués dans la fabrication et le partage des photos, ont été rencontrés par des policiers communautaires afin de les sensibiliser et de les informer sur les risques inhérents de s'exposer à des accusations criminelles. Leur implication n'a pu être démontrée.

Des parents ont fait appel à différentes instances afin d'exprimer leurs inquiétudes et obtenir de l'information sur les événements survenus et les mesures mises en place. Une communication transparente et diligente aurait permis, d'une part, de donner l'information juste aux parents et de les rassurer, tout en assurant un filet de sécurité pour les élèves et, d'autre part, de partager le rôle et les responsabilités de la prévention et de l'éducation à la sexualité auprès des jeunes avec les parents.

Les conclusions soulignent également l'absence d'outils dans la gestion d'une telle situation et les mesures à mettre en place ainsi que le manque de formation et d'expertise en matière d'AVCS, notamment dans des situations impliquant différentes technologies de communications.

Des recommandations ont été formulées à cet effet. Elles ont été partiellement acceptées par l'organisme scolaire.

Élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA)

Un nombre significatif de plaintes reçues dans la première année d'existence du nouveau recours, se déclinant en divers motifs, touche les élèves ayant des besoins particuliers, que ce soit en lien avec les services complémentaires, le plan d'intervention, le classement ou le transport scolaire. Ces élèves vivent des situations de scolarisation complexes pouvant mener à des bris de service ou à une forme de déscolarisation. Les enjeux de ressources humaines, dont la rotation de personnel ou la pénurie de main-d'œuvre, représentent des défis significatifs pour les organismes scolaires.

Un cas traité illustre particulièrement bien l'importance de maintenir une communication fluide et transparente entre les écoles et les familles de ces élèves, en plus d'assurer la concertation entre les différents acteurs œuvrant auprès de l'enfant, incluant les parents.

Un parent porte plainte à la suite de la décision de l'école spécialisée de ne plus offrir le transport scolaire adapté à son enfant HDAA et présentant une condition médicale particulière. Ce refus entraîne un bris de fréquentation scolaire qui perdure depuis plusieurs mois.

Mon enquête révèle, d'une part, que l'établissement d'enseignement évalue que le transport met à risque la santé et la sécurité de l'élève. Sans évaluation formelle, il considère que la décision de ne plus offrir le transport est dans le meilleur intérêt de l'enfant. Or, l'organisme scolaire doit se conformer à son obligation d'offrir le transport scolaire adapté et respecter le principe d'accommodement raisonnable, sauf s'il démontre – par un exercice réel et complet d'accommodement raisonnable – l'existence d'une contrainte excessive.

Il appert que l'évolution du portrait de l'élève, de son fonctionnement et de ses capacités est au cœur des préoccupations de l'équipe-école qui remettent en question la poursuite de la scolarisation de l'élève. Malgré la participation des parents aux démarches entourant le plan d'intervention de leur enfant, ils ne partagent pas la même compréhension de ses besoins et de ses défis. L'enjeu de la scolarisation de l'élève n'a jamais été abordé clairement par le milieu scolaire.

Bien que plusieurs partenaires externes soient impliqués auprès de l'élève et de sa famille, aucune démarche de concertation n'a permis de présenter et d'évaluer les options possibles pour le cheminement de l'élève.

Toutefois, cette réflexion doit être réalisée en toute transparence avec les parents, dans le respect et la confiance. La communication et la collaboration avec les acteurs impliqués auprès de l'élève sont essentielles, au premier chef sa famille. Il revient à l'organisme scolaire de se positionner, après consultation avec les partenaires, et ce, de façon diligente. La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pourrait les accompagner dans cette démarche.

Ainsi, les recommandations formulées à cet effet ont été acceptées par l'organisme scolaire.

La résiliation des contrats de services éducatifs par les établissements d'enseignement privés

Parmi les neuf plaintes traitées en 2023-2024 provenant des établissements d'enseignement privés, la majorité d'entre elles concernaient le bris du contrat de services éducatifs ou son non-renouvellement pour la prochaine rentrée scolaire.

L'analyse de ces plaintes m'a permis d'observer l'impact majeur d'un bris de contrat de services éducatifs pour les élèves et pour leurs parents, tant sur le plan scolaire que social. Changer un élève de milieu scolaire, particulièrement en cours d'année, doit être une décision de dernier recours. Le cadre normatif prévoit d'ailleurs que la résiliation unilatérale de contrat ne peut être prise que pour un motif sérieux, et ce, dans le meilleur intérêt de l'enfant.

Mes enquêtes ont particulièrement mis en lumière l'importance de maintenir une communication fluide et diligente, et une collaboration étroite entre l'école et les parents. Dans la majorité des situations analysées, des manquements ont été constatés dans le processus menant à la résiliation du contrat de services éducatifs. À cet égard, une plus grande transparence et une meilleure gradation des mesures permettraient, dans certains cas, d'éviter le changement d'école à un enfant.

Bien que les établissements agissent de bonne foi, il n'est pas toujours possible de démontrer que la décision est prise dans le meilleur intérêt de l'élève. Le manque de ressources exprimé par les établissements peut toutefois expliquer partiellement leur décision.

Par ailleurs, une confusion est observée chez certains établissements en ce qui concerne la différence entre un non-renouvellement et le bris d'un contrat de services éducatifs, ainsi que les cadres normatifs s'y rattachant.

Bien que les deux dossiers résumés à l'instant ne soient pas représentés dans les tableaux statistiques des dossiers *terminés* avant le 30 juin 2024, puisque certaines recommandations étaient toujours en cours d'implantation à cette date, je juge utile de les partager dès maintenant.

Premier cas

Un élève du secondaire est expulsé définitivement de son école à la suite d'un manquement qualifié de majeur, soit la possession de produits illicites. L'élève présente un bon dossier scolaire et disciplinaire.

Mon enquête révèle que la gestion des événements le jour de la saisie des produits illicites a été adéquate et respecte le cadre normatif et les bonnes pratiques. Une rencontre avec l'élève et son parent, afin de leur permettre d'être entendus, a notamment été réalisée avant la prise de décision.

Toutefois, l'établissement d'enseignement, appliquant une politique de « tolérance zéro », ne prévoit aucune gradation des mesures de soutien ou d'encadrement, tel un contrat disciplinaire ou l'implication d'un policier communautaire.

J'ai recommandé à l'organisme scolaire de réaliser une démarche réflexive, globale et concertée, concernant la politique de « tolérance zéro » et la résiliation automatique du contrat de services éducatifs, ainsi qu'une révision du code de vie, notamment la gradation des mesures et la philosophie entourant les sanctions applicables, afin de favoriser la compréhension des élèves et de leurs parents. Ces recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire.

Deuxième cas

Un élève du secondaire, en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, se désorganise en classe. Le parent est informé le lendemain de la résiliation du contrat de services éducatifs, effective immédiatement.

L'équipe-école affirme avoir déployé tous les moyens disponibles au sein de son établissement d'enseignement pour répondre aux besoins de l'élève. Il ressort de l'enquête une méconnaissance du portrait de l'élève et de ses besoins. J'ai aussi constaté un manque de ressources et de personnel qualifié au sein de l'école.

En l'absence de concertation entre les membres de l'équipe-école, mais également avec les parents et les partenaires de la santé et des services sociaux, des mesures de soutien et d'encadrement adaptées à l'élève n'ont pu être identifiées et appliquées adéquatement. L'équipe-école n'a pu bénéficier du soutien et de l'expertise des professionnels externes impliqués auprès de l'élève. Une communication transparente et fluide avec le parent aurait également pu favoriser la collaboration et la cohésion école-famille.

Ainsi, la décision de l'établissement de résilier le contrat de services éducatifs ne respecte pas le cadre normatif, puisqu'il n'a pas été démontré que l'expulsion de l'élève résultait d'un motif sérieux ou découlait de contraintes excessives.

Des manquements ont également été notés relativement au processus encadrant le bris de contrat de services éducatifs. Ce processus gagnerait à être clair et transparent pour les familles, notamment, en offrant à l'élève et ses parents l'occasion d'être entendus.

Des recommandations en matière, notamment, de formation, de plan d'intervention et de concertation ont été acceptées par l'établissement d'enseignement privé.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action mis à ma disposition par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en plus du dépôt de *Conclusions* au terme de mon enquête (accompagnées ou non de recommandations), est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte, si je le juge opportun, afin de les amener à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation.

En 2023-2024, des dossiers de la région de la Vallée-de-l'Abondance ont été réglés, en partie ou en totalité, en ayant recours à cette approche.

Celle-ci requiert une volonté de la personne plaignante et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties. Advenant un échec de la démarche de facilitation, il est toujours possible de poursuivre le traitement de la plainte par la méthode d'enquête.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte par la protectrice régionale de l'élève

En 2023-2024, des plaintes se sont également réglées en cours de traitement par l'identification d'une solution satisfaisante pour toutes les parties, applicables immédiatement, ou par des engagements clairs et concrets. Je souhaite souligner que seules la collaboration et l'ouverture des différents acteurs des organismes scolaires à la recherche de solutions, parfois créatives, ont permis le règlement de ces plaintes. Mes échanges avec eux ont pu mener à une analyse et une compréhension commune de la situation. Un désir d'agir dans le meilleur intérêt de l'élève et en respect, mais parfois au-delà, du cadre normatif a favorisé la recherche de solution.

Dans d'autres cas, des changements survenus dans le contexte d'une école ou d'un centre de services scolaire, par exemple lors d'un changement d'école en raison du dépassement de la capacité d'accueil, auront contribué à la résolution de la situation.

Dans ces situations, je me suis assurée que la solution identifiée convenait à tous et répondait aux attentes de la personne plaignante lorsqu'elle a déposé une plainte à mon attention.

Un élève, inscrit dans un programme pédagogique particulier, demeure hors du territoire desservi par le transport scolaire. Toutefois, des autobus scolaires transigent par le quartier où est située sa résidence. Un arrêt est planifié sur le circuit pour d'autres élèves.

Considérant notamment qu'il n'y avait aucune modification du trajet ou d'ajout d'arrêt (absence de coût additionnel pour l'organisme scolaire), que des places étaient disponibles et que le parent s'engageait à assurer le déplacement de son enfant entre le domicile familial et l'arrêt d'autobus, l'organisme scolaire a accepté d'offrir une place à cet élève.

Bien que le cadre légal soit respecté dans cette situation, l'organisme scolaire a démontré une ouverture à trouver une solution dans le meilleur intérêt de l'élève.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit.

Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024. Chaque direction d'école est donc invitée à s'assurer de sa présence systématique, et de manière visible, pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches additionnelles peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section destinée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](http://page.institutionnelle.du.pne.sur.quebec.ca). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Concernant cet aspect, la consultation des sites Internet des différents organismes scolaires (centres de services scolaires et écoles) de la région de la Vallée-de-l'Abondance m'a permis de constater que la plupart d'entre eux s'étaient conformés à cette obligation. Il subsiste toutefois un certain nombre de sites Internet pour lesquels la mise à jour reste à faire; j'invite ces organismes scolaires concernés à régulariser cette situation dès que possible.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai eu le plaisir de rencontrer les acteurs scolaires, notamment les directions générales, les secrétaires générales et les responsables du traitement des plaintes des trois centres de services scolaires et de 11 établissements d'enseignement privés de la région de la Vallée-de-l'Abondance. J'ai également eu l'occasion de rencontrer des représentants de certaines de leurs instances de gouvernance, afin de faire connaître la nouvelle procédure instaurée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Dans le cadre du traitement des plaintes et des signalements, les entretiens avec les directions d'école, le personnel enseignant et de soutien, ainsi qu'avec des partenaires externes, ont représenté des moments privilégiés pour présenter cette nouvelle procédure et le rôle et le mandat des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

Durant cette première année, des rencontres ont également été organisées avec différents acteurs de la région de la Montérégie qui interviennent auprès des familles, par l'entremise d'échange avec les représentants ou de présentation du recours aux équipes, notamment :

- Direction de la protection de la jeunesse;
- Comité régional de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave;
- Office des personnes handicapées du Québec;
- Organisme spécialisé dans le soutien aux victimes d'acte de violence à caractère sexuel;
- Syndicat des professionnelles et professionnels de la Montérégie (CSQ) ;
- Policiers communautaires intervenant dans les établissements scolaires.

Lors de ces rencontres, il m'a été possible de constater – tant chez les acteurs scolaires que chez les différentes parties prenantes – une ouverture et un intérêt quant à la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec. Il ressort de ces rencontres une volonté d'améliorer les services offerts aux élèves et de collaborer dans leur meilleur intérêt. Mes démarches de promotion auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête en matière de violence à caractère sexuel n'a été réalisée à mon initiative, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il apparaît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions auprès des élèves, des familles et des organismes scolaires. Lorsque j'agis en tant qu'ombudsman, ma mission est de veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents et de contribuer à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire. Je m'acquitte de cette mission de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante.

Enfin, je souhaite partager quelques témoignages reçus de parents au cours de la dernière année. Ces messages soulignent entre autres l'importance de la communication et de la collaboration avec les organismes scolaires.

« Merci pour vos conclusions que nous avons bien reçues. Vous faites un travail incroyable pour protéger nos enfants et pour que notre réseau scolaire soit en meilleure santé. »

« Votre dossier est solide [...]. Vous avez fait un travail remarquable. Merci aussi à l'école d'y avoir collaboré. »

« Simplement pour vous remercier, grandement, pour tout ce que vous avez fait pour ma fille et moi à travers tout ce processus. Votre travail m'a grandement aidé à travers toute cette histoire. Encore une fois, merci infiniment. »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : - dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné ; ou - dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné ; ou - dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève ; ou - dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire ; ou - réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-dessus peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plaintes et de signalements, ou pour celles relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i>
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement

Tableau 1 – Nombre de plaintes et de signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	70	25	0	3
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	4	1	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	9	5	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	3	0	1	0
Total	86	31	1	3

Tableau 2 – Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organisme scolaire pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et de signalements	Ratio de plaintes par 1000 élèves
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	17 267	4	0,23
Centre de services scolaire des Patriotes	37 165	34	0,91
Centre de services scolaire Marie-Victorin	44 529	39	0,88
Établissements d'enseignement privés	7 414	9	1,21
Total	106 375	86	0,81

* Données non officielles du MEQ, avril 2024

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 – Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
35	28

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 – Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Admission et inscription	7	3	3	1
Transport scolaire	6	4	2	0
Acte de violence à caractère sexuel	5	3	1	1
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	4	2	2	0
Service de garde et de surveillance	4	1	1	2
Bris de services/de scolarisation	3	2	0	1
PRE – Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17, LPNE)	2	2	0	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	2	1	1	0
Classement de l'élève	2	2	0	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) – autres motifs	2	0	0	2
Entente de scolarisation	1	0	1	0
Autre (préciser)	1	0	0	1
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	1	1	0	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	0	1
Services complémentaires	1	0	0	1
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	1	0	1	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	1	0	1	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	1	0	0	1
Total	45 (100 %)	21 (46,7 %)	13 (28,9 %)	11 (24,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 4 et 5 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 – Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	2	2	0	0
Centre de services scolaire des Patriotes	14	6	5	3
Centre de services scolaire Marie-Victorin	27	12	7	8
Établissements d'enseignement privés	2	1	1	0
Total	45 (100 %)	21 (46,7 %)	13 (28,9 %)	11 (24,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées

Tableau 6 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Collaboration avec les parents	11	11	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	8	7	1	0
Implantation des recommandations	8	6	1	1
Collaboration avec les partenaires	5	4	0	1
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques	4	3	0	1
Plan d'intervention (PI) – Élaboration ou révision	4	4	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	3	3	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	3	3	0	0
Intervention éducative	2	2	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	2	2	0	0
Transport scolaire – Accessibilité	2	2	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	2	2	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	2	2	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0
Transport scolaire – Intervention	1	1	0	0
Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision	1	1	0	0
Entente avec un organisme du réseau de la santé et des services sociaux	1	1	0	0
Entente avec un corps de police	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0
Total	62 (100 %)	57 (91,9 %)	2 (3,2 %)	3 (4,9 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif; plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 – Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	4	4	0	0
Centre de services scolaire des Patriotes	21	18	0	3
Centre de services scolaire Marie-Victorin	32	31	1	0
Établissements d'enseignement privés	5	4	1	0
Total	62 (100 %)	57 (91,9 %)	2 (3,2 %)	3 (4,9 %)

Tableau 8 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Collaboration avec les parents	11	11	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	8	8	0	0	0
Implantation des recommandations	7	6	1	0	0
Collaboration avec les partenaires	4	4	0	0	0
Plan d'intervention (PI) – Élaboration ou révision	4	4	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques	3	3	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	3	3	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	3	3	0	0	0
Transport scolaire – Accessibilité	2	2	0	0	0
Intervention éducative	2	2	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	2	2	0	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	2	2	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	2	2	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0	0
Transport scolaire – Sécurité	1	1	0	0	0
Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0	0
Entente avec un organisme du réseau de la santé et des services sociaux	1	1	0	0	0
Entente avec un corps de police	1	1	0	0	0
Total	59 (100 %)	58 (98,3 %)	1 (1,7 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 – Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	4	4	0	0	0
Centre de services scolaire des Patriotes	18	18	0	0	0
Centre de services scolaire Marie-Victorin	32	31	1	0	0
Établissements d'enseignement privés	5	5	0	0	0
Total	59 (100 %)	58 (98,3 %)	1 (1,7 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région de la Vallée-de-l'Abondance

Établissements d'enseignement privés

(12 des 14 établissements d'enseignements privés sous compétence avaient des élèves inscrits)

Académie des Sacrés-Cœurs	École trilingue Vision Varennes	École Les Trois Saisons
Collège Saint-Maurice	École secondaire Marcellin-Champagnat	École Trilingue Vision St-Jean
Collège Saint-Paul	École secondaire Saint-Joseph de Saint-Hyacinthe	Extra Centre de Formation
Collège Saint-Hilaire		La Petite Académie
Collège Trinité	École de technologie gazière	La Réussite inc.

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des Collines-
Montérégiennes

TABLE DES MATIÈRES

Mot du protecteur régional de l'élève	3
Présentation de la région des Collines-Montérégiennes.....	4
Processus de traitement des plaintes et des signalements	5
Faits saillants	8
Promotion du recours	16
Demandes d'avis.....	17
Enquêtes à l'initiative du protecteur régional de l'élève.....	17
Conclusion	18
Statistiques.....	19
Annexe	25

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://pne.gouv.qc.ca/eleve).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève

Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6

Sans frais : 1-833-420-5233

Courriel : info@pne.gouv.qc.ca

Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE



Marc-Antoine Joseph
Protecteur régional
de l'élève

Il me fait plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région des Collines-Montérégiennes, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi chargé de traiter des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des *Conclusions* et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protecteur régional de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

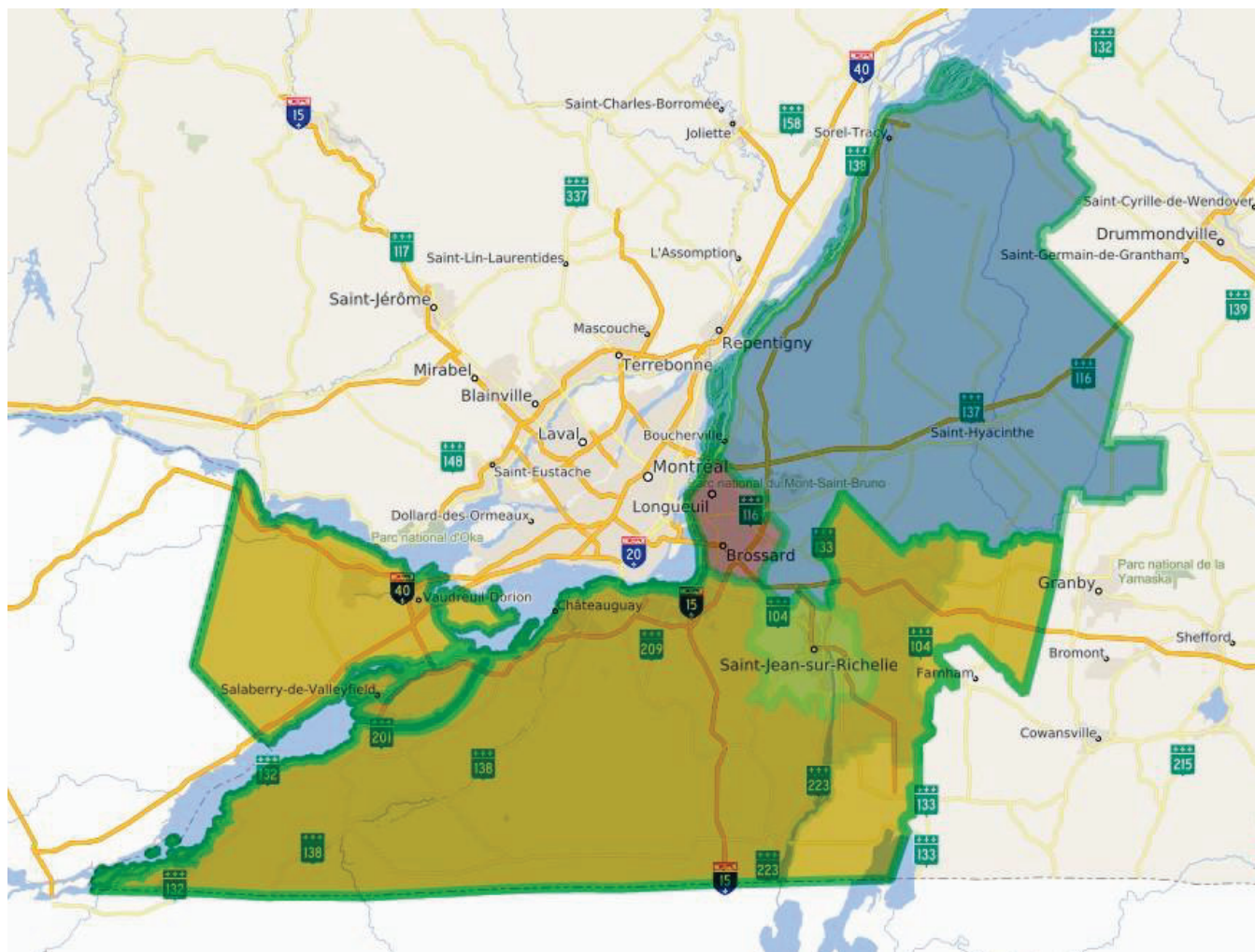
¹ RLRQ, c. P— 32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES COLLINES-MONTÉRÉGIENNES

La région des Collines-Montérégiennes regroupe un peu plus de 111 000 élèves répartis dans plus de 220 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et quelque 30 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Tout près de 600 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaires.

Le territoire de la région des Collines-Montérégiennes correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires des Trois-Lacs, de la Vallée-des-Tisserands, des Grandes-Seigneuries, des Hautes-Rivières, ainsi que les Commissions scolaires New Frontiers et Riverside.

Ce territoire correspond en grande partie à la région administrative de la Montérégie.



10 — Région des Collines-Montérégiennes

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses *Conclusions* sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des *Conclusions* — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Le traitement des plaintes et des signalements de cette première année dans la région des Collines-Montérégiennes me permet de dresser le bilan qui suit en lien avec le respect de la procédure.

Une bonne collaboration de l'ensemble des intervenants scolaires interpellés dans le cadre du processus d'enquête

J'ai pu bénéficier d'une bonne collaboration de l'ensemble des intervenants scolaires impliqués, qui comprennent généralement bien mon rôle. J'ai pu observer que la majorité des intervenants scolaires ont le bien-être des élèves à cœur et sont soucieux d'améliorer leurs pratiques. Ils font preuve de transparence, et cela me permet d'accomplir ma mission, soit d'assurer le respect des droits des élèves et viser l'amélioration des services qui leur sont offerts. Les documents et renseignements demandés m'ont été acheminés avec diligence.

Avis sur le bien-fondé des plaintes par les responsables du traitement des plaintes

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (ci-après « LPNE ») prévoit que le responsable du traitement des plaintes (ci-après « RTP ») des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte dans un délai de 15 jours ouvrables. Cet avis doit indiquer, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

À ce sujet, mis à part quelques exceptions, j'ai remarqué qu'un avis écrit a été donné aux plaignants, dans le délai prescrit par la loi. Les retards sont habituellement justifiés par les interventions du RTP auprès de l'organisme scolaire et du plaignant afin de trouver une solution satisfaisante.

Les avis sur le bien-fondé de certains RTP font état d'une étude exhaustive des faits, énoncent des motifs détaillés et comportent les correctifs recommandés à l'organisme scolaire. Certains autres avis sur le bien-fondé sont cependant plus succincts et n'incluent pas les correctifs qui ont pu être formulés autrement au milieu scolaire. Cependant, dans l'ensemble des cas, je constate que les RTP prennent le soin d'expliquer leurs conclusions aux plaignants.

Utilisation par les responsables du traitement des plaintes du système Aristote

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 61) prévoit que le protecteur national de l'élève peut déterminer l'actif informationnel que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés doivent utiliser aux fins de l'examen des plaintes. À cette fin, le Protecteur national de l'élève a développé un système de traitement des plaintes et des signalements (mieux connu sous le nom Aristote) afin notamment d'inscrire les renseignements prescrits par le *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*³. Ce règlement prévoit notamment qu'un dossier doit être ouvert pour chaque plainte et être mis à jour de façon régulière pendant son évolution. Le règlement prévoit également que le dossier doit comporter la date et le résumé de toute communication verbale pertinente reçue ou transmise dans le cadre du traitement de la plainte. Il doit également inclure les notes relatives aux analyses effectuées au cours du traitement de la plainte.

Lorsque j'examine une plainte, j'ai accès aux notes consignées dans le système Aristote par le responsable du traitement des plaintes concerné (RTP). Dans la majorité des cas, le système fait état de l'évolution des démarches du RTP et de ses recommandations formulées à l'organisme scolaire. Ces informations me sont particulièrement utiles lorsque l'avis sur le bien-fondé demeure silencieux au sujet des correctifs recommandés. Je remarque cependant, dans certains cas, que peu ou pas d'informations ont été consignées dans Aristote.

Considérant les règles de tenue de dossier prévues par la loi et le règlement en vigueur, la rigueur est de mise à cet égard, bien que je sois conscient que tout changement comme celui introduit par la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements nécessite une certaine adaptation chez les principaux acteurs. J'ai à ce titre constaté que les lacunes observées dans l'utilisation du système Aristote se sont atténuées à mesure que l'année scolaire progressait. À ce sujet, je tiens à souligner le souci des RTP de la région de bien comprendre le fonctionnement d'Aristote et les efforts déployés dans le but de l'utiliser de manière adéquate.

³ RLRQ, c. P- 32.01, r. 0.1.

Un suivi d'implantation parfois ardu des recommandations acceptées

Ma capacité à assurer un suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région des Collines-Montérégiennes ont remis en question ma capacité légale de demander des renseignements ou des documents permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 71 plaintes et signalements en provenance de la région des Collines-Montérégiennes ont été *reçus*. Le traitement de 31 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement ***reçu*** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement ***terminé*** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 71 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,64 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région. De ces 71 plaintes et signalements, 93 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 7 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut comporter plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi les 31 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024 comportent un total de 49 motifs de plainte ou de signalement. De ce nombre, 16 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 49 motifs de plaintes ou de signalement ont mené à la formulation de 34 recommandations de ma part aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions m'a mis en contact avec certaines problématiques que je présente à l'instant.

Les services complémentaires pour les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, plusieurs mettaient en cause l'accès aux services complémentaires. Certaines plaintes visaient directement l'accès à de tels services requis par la situation de l'élève et prévus dans un plan d'intervention.

Dans d'autres cas, l'accès aux services complémentaires ne faisait pas l'objet direct des doléances des plaignants, mais mon enquête a permis de mettre en lumière une absence ou un manque d'accès à ces services ayant pu nuire au cheminement des élèves, la pénurie de main-d'œuvre à laquelle sont confrontés les organismes scolaires et les difficultés de recrutement d'intervenants en mesure d'offrir les services complémentaires aux élèves. Au bout du compte, le manque de services aux élèves dans les domaines de la psychoéducation, de la psychologie, de l'orthophonie, et même en éducation spécialisée dans des cas plus rares, a représenté un enjeu dans plusieurs situations qui m'ont été rapportées. Lorsque la situation s'y prêtait, j'ai recommandé à l'école de suivre la situation de l'élève afin d'évaluer ses besoins et ses capacités pour lui offrir les services requis. J'ai aussi recommandé, dans certains cas, au centre de services de soutenir la direction de l'école afin de planifier les interventions requises par la situation de l'élève. Ces recommandations ont été acceptées par les organismes scolaires.

Un élève de niveau primaire fréquentant un groupe adapté et présentant un trouble sévère du langage peinait à recevoir des services en orthophonie depuis le début de son parcours au primaire. Compte tenu des besoins grandissant en orthophonie et de la pénurie d'orthophonistes, l'organisme scolaire organisait annuellement ses services en priorisant les élèves qui demeuraient inintelligibles, ce qui n'était pas le cas de l'élève selon l'organisme scolaire. Or, un bilan d'évolution orthophonique précisait que les difficultés langagières de l'élève avaient des impacts majeurs sur ses habitudes de vie. Ce bilan n'avait pas été expliqué aux éducateurs qui intervenaient auprès de l'élève, ni à ses parents.

Malgré les enjeux de pénurie de main-d'œuvre vécus par l'organisme scolaire, j'ai conclu que l'équipe d'orthophonie devait offrir des services indirects en offrant un meilleur soutien aux éducateurs et aux parents de l'élève en profitant, notamment, des rencontres de réalisation et d'évaluation du plan d'intervention, afin d'expliquer les activités et les interventions qui peuvent être réalisées par l'équipe-école.

J'ai ainsi principalement recommandé à l'organisme scolaire de revoir l'organisation de ses services en orthophonie afin de permettre à plus d'élèves qui ont des besoins langagiers d'obtenir des services, et d'envisager l'embauche de personnel formé en intervention du langage ou offrir de la formation à des éducateurs dont le rôle serait d'intervenir auprès des élèves ayant un trouble développemental du langage, sous la supervision de l'équipe en orthophonie.

Ces recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire qui m'a appris que l'élève recevrait sous peu des services indirects.

Lutte à l'intimidation et à la violence, incluant les actes de violence à caractère sexuel

Près du quart des plaintes reçues (16 sur 71) au cours de l'année scolaire 2023-2024 comportaient au moins un motif d'intimidation et violence ou de violence à caractère sexuel. Pour l'ensemble des plaintes traitées, j'ai analysé le plan de lutte contre la violence et l'intimidation de l'établissement, sa mise en œuvre ainsi que la réalisation des obligations imposées par la *Loi sur l'instruction publique* (LIP). Finalement, j'ai examiné les mesures de protection et les actions posées par les organismes scolaires afin de soutenir et encadrer les victimes et les auteurs des actes reprochés.

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la LIP sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel. J'ai constaté que ces documents ne comportaient pas toutes les sections et les informations prévues par la loi. Dans certains cas, les plans de lutte n'avaient pas été actualisés depuis plusieurs années (depuis 7 ans dans un cas).

L'ensemble des organismes scolaires m'ont cependant indiqués être en démarche pour ajuster leur plan de lutte, et certains d'entre eux se disaient en attente des instructions du ministère de l'Éducation sur le sujet afin de compléter leur mise à jour.

Par ailleurs, dans la majorité des situations d'intimidation, de violence et de violence à caractère sexuel, les directions d'établissement et les intervenants scolaires sont guidés par un désir d'assurer la sécurité des élèves en cause et de mettre fin aux agissements des auteurs. Les prises en charge des situations ont été généralement conformes aux plans de lutte. Or, j'ai constaté que malgré la bonne volonté des intervenants, il subsiste une certaine méconnaissance des bonnes pratiques, des ressources à la disposition des intervenants scolaires et des exigences légales à respecter.

En situation de dénonciation d'acte d'intimidation ou de violence notamment, aucun des plaignants n'a reçu d'information quant à son droit de demander l'assistance de la personne que le centre de services scolaire doit désigner à cette fin (96.12 LIP). J'ai à cet égard constaté que la direction de l'établissement d'enseignement ignorait très souvent l'identité de cette personne. De plus, dans la plupart des situations, aucun rapport sommaire n'a été acheminé à la direction générale du centre de services scolaire ou de la commission scolaire (96.12 LIP). Plusieurs directions d'école m'ont même avoué ignorer l'existence de cette obligation.

En situation d'acte de violence à caractère sexuel, aucune personne plaignante n'a été informée de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (96.12 LIP). Heureusement, les intervenants connaissent généralement leur obligation de communiquer avec la Direction de la protection de la jeunesse en ces circonstances, bien que dans certains cas cet appel s'est fait trop tardivement.

J'ai également constaté certaines lacunes en matière d'activités de prévention prévues par le plan de lutte, ou dans les ententes avec les services policiers. Dans certains cas, malgré les rappels des agentes de police intervenantes en milieu scolaire, aucune des activités de prévention prévues à l'entente n'a été planifiée.

Je tiens tout de même à souligner l'existence de certaines pratiques qui permettent aux directions et aux intervenants d'accomplir pleinement leur rôle lorsqu'ils sont saisis d'une plainte en matière d'intimidation et de violence, incluant à caractère sexuel. En voici quelques-unes :

- La consultation d'une sexologue nommée par le centre de services scolaire afin de bien s'orienter au sujet des actions à mettre en œuvre ;
- L'utilisation d'un système qui permet de centraliser les plaintes et les signalements, d'en faire le suivi et qui systématise l'envoi des rapports sommaires à la direction générale ;
- L'implication rapide des agents de police intervenant en milieu scolaire afin de sensibiliser les auteurs à la portée de leurs gestes et leurs conséquences légales potentielles ;
- Des rencontres et des communications verbales et écrites fréquentes avec les parents des victimes et des auteurs.

Dans la cour de récréation d'une école primaire, un élève de moins de 10 ans a présenté un comportement sexualisé problématique à l'endroit d'un autre élève du même âge en tentant de lui insérer un bâton entre ses fesses, à travers son pantalon. L'élève ayant subi ce geste l'a signalé à un membre du personnel scolaire et à l'un de ses parents.

La personne plaignante n'ayant pas eu de nouvelles de l'école dans les jours suivants, a signalé la situation à un membre du personnel, qui aurait prévenu la direction de l'école. Toujours sans nouvelles de l'établissement d'enseignement après une dizaine de jours, la personne plaignante a communiqué avec la direction de l'école qui, à ce moment, l'a informée qu'une rencontre avec son enfant avait été réalisée, que la situation avait été réglée et que l'auteur du geste s'était excusé.

Constatant que son enfant avait besoin de parler de la situation et que la direction de l'établissement d'enseignement demeurait inactive, la personne plaignante a effectué elle-même des démarches auprès de ressources externes.

Mon enquête m'a permis de conclure que les interventions de l'établissement d'enseignement avaient été insuffisantes et non conformes aux encadrements légaux. En fait, le geste commis à l'endroit de l'élève avait été banalisé, étant perçu comme une manifestation d'immaturité plutôt qu'un acte de violence à caractère sexuel en vertu de la définition retenue au sein des organismes scolaires ; ce qui a entraîné une série d'inactions dont : le protocole prévu par le plan de lutte contre la violence et l'intimidation n'a pas été mis en œuvre, aucun intervenant ayant la confiance de l'élève victime ne l'a rencontré afin qu'il puisse se confier en toute quiétude et aucun rapport sommaire faisant état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné n'a été transmis à la direction générale du centre de services scolaires et au protecteur régional de l'élève, tel que l'exige la loi.

De plus, le signalement obligatoire à la Direction de la protection de la jeunesse par un membre du personnel de l'établissement d'enseignement a été effectué beaucoup trop tardivement après les événements, et de manière incomplète.

La direction de l'établissement d'enseignement s'était cependant rapidement mise en action, avant même mon intervention. Notamment, un nouveau projet de plan de lutte contre la violence et l'intimidation était en voie d'être adopté, des activités de prévention et de sensibilisation contre la violence et l'enseignement de contenus en éducation à la sexualité étaient prévus et un comité « violence et intimidation » était en voie d'être mis sur pied.

Une communication saine et efficace, à la base d'une meilleure collaboration famille-école

La majorité des plaintes que j'ai traitées comportaient un enjeu de communications insuffisantes ou inexistantes entre le milieu scolaire et la famille, et plusieurs étaient liées à une incompréhension des encadrements qui s'appliquent. D'autres situations étaient caractérisées par des attentes démesurées des parents à l'égard des communications attendues des organismes scolaires.

De tels enjeux mènent souvent à un effritement de la confiance des parents à l'endroit de l'établissement d'enseignement et de son personnel. Éventuellement, les relations tendues entre ces personnes posent des défis importants et mènent à l'occasion les autorités scolaires à prévoir des modalités de communication plus strictes, et même à interdire la communication ou l'accès à l'école.

C'est cet enjeu de communication qui, dans certains cas, a empêché la résolution de la plainte aux deux premières étapes de la procédure. Une communication famille-école efficace et harmonieuse est un facteur clé qui favorise la réussite de l'élève et qui réduit les risques associés aux difficultés comportementales.

J'ai par ailleurs constaté une certaine méconnaissance de la part d'intervenants scolaires à l'égard des obligations de communication prévues au *Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire*⁴. Ce règlement spécifie qu'une communication est envoyée aux parents au moins une fois par mois, visant à leur fournir certains renseignements, notamment les craintes d'un enseignant relatives à l'atteinte des seuils de réussite d'un élève, le caractère non conforme des comportements d'un élève ou des informations concernant un plan d'intervention. Ces renseignements ont pour but de favoriser la collaboration entre les parents et l'école pour faire face en amont aux difficultés des élèves.

L'année scolaire 2023-2024 m'a permis de mettre en lumière certaines pratiques qui m'apparaissent fructueuses en matière de communication :

- En matière de suivi du plan d'intervention, la mise en place d'un outil de communication favorisant le partage — sur une base mensuelle minimalement — d'informations aux parents au sujet des performances de l'élève, de son cheminement et de l'atteinte des objectifs, comme l'exige le Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire ;
- En présence de communications difficiles, l'intervention rapide d'une personne neutre de la direction générale ou d'un service de l'organisme scolaire, dont l'une des fonctions est le service à la clientèle et la résolution de différends, a permis d'atténuer les tensions et de rétablir la confiance ;
- Une communication verbale par les intervenants scolaires, avant l'envoi d'une décision par écrit, est généralement appréciée des parents, en plus de permettre une meilleure compréhension de cette décision. Dans ces cas, malgré la subsistance de désaccords, la communication n'est généralement pas un enjeu.

⁴ RLRQ c I-13.3, r 8.

Démarches visant à amener les parties à s'entendre — le processus de facilitation

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* me permet, si les circonstances s'y prêtent et que la personne plaignante et les autres personnes concernées y consentent, de me réunir avec les parties afin de tenter de les amener à s'entendre, en recherche de solutions.

En 2023-2024, 6 des 7 plaintes ayant mené à recourir à la facilitation comme mécanisme de règlement de leur différend ont pu être réglées par ce processus. Dans l'autre dossier, au terme de tentatives infructueuses par l'entremise de la facilitation, j'ai repris l'examen de la plainte et ai transmis mes *Conclusions* à la personne plaignante et à l'organisme scolaire.

Les parties qui se prêtent à l'exercice doivent s'y engager de bonne foi, et être prêtes à échanger dans un esprit de collaboration. Je tiens à remercier tous les intervenants scolaires qui ont accepté de participer à cette démarche, dans le meilleur intérêt des élèves. Certaines rencontres de facilitation ont exigé de la patience et de la bienveillance de la part des participants, et m'auront également permis de peaufiner l'approche à privilégier afin d'amener les parties à s'entendre.

Disparités dans la transmission des documents prescrits par la loi : rapports sommaires en cas de plainte ou de signalement d'acte concernant un acte de violence à caractère sexuel

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*⁵ (ci-après « LIP ») et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁶ (ci-après « LEP »), introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de transmettre un rapport sommaire au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale varie de manière significative chez les écoles publiques et privées de la région des Collines-Montérégiennes. Certains centres de services scolaires ont centralisé cette opération et ont commencé à me transmettre les rapports sommaires de manière sécurisée. J'ai ainsi reçu les premiers rapports sommaires en février 2024. Un centre de services scolaire et un établissement d'enseignement privé n'ont commencé à me transmettre leurs rapports sommaires qu'en 2024-2025 (septembre 2024), soit un an après l'entrée en vigueur de cette obligation. Finalement, je n'ai, à ce jour, reçu aucun rapport sommaire des écoles publiques d'un centre de services et d'une commission scolaire, ni de la plupart des établissements d'enseignement privés de la région.

⁵ RLRQ, c. I- 13.3.

⁶ RLRQ, c. E- 9.1.

Dans certains cas, c'est à l'occasion du traitement d'une plainte pour AVCS qui m'a été formulée qu'un rapport sommaire m'a été transmis, mais parfois aussi a posteriori. J'ai d'ailleurs constaté de la part de plusieurs directions d'école une certaine méconnaissance de cette obligation prévue par les lois en vigueur.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles. Des recommandations en ce sens ont déjà été formulées aux organismes scolaires concernés dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

Autres documents prescrits par la loi

La *Loi sur l'instruction publique* (LIP) et la *Loi sur l'enseignement privé* (LEP) exigent des écoles publiques et privées, ainsi que des centres de services et des commissions scolaires de transmettre divers documents en matière de lutte à l'intimidation et la violence. Sur plus de 250 écoles publiques et privées établies sur le territoire des Collines-Montérégiennes, j'ai reçu :

- Une centaine de plans de lutte contre l'intimidation et la violence (75.1 LIP et 63.1 LEP) ;
- Une seule évaluation des résultats de l'école au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence (83.1 LIP). À noter que cette obligation n'existe pas dans la LEP pour les établissements d'enseignement privés ;
- Les ententes concernant les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence ainsi que lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé et visant à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes (214.1 LIP, et 63.9 LEP) d'un seul centre de services scolaire, des deux commissions scolaires et de quatre établissements d'enseignement privés. À noter qu'une certaine incompréhension semble subsister alors que des écoles m'ont transmis divers documents, lettres, courriels, résumés de rencontres en lien avec les activités de prévention, les interventions policières dans leur école, et les plans d'intervention en situation d'urgence, en présence d'armes à feu ou tireur actif.
- Les ententes avec un établissement ou un autre organisme du réseau de la santé et des services sociaux (214.2 LIP et 63.10 LEP) d'un seul centre de services scolaire et d'un établissement d'enseignement privé ;
- Aucune décision d'expulsion d'élève requise pour mettre fin à tout acte d'intimidation ou de violence (242 LIP). Cette obligation n'est pas prévue dans la LEP pour les établissements d'enseignement privés.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, 4 plaintes ont pu se régler à la suite de démarches d'organismes scolaires auprès de la personne plaignante, après le dépôt officiel d'une plainte à mon attention. Dans ces situations, mes échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école ou d'un centre de services scolaire auront mené à un règlement satisfaisant entre ces derniers et les personnes plaignantes.

Dans ces situations, j'ai validé que la solution identifiée convenait à tous avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, y compris en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Concernant cet aspect, la consultation des sites internet des différents organismes scolaires (centres de services scolaires et écoles) de la région des Collines-Montérégiennes m'a permis de constater que la plupart d'entre eux s'étaient conformés à cette obligation. J'ai cependant remarqué que dans certains cas, le lien donnant accès à la section dédiée qui explique les modalités d'exercices du processus de plainte n'était pas accessible directement à partir de la page d'accueil. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite là aussi chaque direction d'école à assurer leur présence systématique et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à la même adresse courriel.

Activités de promotion de la procédure par le protecteur régional de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux, les secrétaires généraux et les responsables des traitements de plaintes des quatre centres de services scolaires, des deux commissions scolaires et de sept établissements d'enseignement privés de la région des Collines-Montérégiennes. J'ai aussi rencontré les directions d'établissement, des centres de services scolaires et des commissions scolaires dans le cadre de rencontres de comités de direction ou du comité consultatif de gestion.

Dans le cadre du traitement des plaintes, les entretiens avec les directions d'école, le personnel enseignant, les intervenants scolaires et les partenaires externes ont représenté des moments privilégiés pour présenter cette nouvelle procédure, incluant le rôle et le mandat des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

Durant cette première année, des rencontres ont également été tenues avec différents acteurs de la région de la Montérégie qui interviennent auprès des familles, notamment :

- Direction de la protection de la jeunesse ;
- Comité régional de l'entente multisectorielle ;
- Office des personnes handicapées du Québec ;
- Syndicat des professionnelles et professionnels de la Montérégie (CSQ) ;
- Policiers communautaires intervenant dans les établissements scolaires.

Lors de ces échanges, il m'a été possible de constater, tant chez les acteurs scolaires que chez les différentes parties prenantes, une ouverture et un intérêt quant à la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec. Il ressort de ces rencontres une volonté d'améliorer les services offerts aux élèves et de collaborer dans leur meilleur intérêt. Mes démarches de promotion auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, n'a été réalisée en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il m'apparaît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsman de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante. C'est cette posture qui a guidé mon approche au cours de la dernière année et qui continue de le faire au quotidien dans cette deuxième année d'exercice de mes fonctions.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné ; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné ; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève ; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire ; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalement

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	53	24	0	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	12	3	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	6	4	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	0	0	0	0
Total	71	31	0	0

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	11 703	20	1,71
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	29 992	17	0,57
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	23 324	14	0,60
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	17 461	13	0,74
Commission scolaire New Frontiers	4 690	2	0,43
Commission scolaire Riverside	12 285	0	0,00
Établissements d'enseignement privés	12 209	5	0,41
Total	111 664	71	0,64

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
31	33

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	7	1	0	6
Transport scolaire	7	0	7	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — autres motifs	5	1	0	4
Bris de communication ou refus d'accès	4	2	1	1
Acte de violence à caractère sexuel	4	2	2	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	3	0	2	1
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	3	1	2	0
Admission et inscription	3	0	3	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	3	1	2	0
Autre (préciser)	2	0	2	0
Services d'enseignement	2	0	2	0
PRE - Allégations de représailles/menaces de représailles	2	0	1	1
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
Entente de scolarisation	1	0	1	0
Classement de l'élève	1	0	1	0
PRE — Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	1	0	1	0
Total	49 (100 %)	8 (16,3 %)	28 (57,1 %)	13 (26,6 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Centre de service scolaire de la Vallée-des-Tisserands	9	3	5	1
Centre de service scolaire des Grandes-Seigneuries	4	1	3	0
Centre de service scolaire des Hautes-Rivières	20	0	8	12
Centre de service scolaire des Trois-Lacs	10	3	7	0
Commission scolaire New Frontiers	3	1	2	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	3	3	0	0
Total	49 (100 %)	8 (16,3 %)	28 (57,1 %)	13 (26,6 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	13	13	0	0
Implantation des recommandations	5	2	0	3
Collaboration avec les parents	5	5	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	3	3	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	1	1	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	0	1	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0
Transport scolaire — Sécurité	1	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0
Total	34 (100 %)	29 (85,3 %)	2 (5,9 %)	3 (8,8 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	9	5	1	3
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	6	6	0	0
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	6	6	0	0
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	7	6	1	0
Commission scolaire New Frontiers	6	6	0	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0
Total	34 (100 %)	29 (85,3 %)	2 (5,9 %)	3 (8,8 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	13	13	0	0	0
Collaboration avec les parents	5	2	0	0	3
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	3	3	0	0	0
Implantation des recommandations	2	2	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	0	1	0	0
Transport scolaire — Sécurité	1	1	0	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0	0
Total	31 (100 %)	27 (87,1 %)	1 (3,2 %)	0 (0 %)	3 (9,7 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	6	2	1	0	3
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	6	6	0	0	0
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	6	6	0	0	0
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	7	7	0	0	0
Commission scolaire New Frontiers	6	6	0	0	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0	0
Total	31 (100 %)	27 (87,1 %)	1 (3,2 %)	0 (0 %)	3 (9,7 %)

ANNEXE

Région des Collines-Montérégiennes

Établissements d'enseignement privés

Académie Juillet

Académie Marie-Laurier,
campus de Brossard

Académie Marie-Laurier,
campus de Longueuil

Centre de formation professionnelle
d'Électrolyse et d'Esthétique

Cestar Collège, campus Longueuil

Collège Bourget

Collège Bourget, section anglaise

Collège Charles-Lemoyne,
campus Longueuil – Saint-Lambert

Collège Charles-Lemoyne,
campus Ville de Sainte-Catherine

Collège Durocher Saint-Lambert

Collège Français, section primaire

Collège Héritage de Châteauguay

Collège Jean de la Mennais

Collège Milestone

Collège Notre-Dame-de-Lourdes

École La Graduation inc.

École Marie Gibeau

École Montessori de Saint-Lazare

Église-École Académie chrétienne
de la Foi

Les Filles de Sainte-Marie de Leuca

Succès Scolaire

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région du Confluent

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région du Confluent..... 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 10

Promotion du recours 15

Demandes d'avis..... 16

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 16

Conclusion 17

Statistiques..... 18

Annexe 25

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Sarah-Beth Trudeau
Protectrice régionale
de l'élève

Il me fait plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région du Confluent, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport et la manière dont ils sont présentés sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux) ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi chargé du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

Je tiens plus particulièrement à remercier les parties plaignantes, car porter plainte c'est poser un geste constructif.

¹ RLRQ, c. P- 32.01.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au Protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le Protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions – comportant ou non des recommandations – sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de dresser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de ma région d'affectation.

Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens tout d'abord à souligner l'engagement de l'ensemble des organismes scolaires qui ont été appelés à se rendre disponibles et à fournir les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement plus efficace des dossiers.

Absence de l'avis de bien-fondé et fermeture précoce dans certains dossiers par le responsable du traitement des plaintes

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il m'a été permis de constater dans un certain nombre de dossiers qu'un tel avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

J'ai aussi remarqué qu'un dossier de plainte est parfois fermé par le RTP sur la prémisse qu'une solution satisfaisante a été trouvée par les parties, mais sans que cette validation n'ait été effectuée au préalable par le RTP auprès de la partie plaignante. Cette validation est importante pour permettre une plus grande résolution des insatisfactions à cette deuxième étape de la procédure, et ainsi réserver le recours à la dernière étape – à mon niveau – aux situations où aucune solution mutuellement satisfaisante n'a été trouvée.

Il est à noter que l'implantation d'une nouvelle procédure de cette nature requiert forcément une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement pour ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. J'ai confiance que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

Un suivi d'implantation parfois difficile des recommandations acceptées

La grande majorité (87 %) de mes recommandations a été acceptée par les organismes scolaires, par le biais d'une lettre sur les suites que l'organisme scolaire entend donner aux recommandations formulées, conformément à l'article 45 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Toutefois, la capacité de pouvoir assurer le suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région du Confluent ont remis en question ma capacité légale de leur demander des renseignements ou des documents me permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴, introduit par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné. Je rappelle que l'envoi du rapport sommaire doit être le plus contemporain possible aux événements qu'il relate.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative. Or, cette obligation légale a été peu respectée autant par les établissements d'enseignement publics que privés dans la région du Confluent.

³ RLRQ, c. I- 13.3.

⁴ RLRQ, c. E- 9.1.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles. Des recommandations en ce sens aux organismes scolaires concernés ont déjà été formulées dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

Un besoin d'éclaircissement sur le rôle de l'organisme scolaire lors du déclenchement de « l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave »

Dans le cadre de la procédure de traitement des plaintes lorsque survient un acte de violence à caractère sexuel et que *l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave* est déclenchée, j'ai été confrontée quelques fois cette année à un positionnement de la part des établissements d'enseignement privés de ne pas vouloir effectuer une enquête administrative ni prendre position tant que l'enquête policière n'était pas terminée.

L'un des effets de cette décision est que l'élève auteur allégué se retrouve avec une sanction disciplinaire (ex. : suspension) pour une période indéterminée, qui peut perdurer et mener à un bris de scolarisation. Je remarque que les motivations des établissements sont les suivantes : faire cesser la situation de violence, séparer l'élève victime alléguée et l'élève auteur allégué pour protéger la première, mettre en place des mesures de sécurité temporaires et respecter le déroulement de l'enquête policière. Toutefois, l'attente de la fin de l'enquête policière affecte indéniablement les droits des élèves en cause et les délais de traitement de ces plaintes à mon niveau, me privant de l'accès rapide à l'information requise et pouvant m'empêcher d'intervenir en temps opportun.

Une clarification de la collaboration et de la concertation entre les acteurs et les organismes scolaires m'apparaît requise pour mieux définir le rôle de ces derniers à mon endroit en présence d'une enquête policière en cours.

La perception d'une étape supplémentaire en raison de la structure de gestion

Au cours de la dernière année, j'ai pu constater le rôle important joué par les directeurs régionaux et les directions réseau, par rapport à la structure de gestion des organismes scolaires publics de ma région. Ces instances ont un lien hiérarchique avec les directions d'établissements d'enseignement et jouent un rôle central dans la résolution des différends ou l'identification et l'implantation des mesures d'amélioration. Je souhaite toutefois rappeler l'importance de ne pas faire en sorte que la partie plaignante perçoive l'ajout d'une étape supplémentaire au processus de traitement des plaintes. Ce processus doit demeurer le même pour tous et prévoit un maximum de trois étapes. Il est impératif que cette exigence légale soit respectée.

Le cumul de la fonction de direction d'établissement d'enseignement et de responsable du traitement des plaintes

Au cours de cette première année d'application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, un tiers (22/66) des établissements d'enseignement privés de ma région ont fait le choix, pour différentes considérations, de cumuler la fonction de direction générale et de responsable du traitement des plaintes.

Je suis consciente que les établissements d'enseignement privés s'inscrivaient en 2023-2024 dans un processus d'appropriation et d'implantation d'un nouveau processus de traitement des plaintes. J'ai à cet égard fait preuve de compréhension à leur endroit pour cette année de transition. Il m'apparaît toutefois important de rappeler que les fonctions de directeur général ne sont pas conciliables avec celle de responsable du traitement des plaintes.

En effet, ce cumul de fonctions fait en sorte que cette personne se retrouve dans une situation où elle est amenée à proposer des correctifs à ses propres décisions ou orientations. Dans certains cas, j'ai ainsi dû appliquer mon pouvoir discrétionnaire de traiter une plainte sans que les deux premières étapes n'aient été complétées (a. 33 [10] de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*).

L'absence de plaintes en provenance des établissements d'enseignement privés

Je constate avec un certain étonnement n'avoir reçu aucune plainte de plus des deux tiers (46/66) des établissements d'enseignement privés de la région du Confluent. Un effort de promotion sera certainement requis en 2024-2025, tant de la part des établissements d'enseignement privés que de la mienne, afin de faire davantage connaître la procédure de traitement des plaintes et des signalements.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 74 plaintes et signalements en provenance de la région du Confluent ont été reçus. Le traitement de 26 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. Règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 74 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,71 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région du Confluent. De ces 74 plaintes et signalements, 57 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 43 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi les 26 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024 se déclinent en 56 motifs de plaintes. De ce nombre, 63 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 56 motifs de plaintes ou de signalements ont mené à la formulation de 69 recommandations aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré comme non fondé mais mener quand même à des recommandations, dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions m'a mis en contact avec certaines problématiques présentées à l'instant.

Acte de violence à caractère sexuel (AVCS)

Pour les fins de l'exercice de sa mission en matière d'AVCS, le Protecteur national de l'élève a adopté la définition de la *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur*⁵ qui définit l'AVCS comme étant :

[...] Toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'étend également de toute autre inconduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique.

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, six d'entre elles étaient des plaintes relatives à un AVCS et trois étaient des signalements relatifs à un AVCS. Un total de douze motifs de plaintes ont été identifiés comme étant fondés.

Par le biais de l'utilisation d'une application d'intelligence artificielle par un élève, une photo de la tête d'une élève de niveau secondaire circule parmi les élèves, montrant un corps nu qui n'est pas le sien. Les actions déployées par l'organisme scolaire sont partiellement conformes aux encadrements légaux et aux bonnes pratiques et six recommandations sont identifiées en lien avec la possibilité pour l'élève de s'adresser à la Commission des services juridiques, l'envoi du rapport sommaire à la protectrice régionale de l'élève par l'école, le signalement à la Direction de la protection de la jeunesse, les mécanismes de diffusion de l'information lorsque survient un événement d'acte de violence à caractère sexuel, l'offre de formation au personnel et la bonification du plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

L'organisme scolaire a accepté et implanté l'ensemble de mes recommandations.

⁵ Article 1, *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur*, RLRQ, c. P-22.1.

Contrats de services éducatifs

Un contrat de services éducatifs doit être conclu avec les parents de tout élève admis dans un établissement d'enseignement privé. Ce dernier doit s'y engager à fournir des services éducatifs ou des services accessoires à un élève pour toute la durée de l'année scolaire visée. Un tel contrat doit être signé pour chaque année de fréquentation scolaire.

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, cinq d'entre elles avaient pour motif (six motifs au total) le contrat de services éducatifs. Les enjeux pouvaient porter notamment sur le non-renouvellement du contrat de services éducatifs pour l'année scolaire suivante et la résiliation du contrat de services éducatifs en cours d'année scolaire. Je remarque un point commun avec ces plaintes, soit la présence de manquements au code de conduite en lien avec des problèmes de comportement et/ou des difficultés scolaires. Lors de mes enquêtes, je m'attarde à l'évaluation des besoins et des capacités des élèves par les établissements d'enseignement privés ainsi qu'aux services offerts pour soutenir ces élèves dont certains sont des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage.

Un élève en fin de secondaire fréquente une école depuis deux ans et cumule des rapports de comportements depuis son admission. Cet élève a des diagnostics pouvant expliquer les comportements reprochés. En cours d'année scolaire, l'élève est expulsé de l'école et ses parents sont informés de la résiliation du contrat de services éducatifs. Un plan de traitement étant récemment en œuvre, les plaignants souhaitaient la réintégration de leur enfant et craignaient qu'un changement d'école en pleine année scolaire puisse compromettre l'obtention de son diplôme d'études secondaires, ainsi que son admission au cégep.

Mon enquête m'a amenée à conclure que l'application du code de conduite de l'établissement d'enseignement ayant mené à l'expulsion définitive de l'élève était déraisonnable dans les circonstances. La gestion de la situation était à mes yeux inadéquate compte tenu de l'évaluation très récente de l'élève ayant mené à son plan de traitement, en plus de ne pas suffisamment considérer que l'élève était désormais entouré d'une équipe de professionnels.

J'ai recommandé à l'organisme scolaire de revoir les modalités d'évaluation de ses interventions auprès de l'élève, afin d'identifier les meilleures pratiques à mettre en place pour développer des comportements constructifs et trouver des moyens pour réduire les comportements inappropriés, conformément aux principes stipulés dans son code de conduite. J'ai également recommandé la réintégration de l'élève pour terminer son année scolaire et ainsi favoriser sa réussite scolaire et lui éviter un préjudice sérieux, en plus de revoir les modalités d'évaluation de ses interventions auprès de l'élève.

L'organisme scolaire a donné suite favorablement aux recommandations.

Bris de services ou de scolarisation

Les élèves vivant un bris de service sont ceux qui, pour de multiples raisons, voient leur temps de présence à l'école réduit ou interrompu principalement en raison de besoins qui dépassent la mission de l'école et l'organisation des services en milieu scolaire.

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, quatre d'entre elles avaient pour motif un « bris de service ou de scolarisation ». Toutefois, il est important de noter qu'une plainte pour un motif d'acte de violence à caractère sexuel ou pour intimidation ou de la violence peut conduire à un bris de scolarisation. Par exemple, suivant l'imposition d'une suspension pour une période indéterminée ou prolongée. Il est donc arrivé à quelques reprises que le motif de bris de scolarisation fasse partie des enjeux adressés lors de mon enquête.

Différentes catégories d'élèves ont eu à composer avec des bris de services, allant d'élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, à ceux présentant des enjeux comportementaux. Durant certaines périodes plus ou moins longues, ces élèves dont le bien-être et la santé mentale étaient affectés ont été privés de leur droit de fréquenter l'école.

Un élève de niveau primaire, dans une classe ordinaire, vit avec un trouble du spectre de l'autisme et un trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité. Il a des comportements de fugue, des crises de colère et une gestion difficile de son agressivité qui amènent l'école à le retourner à la maison, en alléguant que son comportement compromet sa propre sécurité ainsi que celle des autres élèves et du personnel scolaire. Le retour à la maison est prévu pour permettre à l'élève de bénéficier de l'assistance médicale et thérapeutique dont il a besoin pour réguler son comportement.

Mon enquête a révélé une intention de l'équipe multidisciplinaire d'élaborer un plan de services individualisé et intersectoriel (PSII) qui viendrait assurer à l'élève une plus grande continuité et complémentarité des services entre le ministère de l'Éducation et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Le PSII permet des actions structurées, concertées et continues, ce qui justifiait à mes yeux de le finaliser le plus rapidement possible.

La famille a refusé toutes les options proposées par l'organisme scolaire (enseignement ou tutorat à la maison et école spécialisée principalement) et a décidé de garder l'élève à la maison sans scolarisation, amenant l'élève à subir un bris de scolarisation.

J'ai formulé deux recommandations à l'organisme scolaire : procéder à l'inscription immédiate de l'élève dans une école spécialisée en adaptation scolaire et élaborer un PSII pour l'élève.

L'organisme scolaire a accepté mes recommandations, mais l'implantation s'est avérée malheureusement impossible compte tenu du refus des parents de souscrire à cette solution.

La mise à niveau des plans de lutte contre la violence et l'intimidation

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, cinq d'entre elles avaient comptabilisé douze motifs « Acte de violence à caractère sexuel » et trois autres avaient comptabilisé quatre motifs « Intimidation et violence autre que la violence à caractère sexuel ». Pour chacune de ces plaintes, j'ai été amenée à analyser le contenu des plans de lutte des établissements d'enseignement concernés. J'ai pu constater que ces documents ne comportaient pas tous les sections et les informations prévues par la loi.

À ce sujet, les organismes scolaires m'ont indiqué être en démarche pour ajuster leurs plans de lutte. Certains d'entre eux se disaient en attente des indications du ministère de l'Éducation sur le sujet afin de compléter l'ajustement de leur plan. En cours d'année scolaire, j'ai cependant constaté que plusieurs écoles avaient régularisé leur situation. Un suivi continu de la situation sera effectué en 2024-2025, au gré du traitement des plaintes et des signalements.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action à ma disposition par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en plus de la production de *Conclusions* au terme de mes interventions (accompagnées ou non de recommandations), est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte, si je le juge opportun, afin de les amener à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation.

Celle-ci requiert une volonté du plaignant et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

En 2023-2024, aucun dossier de la région du Confluent n'a pu être réglé en ayant recours à cette approche. Cette démarche de résolution alternative des différends me semble prometteuse et j'espère pouvoir l'expérimenter davantage en 2024-2025 si les circonstances le permettent.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section destinée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Je n'ai pas été en mesure d'évaluer le niveau de conformité à l'article 21 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* pour l'année 2023-2024, compte tenu principalement du très grand nombre d'organismes scolaires présents dans la région du Confluent qui doivent respecter cette obligation.

S'il subsiste toutefois un certain nombre de sites Internet pour lesquels la mise à jour reste à faire, j'invite les organismes scolaires concernés à régulariser cette situation dès que possible. Des contenus ont été développés par le Protecteur national de l'élève dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section Publications de sa [page institutionnelle sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite chaque direction d'école à assurer leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse précisée ci-dessus.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré la très grande majorité des directeurs généraux et des responsables du traitement des plaintes du Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île, de la Commission scolaire English-Montréal et des 66 établissements d'enseignement privés de la région du Confluent, afin de faire connaître le nouveau régime de traitement des plaintes et des signalements. Lors de ces échanges, j'ai été à même de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région à s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Dans un souci de cohérence régionale et institutionnelle, les trois protectrices régionales de l'élève couvrant la région montréalaise se sont concertées tout au long de cette première année charnière pour aller à la rencontre de collaborateurs. Cet exercice se poursuivra dans les prochaines années. Nous avons rencontré notamment :

- Table de concertation montréalaise en maltraitance envers les enfants et les adolescents (TaCoMMEA);
- Comité d'arrimage de l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave;
- Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal;
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- Quebec Association of Independent Schools (QAIS);
- Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS-Trêve pour Elles).

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête en matière de violence à caractère sexuel n'a été réalisée à mon initiative, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, j'ai jugé utile de reproduire deux des témoignages reçus en cours d'année, qui proviennent autant d'organismes scolaires que de plaignants.

« Nous tenons particulièrement à vous exprimer notre reconnaissance pour l'attention et la diligence avec lesquelles ce dossier a été traité. »

« Merci pour votre temps. Je suis très reconnaissante d'avoir la possibilité d'exprimer ce que j'ai vécu à une personne neutre. »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné ; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné ; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la ou du protecteur régional de l'élève ; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire ; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-dessus peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plaintes et de signalements, ou pour celles relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i>
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement

Tableau 1 — Nombre de plaintes et de signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plainte relative aux services scolaires	57	18	2	2
Plainte relative aux services scolaires – Intimidation et violence	8	3	0	1
Plainte relative à un acte de violence à caractère sexuel	6	5	0	0
Signalement relatif à un acte de violence à caractère sexuel	3	0	1	1
Total	74	26	3	4

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organisme scolaire pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et de signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île	43 165	20	0,46
Commission scolaire English-Montréal	24 215	22	0,91
Établissements d'enseignement privés	36 239	32	0,88
Total	103 619	74	0,71

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalement considérés	Jours ouvrables*
33	27

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Acte de violence à caractère sexuel	12	12	0	0
Entente de scolarisation	7	7	0	0
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	6	0	6	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	4	2	2	0
Bris de services/de scolarisation	4	3	1	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	3	3	0	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	2	1	1	0
PRE – Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	2	2	0	0
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	2	0	2	0
Classement de l'élève	2	1	1	0
Contributions financières, droits de scolarité et gratuité	2	1	1	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	1	0	0
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
PRE – Allégations de représailles/menaces de représailles	1	1	0	0
Ententes	1	1	0	0
Transport scolaire	1	0	1	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	1	0	1	0
Admission et inscription	1	0	1	0
Autorisation d'enseigner/qualification du personnel scolaire	1	0	1	0
Discrimination	1	0	1	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) — autres motifs	1	0	1	0
Total	56 (100 %)	35 (62,5 %)	21 (37,5 %)	0 (0 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 4 et 5 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Commission scolaire English-Montréal	17	9	8	0
Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île	2	2	0	0
Établissements d'enseignement privés	37	24	13	0
Total	56 (100 %)	35 (62,5 %)	21 (37,5 %)	0 (0 %)

* Ce regroupement réunit principalement le code de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	18	13	1	4
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	8	8	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	7	6	1	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	6	6	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	5	3	0	2
Règles de conduite de l'établissement – Application – Élaboration et révision	5	4	0	1
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. corps de police)	5	5	0	0
Collaboration avec les parents	5	5	0	0
Plan d'intervention (PI) – Application	4	4	0	0
Obligation de fréquentation scolaire – Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Intervention éducative	1	1	0	0
Plan de surveillance stratégique – Application	1	1	0	0
Total	69 (100 %)	60 (87 %)	2 (2,9 %)	7 (10,1 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. C'est ce qui explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Commission scolaire English-Montréal	21	20	0	1
Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île	4	4	0	0
Établissements d'enseignement privés	44	36	2	6
Total	69 (100 %)	60 (87 %)	2 (2,9 %)	7 (10,1 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	11	11	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	9	9	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	7	6	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	6	5	1	0	0
Collaboration avec les parents	6	6	0	0	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité – Application – Élaboration et révision	5	4	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement – Application	5	5	0	0	0
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. corps de police)	4	4	0	0	0
Plan d'intervention (PI) – Application	4	4	0	0	0
Obligation de fréquentation scolaire – Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	1	0	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire – Violence à caractère sexuel	1	1	0	0	0
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	1	1	0	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	0	1	0	0
Intervention éducative	1	1	0	0	0
Plan de surveillance stratégique – Application	1	1	0	0	0
Total	62 (100 %)	58 (93,5 %)	4 (6,5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Commission scolaire English-Montréal	21	17	3	0	0
Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île	4	4	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	38	37	1	0	0
Total	62 (100 %)	58 (93,5 %)	4 (6,5 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région du Confluent

Établissements d'enseignement privés

Académie Beyachad	École Al-Houda	L'École St-Georges de Montréal inc.
Académie Ibn Sina	École Au Jardin Bleu	Les Écoles Azrieli Talmud Torah-Herzliah
Académie Louis-Pasteur	École Augustin Roscelli	Pensionnat Notre-Dame-des-Anges
Académie Michèle-Provost	École de la Relève	The Study
Académie Solomon Schechter	École Félix-Antoine	Villa Sainte-Marcelline
Centre d'intégration scolaire inc.	École Lucien-Guilbault	Yeshiva Gedola-Merkaz de Montréal
Centre François-Michelle	École Marie-Clarac	
Collège Canada	École Miss Edgar et Miss Cramp	
Collège CDI Administration, Technologie et Santé-campus Laval	École Montessori International Montréal	
Collège d'Anjou	École nationale de cirque	
Collège de Montréal	École orale de Montréal pour les sourds	
Collège de Technologie Véritas inc.	École Priory	
Collège Français	École Sainte-Anne	
Collège Herzing	École Saint-Joseph	
Collège Jacques-Prévert	École secondaire Duval inc.	
Collège Jean-de-Brébeuf	École Selwyn House	
Collège Jean-Eudes	École Socrates-Démosthène	
Collège LaSalle	École supérieure internationale de Montréal	
Collège Mont-Royal	École Yaldei	
Collège Mont-Saint-Louis	Édu 2	
Collège Notre-Dame	Externat Mont-Jésus-Marie	
Collège Pasteur	Institut Teccart	
Collège Regina Assumpta	L'Académie Beth Rivkah pour filles	
Collège Reine-Marie	L'Académie Centennial	
Collège Sainte-Marcelline	L'École Ali Ibn Abi Talib	
Collège St-Jean-Vianney	L'École arménienne Sourp Hagop	
Collège St-Michel	L'École des Premières Lettres	
Collège Supérieur de Montréal	L'École du Routier Professionnel du Québec	
Collège Trafalgar pour filles	L'École Sacré-Cœur de Montréal	
Collège Ville-Marie		
École Akiva		



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca



COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.



*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région
du Centre-de-l'Île

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève.....	3
Présentation de la région du Centre-de-l'Île.....	4
Processus de traitement des plaintes et des signalements	5
Faits saillants.....	9
Promotion du recours	14
Demandes d'avis.....	15
Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève.....	15
Conclusion	16
Statistiques.....	17

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://www.quebec.ca/protecteur-national-de-l-eleve).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève

Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6

Sans frais : 1-833-420-5233

Courriel : info@pne.gouv.qc.ca

Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Marie-Ève Dorion
Protectrice régionale
de l'élève

J'ai le plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant de la région du Centre-de-l'Île, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport et la manière dont ils sont présentés sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des *Conclusions* et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

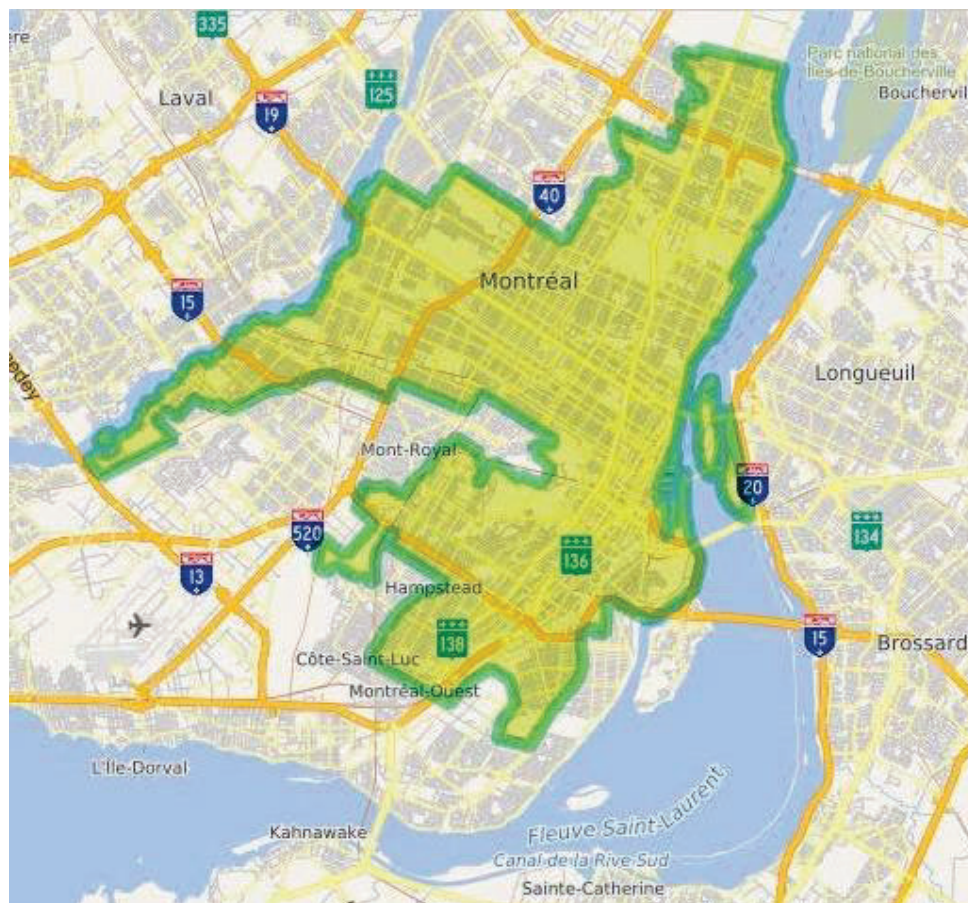
Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

¹ RLRQ, c. P-32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DU CENTRE-DE-L'ÎLE

La région du Centre-de-l'Île est définie par les limitations du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM), qui s'avère être le plus grand centre de services scolaire au Québec. Il compte un peu plus de 102 000 élèves, en date d'avril 2024, répartis dans les 187 établissements scolaires (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes).

Pour l'année 2023-2024, quelque 400 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.



12 — Région du Centre-de-l'Île
© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses *Conclusions* sont soumises au protecteur national de l'élève. Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des *Conclusions* — comportant ou non des recommandations — sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Le fait d'avoir été assignée à un seul centre de services scolaire aura présenté ses avantages et ses défis. Cette première année d'implantation du nouveau processus de traitement de plainte m'a permis de réaliser quelques constats.

Une bonne collaboration du Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM) au processus d'enquête

En ce qui a trait à l'avènement de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je souligne que l'approche privilégiée par le CSSDM aura été celle de la transparence et de la collaboration, et j'ai constaté sur le terrain une volonté réelle de répondre au meilleur intérêt des élèves. Je salue en ce sens les personnes rencontrées en cours d'enquête qui ont fourni les efforts requis afin de se rendre disponibles, de fournir les informations nécessaires et de trouver des solutions aux insatisfactions des parents et des élèves.

Des enjeux dans la transmission de l'information et des documents aux fins d'enquête

Le CSSDM possède un nombre important d'acteurs et il aura fallu un certain temps pour établir une démarche d'enquête efficace et efficiente, notamment eu égard aux obligations de divulgations qui incombent à l'organisation scolaire en vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. L'organigramme du CSSDM est complexe, ce qui a pu contribuer à ralentir la transmission de l'information et à augmenter les délais dans les premiers mois d'implantation du nouveau processus de traitement des plaintes et des signalements. Il a cependant été possible de développer un mécanisme permettant d'identifier les acteurs pertinents à interpeller, dans un souci d'efficacité pour tous. Cette démarche part de la prémisse que les acteurs les plus proches d'une problématique ou d'une insatisfaction sont ceux pouvant répondre le plus rapidement aux demandes de renseignements.

Toutefois, certains enjeux ont été observés dans la divulgation de documents demandés, notamment les dossiers des élèves. Le CSSDM se montre plus que prudent dans la délivrance de renseignements

personnels ou jugés confidentiels, et sollicite l'autorisation de personnes plaignantes avant la délivrance de chacun des renseignements demandés. Cette pratique occasionne des délais additionnels inutiles au traitement de la plainte, en plus de créer des surprises chez les personnes plaignantes qui se doivent de consentir au partage de renseignements devant déjà être en ma possession. En vertu des pouvoirs d'enquête des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève prévus à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, cette pratique est à proscrire pour assurer le traitement le plus diligent possible des plaintes et des signalements.

Il en va de même de la pratique de caviarder des documents qui me sont transmis, notamment les noms d'autres élèves concernés de près ou de loin par la plainte. Je tiens à rappeler que les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève ont l'obligation d'assurer la stricte confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de leurs fonctions, en plus de ne pouvoir être contraints de communiquer de tels renseignements en vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Le traitement diligent de l'équipe de la responsable du traitement des plaintes du CSSDM

J'ai observé un effort notable de la responsable du traitement des plaintes du CSSDM et de son équipe pour assurer un traitement objectif des insatisfactions des parents ou des élèves à leur niveau. Ces personnes se sont montrées sensibles à mes commentaires sur certaines pratiques d'enquêtes, et j'ai constaté un progrès évident au fil des derniers mois de l'année 2023-2024 sur cet aspect.

Je souligne également que certains dossiers ayant été fermés sur la base de la mise en place de solutions satisfaisantes au niveau de la responsable du traitement des plaintes, m'ont tout de même été soumis. Dans ces situations, les personnes plaignantes m'ont indiqué qu'un désaccord persistait toujours à leurs yeux, et qu'ils s'étaient sentis sans autre option que d'accepter la solution présentée par le Centre de services scolaire. Bien que ces situations ne représentent pas la norme, elles doivent recevoir une attention particulière du CSSDM.

L'acceptation et le suivi d'implantation des recommandations

La grande majorité des recommandations faites au CSSDM ont été acceptées par ce dernier. Pour les quelques recommandations partiellement acceptées, le Centre de services scolaire m'a contactée pour mesurer l'étendue de l'objectif recherché par la recommandation afin d'explorer la possibilité d'une alternative.

À cet égard, le CSSDM m'a partagé les défis que la mise en place de certaines recommandations pouvait causer. J'ai entre autres constaté qu'il était soucieux de limiter les tâches administratives que le suivi de certaines recommandations pouvait engendrer pour les directions d'école. Le CSSDM s'est également montré réfractaire à accepter d'appliquer des recommandations qui pouvaient impacter les canaux de communication au sein de son organigramme. Dans les cas de refus, le Centre de services scolaire a généralement proposé une application alternative à mes recommandations, que j'ai le plus souvent jugée satisfaisante.

En matière de suivi de mes recommandations préalablement acceptées par le CSSDM, je tiens à souligner que celui-ci a fait preuve d'une collaboration exemplaire. Je ne peux que saluer son choix de

collaborer avec ouverture et de démontrer sur le terrain, lorsque requis, le résultat de l'implantation des recommandations formulées à son endroit.

Le CSSDM m'a par ailleurs rapidement signalé que la protection des renseignements personnels des élèves concernés constituait pour lui un enjeu important. Dans un souci de collaboration, nous avons pu trouver une façon temporaire de gérer cette préoccupation, tout en assurant un suivi adéquat de l'implantation des recommandations. Mais la recherche d'une application efficace de la procédure de traitement des plaintes et des signalements guidera nos prochains échanges pour établir un mécanisme optimal.

Disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*² et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*³, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné. Ce rapport influence le traitement des plaintes pour les AVCS, puisqu'il permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, cette obligation légale m'apparaît encore méconnue des directions d'école. La transmission systématique des rapports et la qualité de leurs contenus varient de manière significative d'une école à l'autre. En ce sens, l'envoi des rapports sommaires n'est pas toujours fait de manière contemporaine aux événements.

De plus, le contenu de certains rapports sommaires ne m'a pas permis de confirmer les suivis réalisés par l'école face à la situation ni de vérifier si les parents ou les élèves eux-mêmes avaient été orientés vers la Commission des services juridiques en cas de plaintes d'AVCS, comme prescrit par l'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*.

Je juge également important que les équipes-écoles soient en mesure le plus rapidement possible d'identifier les éléments constitutifs d'un AVCS. L'identification erronée de certains gestes à caractère sexuel a en effet pu retarder la transmission de rapports sommaires et le signalement requis par la *Loi sur la protection de la jeunesse*. J'aborde cet enjeu plus loin dans le présent rapport.

² RLRQ, c. I-13,3.

³ RLRQ, c. E-9,1.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 75 plaintes et signalements en provenance de la région du Centre-de-l'Île ont été reçus. Le traitement de 24 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) ou lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

D'entrée de jeu, il est important de souligner qu'un grand nombre de plaintes reçues en 2023-2024 ont mené à des recommandations impliquant directement la gouvernance du CSSDM, puisqu'elles visaient la modification ou la création de directives internes. De telles recommandations mettent en cause des processus de plus longue haleine. C'est pourquoi plusieurs plaintes ne sont pas considérées à des fins statistiques dans le présent rapport annuel d'activités, car n'étant pas considérées *terminées* au 30 juin 2024.

Les 75 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent par ailleurs à un ratio de 0,73 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent le Centre de services scolaire de Montréal.

Une plainte ou un signalement peut contenir plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi parmi les 24 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, 37 motifs de plainte ou de signalement y sont associés. De ce nombre, 35 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 37 motifs de plaintes et signalements ont mené à la formulation de 27 recommandations de ma part aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé, mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Au-delà des statistiques présentées en annexe, les faits saillants suivants peuvent être dégagés de cette première année d'exercice pour la région du Centre-de-l'Île.

Les enjeux de collaboration avec les parents et les partenaires externes

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, quatre d'entre elles étaient liées à des bris de communication. Des recommandations relatives à la collaboration entre le personnel scolaire, les parents et les partenaires externes ont ainsi été formulées.

Les manquements aux pratiques de collaboration ont pris différentes formes sur le terrain. Parmi celles-ci, signalons la difficulté de l'école à reconnaître l'apport important des parents dans l'évaluation des besoins de leur enfant, spécifiquement des élèves HDAA. Certains dossiers ont mis en lumière que des intervenants mettaient tout simplement de côté les réalités véhiculées par les parents au sujet des besoins de leur enfant, en alléguant notamment que cette réalité n'appartenait pas à l'école. Bien que les nuances apportées par l'école étaient dans la majorité des cas pertinentes, elles s'écartaient toutefois des encadrements et des bonnes pratiques en vigueur.

J'ai également observé au cours de l'année des lacunes dans la collaboration avec des partenaires externes. Ceux-ci se voyaient mis de côté par l'équipe-école, notamment dans la démarche du plan d'intervention. Cela ne concorde pas avec les bonnes pratiques et les encadrements en vigueur.

Du progrès reste donc à faire concernant la place à donner aux parents et aux partenaires externes, spécifiquement lorsqu'il est question d'identifier et de répondre adéquatement aux besoins des élèves. Il importe de voir la situation de l'élève dans son ensemble, en tenant compte au premier chef des observations parentales.

La personne plaignante était en désaccord relativement à son redoublement. Cet élève de niveau secondaire bénéficiait d'un plan d'intervention avec attentes modifiées, en raison de ses enjeux vécus depuis le primaire.

L'enquête a démontré qu'aucune analyse concertée n'avait été effectuée entre l'élève, ses parents et l'école concernant son classement et son cheminement, ni pour l'actualisation de son plan d'intervention. Les parents avaient pourtant en main une évaluation neuropsychologique récente qui présentait des pistes de solutions.

Les recommandations ont principalement été à l'effet d'assurer l'inclusion continue de l'élève et de ses parents au processus de révision du plan d'intervention, de veiller à ce que les intervenants de l'école respectent les politiques en vigueur en cette matière, et de tenir des rencontres avec les acteurs clés, même externes à l'école, à différents moments de l'année scolaire.

L'ensemble des recommandations ont été acceptées et implantées par le CSSDM.

L'absence de directives ou de protocoles internes

Plusieurs recommandations formulées dans le cadre des enquêtes réalisées en 2023-2024 ont concerné l'élaboration et la mise en place de directives internes. En effet, des situations d'insatisfactions portant sur divers motifs ont permis d'identifier l'absence de lignes de conduite cohérentes et conformes aux encadrements légaux dans certaines circonstances.

Ces recommandations ont notamment porté sur la création et l'implantation de directives internes en matière de :

- Formation de groupe-classe en présence de fratries et de jumeaux au primaire;
- Procédure d'expulsion et/ou de suspension en matière de formation professionnelle (CFP);
- Protocole en matière de disparition d'enfants de l'école.

Je souligne que l'ensemble des recommandations afférentes à ce genre de directives ont été acceptées par le CSSDM. D'autres CSS auraient avantage à s'inspirer du CSSDM eu égard aux développements de telles directives, qui touchent nécessairement des réalités partagées par tous les élèves du Québec.

À noter qu'un certain nombre de plaintes où de telles recommandations ont été formulées n'ont pas été considérées à des fins statistiques du présent rapport (en annexe), puisque ces dossiers n'étaient pas considérés terminés au 30 juin 2024; c'est-à-dire que l'ensemble des recommandations acceptées n'étaient pas implantées formellement à cette date.

On refuse à des élèves jumeaux d'être dans la même classe, en vertu des règles de classement établies par l'école, alors que les parents souhaitent les réunir.

Une résolution du conseil des commissaires de l'époque de la Commission scolaire de Montréal datant de 2003-2004 encadre la formation des groupes dans les cas spécifiques de jumeaux et prévoit que le premier critère à considérer est le choix des parents. Le CSSDM ignore cette résolution, jugeant que le conseil des commissaires aurait outrepassé ses pouvoirs pour deux principales raisons : le conseil des commissaires ne pouvait circonscrire le pouvoir des directions d'établissement concernant la formation de groupes, même en présence de jumeaux, et il ne pouvait octroyer des pouvoirs à la direction d'unité qui ne possède pas ces pouvoirs selon la *Loi sur l'instruction publique*.

L'enquête a mis en évidence l'absence de modalités et d'orientation claires au sein du CSSDM en matière de formation de groupe dans le cas de jumeaux. Dans le contexte de la plainte traitée, l'équipe-école s'était laissé guider par des objectifs qui s'éloignaient des données probantes actuelles au sujet du meilleur intérêt des jumeaux. L'intérêt supérieur de l'enfant, qui devrait être déterminé à la suite d'une analyse de ses besoins individuels par l'équipe-école en collaboration avec les parents, est ainsi relégué au second plan.

En plus de recommandations spécifiques aux élèves concernés, l'adoption d'une orientation claire auprès des directions d'établissement à l'égard de la formation de groupe-classe en présence de jumeaux et une régularisation de la situation relative à la résolution adoptée en 2003 par le conseil des commissaires ont aussi été proposées.

L'ensemble des recommandations ont été acceptées et implantées par le CSSDM.

Actes de violence à caractère sexuel

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, cinq d'entre elles étaient liées à des situations d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS).

Au fil du traitement de ces plaintes, j'ai constaté l'existence d'une difficulté généralisée à identifier adéquatement ce qu'est un acte de violence à caractère sexuel selon les encadrements en vigueur. Cette situation a parfois pour conséquence de nuire aux interventions requises ou, pire encore, retarder le signalement ou la demande d'info-conseil requis par la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

J'ai été à même d'observer que le personnel scolaire, spécifiquement les directions d'école, ont toutefois développé le bon réflexe de solliciter une assistance interne en cas de doutes quant à la qualification d'un geste ou la gestion d'un événement spécifique.

J'ai cependant également noté une méconnaissance du personnel à l'égard de leurs propres encadrements légaux. En effet, le CSSDM s'est doté d'un protocole spécifique en matière d'intervention en présence d'un AVCS, qui s'avère malheureusement peu connu et peu maîtrisé par le milieu. L'intervention se voit ainsi parfois improvisée, ce qui se traduit par des écarts entre la gestion de l'événement, les bonnes pratiques et les encadrements en vigueur.

L'appropriation de ce que constitue un AVCS et les interventions en découlant doivent rapidement être inscrites sur la liste des priorités du CSSDM.

À la suite d'un événement mettant en cause deux élèves du premier cycle du primaire, où l'un d'eux aurait montré ses organes génitaux à l'autre, une rencontre fut organisée par la direction d'école, afin, selon elle, de corroborer les faits. L'autre élève aurait été invité à se joindre à la rencontre dans le but de donner sa version des faits. Les deux élèves auraient alors été encouragés à se faire un câlin en guise de réconciliation. Les parents des deux élèves furent avisés par courriel au terme de cette rencontre.

Au terme de l'enquête, il s'avère que les encadrements prévus au protocole d'intervention en matière de comportements sexualisés et violences sexuelles, adopté en 2020 par le CSSDM, n'avaient pas été adéquatement suivis par l'école.

Le protocole spécifie en effet qu'à l'étape de la « cueillette d'information et analyse », l'intervenant doit rencontrer individuellement les élèves impliqués. Cette rencontre est essentielle non seulement afin de respecter la confidentialité des élèves, mais également afin d'identifier adéquatement le comportement devant être signalé et les besoins des élèves impliqués.

Un rappel a permis de souligner que de forcer, ou même encourager, des enfants à se réconcilier par l'intermédiaire d'un câlin ne concorde pas avec les bonnes pratiques en matière de consentement.

Une recommandation a notamment été formulée afin qu'une personne désignée par le CSSDM veille à faire un rappel des principes contenus au protocole d'interventions en matière de comportements sexualisés et violences sexuelles auprès de l'équipe-école concernée. Cette recommandation a été acceptée et implantée par le CSSDM.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

La facilitation est l'un des moyens mis à la disposition des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* afin de permettre aux personnes plaignantes et à l'organisme scolaire, si jugé opportun et si les parties y consentent, de trouver des solutions aux problématiques identifiées.

En 2023-2024, 10 dossiers de la région du Centre-de-l'Île ont été réglés en ayant recours à cette approche.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, sept plaintes ont pu être réglées à la suite de démarches d'organismes scolaires auprès de la personne plaignante, après le début de leur traitement à mon niveau. Dans ces situations, les échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire relatifs au cadre normatif lié à la plainte, ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école ou auprès de la personne plaignante auront mené à un règlement. Ainsi, lorsque la solution identifiée s'avérait satisfaisante pour tous, ces dossiers de plainte ont pu être fermés.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, les organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

À cet égard, bien qu'aucun recensement formel n'ait pu être effectué dans tous les établissements du CSSDM, les écoles ayant fait l'objet d'enquêtes, de plaintes ou de signalements au cours de la dernière année affichaient un lien sur leur site internet qui référerait au traitement des plaintes ainsi qu'à la procédure prévue à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement du CSSDM, j'invite chaque direction d'école à s'assurer de leur présence sur les murs, de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et les parents, le cas échéant. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, des rencontres avec la directrice générale, la responsable du traitement des plaintes, ainsi que plusieurs acteurs du CSSDM ont été réalisées afin de mieux faire connaître la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements. Lors de ces échanges, il m'a été possible de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire québécois.

Durant cette première année, j'ai également pu rencontrer la présidente du comité de parents et du comité EHDA, ainsi que d'autres interlocuteurs pertinents de la région du Centre-de-l'Île.

Dans un souci de cohérence régionale et institutionnelle, les trois protectrices régionales de l'élève couvrant la région montréalaise se sont concertées tout au long de cette première année charnière pour aller à la rencontre de collaborateurs. Cet exercice se poursuivra dans les prochaines années. Nous avons notamment rencontré :

- La Table de concertation montréalaise en maltraitance envers les enfants et les adolescents (TaCoMMEA);
- Le Comité d'arrimage de l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave;
- La Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal;
- L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ);
- Quebec Association of Independent Schools (QAIS);
- Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS-Trêve pour Elles).

Dans un autre ordre d'idée, j'ai pu constater que le personnel enseignant ainsi que les autres professionnels offrant des services aux élèves sont moins familiers avec la procédure de traitement des plaintes et des signalements, notamment mes interventions et la posture d'ombudsman que les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève adoptent. J'ai également été informée de questionnements et de préoccupations en matière des droits prévus aux conventions collectives des enseignants relativement à la procédure. Des témoins enseignants ont ainsi sollicité l'avis et le support de leur syndicat dans leurs interactions avec moi ou avec le Protecteur national de l'élève. Une meilleure connaissance de la procédure de traitement des plaintes et des signalements aurait pu rassurer les témoins et éviter des délais de traitement causés par des impressions non fondées.

Je dénote un besoin réel d'informer le personnel scolaire, des enseignants aux employés de soutien, sur cette procédure. Des enseignants m'ont d'ailleurs verbalisés vouloir se familiariser avec le rôle du Protecteur national de l'élève et le mien, son impact sur leur travail quotidien ainsi que la place de leur syndicat dans les circonstances.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, des avis peuvent être donnés sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le Centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à mon initiative n'a été réalisée en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport d'activités, les témoignages suivants reçus de personnes plaignantes en cours d'année font état des impacts des interventions réalisées auprès des élèves et de leur famille de la région du Centre-de-l'Île.

« Je tenais à vous remercier parce qu'on a offert une place à [...]. Je suis très heureuse du résultat de nos démarches auprès de vous. Mais surtout, j'ai vraiment apprécié votre approche, votre écoute et votre disponibilité. En lisant votre rapport [...] j'ai eu la certitude que vous aviez le bien-être de mon fils et de ma famille à cœur ».

« Bonjour à tous, suite à la lecture des recommandations que j'ai reçues hier, je voulais dire un gros bravo et merci à l'équipe [...] pour le travail colossal fait sur mon dossier (qui était très complexe). Un gros merci en particulier à la protectrice régionale de l'élève avec qui j'ai eu plusieurs échanges téléphoniques et par courriel [...]. (Elle) a fait preuve d'une écoute active et m'a assuré la confidentialité de mes informations.

J'espère [malgré tout] que ce sera la seule fois où j'aurais besoin de vos services.

Vous êtes le salut des élèves du Québec. Merci ».

« Merci pour votre immense travail dans ce dossier. Je dois vous avouer que j'ai pleuré de joie à la lecture de votre rapport. [...] Votre analyse est claire et vos recommandations sont justes. »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou pour celles relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plainte relative aux services scolaires	61	15	3	4
Plainte relative à des actes de violence ou d'intimidation	5	4	0	0
Plainte relative à un acte de violence à caractère sexuel	7	4	1	1
Signalement relatif à un acte de violence à caractère sexuel	2	1	0	0
Total	75	24	4	5

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organismes scolaires	Effectif	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de service scolaire de Montréal	102 426	75	0,73

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
33	41

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Classement de l'élève	5	1	1	3
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	4	1	0	3
Bris de communication ou refus d'accès	4	2	1	1
Autre	3	2	1	0
Acte de violence à caractère sexuel	3	1	1	1
Service de garde et de surveillance	3	1	1	1
Mise en œuvre d'un programme, d'un projet ou d'activités	3	0	3	0
Services d'enseignement	2	2	0	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	2	2	0	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	2	1	1	0
Admission et inscription	2	0	1	1
Pénurie de personnel	1	0	0	1
Transport scolaire	1	0	1	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	1	0	0	1
Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes	1	0	1	0
Total	37 (100 %)	13 (35,2 %)	12 (32,4 %)	12 (32,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de service scolaire de Montréal	37 (100 %)	13 (35,2 %)	12 (32,4 %)	12 (32,4 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Autres	10	9	1	0
Collaboration avec les parents	6	4	2	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	2	2	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	1	1	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	1	1	0	0
Accommodements pour des raisons humanitaires	1	1	0	0
Services aux élèves à risques et HDAA — Bonnes pratiques	1	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	1	1	0	0
Total	27 (100 %)	24 (88,9 %)	3 (11,1 %)	0 (0 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. C'est ce qui explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalement terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de service scolaire de Montréal	27 (100 %)	24 (88,9 %)	3 (11,1 %)	0 (0 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Autres	10	9	1	0	0
Collaboration avec les parents	6	6	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	2	2	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	2	2	0	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesure	1	1	0	0	0
Qualification du personnel scolaire (ex. formation)	1	1	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques	1	1	0	0	0
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	1	1	0	0	0
Accommodements pour raisons humanitaires	1	1	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0	0
Total	27 (100 %)	26 (96,3 %)	1 (3,7 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de service scolaire de Montréal	27 (100 %)	26 (96,3 %)	1 (3,7 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région du
Lac-et-des-Rapides

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève..... 3

Présentation de la région du Lac-et-des-Rapides 4

Processus de traitement des plaintes et des signalements 5

Faits saillants 10

Promotion du recours 19

Demandes d'avis..... 21

Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève 21

Conclusion 22

Statistiques..... 23

Annexe 29

Cette publication a été réalisée par le
Protecteur national de l'élève.

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://pne.gouv.qc.ca).

Si vous éprouvez des difficultés
techniques ou pour obtenir une version
adaptée, veuillez communiquer avec la
direction des affaires institutionnelles à
l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Protecteur national de l'élève
Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6

Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



Maia Aziz
Protectrice régionale
de l'élève

J'ai le plaisir de vous communiquer ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région du Lac-et-des-Rapides, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, notamment en lien avec les plaintes et les signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/d'une commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux) ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. De plus, je suis responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, formuler des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise, toujours dans un souci d'amélioration continue et de prévention.

En ma qualité de protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut exige que j'exerce mes fonctions en m'appuyant sur des notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par mon entière indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet, par ailleurs, de prendre position à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année d'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier toutes les personnes qui ont participé à ce processus pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux soulevés par mes interventions.

¹ RLRQ, c. P- 32,01

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). L'organisme scolaire doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut s'adresser à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève (PNE). Le PNE dispose de 5 jours ouvrables pour examiner les Conclusions et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte. Au terme de ce processus, des conclusions, accompagnées ou non de recommandations, sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, s'il accepte ou refuse les recommandations qui lui ont été formulées.

Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés de ma région d'affectation.

Collaboration des organismes scolaires au processus d'enquête

Je tiens tout d'abord à souligner l'engagement de tous les organismes scolaires qui ont été interpellés. Ils se sont rendus disponibles et ont fourni les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes contactées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement plus efficace des dossiers.

Avis de bien-fondé du responsable du traitement

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. À ce sujet, j'ai constaté que, dans le réseau public, cette obligation est en grande partie respectée et l'inclusion détaillée des encadrements pertinents et liens vers les documents d'appui rend leurs conclusions claires et concrètes pour la personne plaignante. Dans le secteur privé, il m'a été permis d'observer que, dans certains dossiers, l'avis écrit du RTP n'avait pas été transmis systématiquement à la personne plaignante.

L'absence d'avis écrit peut entraîner une confusion sur ce qui a été conclu ainsi que sur les délais écoulés. Ce manquement peut rendre difficiles les étapes suivantes de la procédure de traitement des plaintes. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

Bien entendu, l'implantation d'une nouvelle procédure entraîne une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement pour ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. Je suis confiante que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

Rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*³ et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁴ exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de faire parvenir un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, au besoin, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale, le format et le niveau de détails qui y sont contenus varient de manière significative chez les écoles de la région du Lac-et-des-Rapides. Dans les rapports annuels qui m'ont été envoyés par les responsables du traitement des plaintes, j'ai constaté que certains avaient enregistré des plaintes d'AVCS pour lesquelles je n'avais jamais reçu de rapport sommaire. Dans d'autres cas, où j'ai reçu une plainte ou un signalement concernant un AVCS, je n'ai obtenu un rapport sommaire qu'après l'avoir demandé dans le cadre du traitement de la plainte. Ces écarts étaient parfois imputables à la compréhension de ce qui constitue un AVCS. Cette question s'est améliorée au cours de l'année écoulée, et il est probable qu'elle sera de mieux en mieux comprise au fur et à mesure que le personnel suivra la formation obligatoire sur ce sujet.

En réponse à leur obligation et à mes propres interventions, certains organismes scolaires ont pris l'initiative de développer des formulaires standardisés. Ce soutien aux directions d'établissements permet d'obtenir un portrait clair de la situation, tout en servant de rappel des mesures à prendre. À cet égard, j'aimerais souligner l'initiative de la commission scolaire Lester-B.-Pearson qui a développé un modèle complet et précis pour ces rapports.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS s'avère nécessaire pour plusieurs écoles. Des recommandations en ce sens aux organismes scolaires concernés ont déjà été formulées dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

³ RLRQ, c. I- 13,3.

⁴ RLRQ, c. E- 9,1.

Des enjeux relatifs aux responsables du traitement des plaintes

Au cours de l'année écoulée, des parents ont soulevé un facteur qui influence leur perception d'un manque d'impartialité à la deuxième étape de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, instaurée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. En fait, à cette deuxième étape, l'acteur impliqué est le responsable du traitement des plaintes (RTP) du centre de services scolaire, de la commission scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé.

Ainsi, fréquemment le RTP est un haut gestionnaire de ces organismes scolaires, ou le directeur général de l'établissement d'enseignement privé. Parfois, j'ai constaté que le RTP est un membre du personnel dont le supérieur hiérarchique direct est la direction générale.

Dans ce contexte, si la plainte concerne une décision prise ou autorisée par la direction, il peut être réalistement difficile pour un parent de croire qu'elle sera examinée objectivement. Lorsque la directrice générale ou le directeur général agit comme RTP et représente également la ou le propriétaire unique de l'établissement d'enseignement privé, les enjeux d'impartialité et d'apparence d'impartialité se complexifient.

Dans un autre ordre d'idée, j'ai pu constater en cours d'année que le RTP ne communique pas avec la personne plaignante avant de rendre ses conclusions. Il fonde plutôt son avis exclusivement sur la version et les informations fournies par l'école.

Conscients de cet enjeu, certains organismes scolaires ont pris des mesures pour améliorer le traitement le plus impartial possible des plaintes soumises à l'attention des RTP. Je souligne, à ce sujet, l'initiative du centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys. Il a restructuré son équipe de sorte que certains analystes puissent continuer à fournir un soutien important aux directions d'école — et même faciliter la résolution des différends — alors que d'autres analystes ont le mandat de traiter les plaintes à la deuxième étape du processus (RTP).

Rapports annuels des établissements d'enseignement privés

L'article 57 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* exige du responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé qu'il transmette à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève de sa région, au plus tard le 30 septembre de chaque année, un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente.

En date du 30 septembre 2024, la majorité des établissements d'enseignement privé de la région du Lac-et-des-Rapides n'avaient pas soumis leurs rapports d'activités. Or, certains de ces établissements avaient pourtant eu à traiter des plaintes à la deuxième étape de la procédure. Parmi ceux qui ont soumis leur rapport, j'ai constaté des incohérences : informations incomplètes, données inexactes et erreurs dans la déclaration des données. Relativement à ce dernier élément, on a même utilisé les statistiques de la protectrice régionale de l'élève au lieu des statistiques du RTP.

Parmi les établissements privés qui ont soumis des rapports, la moitié déclare n'avoir traité aucune plainte à la deuxième étape de la procédure. Cette déclaration est erronée, puisque j'ai eu à traiter des plaintes pour des établissements qui affirment le contraire, notamment parce que les personnes plaignantes n'étaient pas satisfaites du traitement de leur plainte à l'étape précédente.

Cette situation peut s'expliquer en partie par le fait que certains organismes scolaires n'enregistrent pas l'insatisfaction d'un parent ou d'un élève comme étant une plainte si la situation est résolue à l'étape du RTP. La situation peut aussi être attribuable à la non-utilisation, ou à l'utilisation imparfaite, du système de traitement des plaintes et des signalements (Aristote) mis à leur disposition à l'été 2023 par le Protecteur national de l'élève.

Ces données incomplètes ou absentes limitent directement ma capacité à analyser rigoureusement le contexte et les enjeux du réseau scolaire de la région du Lac-et-des-Rapides. Cela met aussi en évidence la nécessité pour les organismes scolaires de connaître leurs obligations légales en matière de reddition de comptes, mais aussi de développer des mécanismes de communication formels et durables entre eux et moi.

À cet égard, je rappelle que l'utilisation du système de traitement des plaintes et des signalements (Aristote) est obligatoire pour tous les RTP, que ce soit au public ou au privé. Ainsi, toutes les plaintes reçues à la deuxième étape de la procédure doivent y être consignées. Des formations sur l'utilisation de ce système sont disponibles et dispensées par le Protecteur national de l'élève. J'invite les RTP à contacter l'équipe du Protecteur national de l'élève responsable du soutien aux utilisateurs à l'adresse pilotage@pne.gouv.qc.ca.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 80 plaintes et signalements en provenance de la région du Lac-et-des-Rapides ont été reçus. Le traitement de 44 d'entre eux était terminé au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. Règle générale, un dossier est considéré comme étant complété au moment de la communication des *Conclusions* des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — et préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 80 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,75 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région du Lac-et-des-Rapides. De ces 80 plaintes et signalements, 66 % proviennent des écoles, des commissions scolaires ou des centres de services publics et 34 % proviennent des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut comprendre plus d'un motif, puisque les situations soumises sont souvent complexes et mettent en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi, parmi les 44 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, on rapporte 49 motifs de plainte ou de signalement connexes. De ce nombre, près de 29 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 49 motifs de plainte ou de signalement ont mené à la formulation de 58 recommandations de ma part aux organismes scolaires. Toutefois, dans certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré comme étant non fondé et mener tout de même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions m'a mis en contact avec certaines problématiques. Celles-ci sont présentées dans cette section du rapport.

La gestion d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS) et les comportements sexualisés préoccupants

Parmi les plaintes reçues en 2023-2024, 14 d'entre elles visaient des actes de violence à caractère sexuel, et la grande majorité concernait des gestes entre élèves. Ces AVCS comprennent des manifestations de comportements sexualisés préoccupants au primaire.

Je voudrais d'abord souligner le sérieux avec lequel la majorité des organismes scolaires se sont saisis de ces situations dans leurs efforts pour évaluer rapidement les événements, pour mettre en place des mesures de protection et de soutien et pour collaborer avec les parents et les partenaires, notamment la DPJ et les services de police, le cas échéant. Les responsables des écoles ont fait preuve d'empathie et se sont préoccupés du bien-être des élèves concernés. L'examen de ces plaintes m'a permis de faire un certain nombre de constats.

- **Une compréhension variable de ce qui constitue un acte de violence à caractère sexuel.** Parfois, certains gestes (propos sexuels, menaces de gestes, gestes en contexte de jeu) ou certains profils de victime (victime masculine, victime en couple avec son agresseur présumé) ont conduit à une banalisation de la situation ou à la catégorisation de l'événement comme un conflit, une relation maladroite ou un comportement sain, mais inadéquat en milieu scolaire, sans être gérés comme un acte de violence à caractère sexuel ou comme un comportement sexualisé problématique. Cela a entraîné des délais d'intervention et des lacunes dans le soutien offert à la victime, dont l'expérience n'était pas toujours bien comprise. La formation obligatoire sur ce sujet sera importante pour garantir une compréhension commune favorisant une intervention rapide et approfondie dans toutes les situations qui le nécessitent.
- **Le signalement tardif d'événements à la direction.** Dans certaines situations, j'ai constaté que des membres de la communauté scolaire (parents, élèves, personnel) étaient au courant de la situation, mais ne l'ont pas signalée immédiatement à la direction, ce qui a entraîné un délai d'intervention. Il importe de sensibiliser la communauté scolaire aux modalités applicables pour effectuer un signalement ou pour formuler une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel (et d'intimidation et violence) à l'établissement d'enseignement.
- **Un défaut de signalement ou signalement tardif à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).** Dans plusieurs cas, l'établissement d'enseignement n'a pas effectué de signalement à la DPJ dans les délais attendus. Les raisons invoquées incluent les suivantes : vouloir respecter les souhaits de l'élève, croire que l'événement n'était pas suffisamment grave ou que l'élève était en sécurité et vouloir recueillir davantage d'informations. J'ai constaté une certaine méconnaissance de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de sévices ou de négligence grave et du rôle du directeur de la protection de la jeunesse comme étant la personne qui détermine s'il y a un risque et si des mesures doivent être prises. Dans plusieurs recommandations que j'ai

formulées, je rappelle l'importance de signaler rapidement à la DPJ toute situation pertinente et je suggère d'utiliser plus fréquemment la ressource d'appel-conseils.

- **Enquête menée par l'école.** Dans certains cas, l'école a mené sa propre enquête interne, ce qui a retardé l'intervention de partenaires essentiels (DPJ, services de police) et a potentiellement nui à l'enquête de ces intervenants clés.
- **Plan d'encadrement et soutien imprécis ou manquant.** Dans certains cas, aucun plan d'encadrement et de soutien n'a été élaboré, ou l'a été tardivement. Dans d'autres cas, il n'a pas été clairement communiqué à l'élève et à ses parents ou alors, il n'a pas répondu aux besoins de l'élève. Les mesures mises en place doivent permettre à l'élève de se sentir en sécurité. Les établissements d'enseignement qui rencontrent rapidement l'élève et ses parents pour élaborer conjointement un plan écrit et revu périodiquement ont été en mesure de stabiliser la situation de la manière la plus efficace. Cette pratique favorise la participation de toutes les parties à la recherche d'une solution et contribue au sentiment de maîtrise de la situation par la victime.
- **Incertitude concernant l'encadrement de la victime et de l'agresseur présumé dans la même école.** Dans certaines situations où l'AVCS présumé concernait deux élèves du même établissement d'enseignement, j'ai constaté l'incertitude des intervenants scolaires sur la manière de s'acquitter de leurs obligations envers les élèves. Des écoles hésitent en effet à intervenir auprès de l'agresseur présumé sans directives de la police, ce qui entraîne des retards dans les mesures de protection et de soutien, et la communication avec l'élève et ses parents. Un rappel a été communiqué aux écoles voulant qu'elles dussent agir rapidement pour assurer la sécurité et le bien-être de tous les élèves, indépendamment de la suite donnée par les services policiers. Par ailleurs, les écoles qui ont géré efficacement ces situations ont rapidement consulté leur centre de services scolaire ou leur commission scolaire sur les options possibles (utilisation de programmes de suspension alternatifs durant la période de l'enquête policière, planification préalable du placement scolaire).
- **Communications et suivis à améliorer avec les parents.** Parfois, la communication a été tardive avec les parents de la victime ou de l'élève présumé auteur du geste, ce qui a entraîné des situations où les parents se sont vu refuser leur droit de collaborer à l'encadrement et au soutien de leurs enfants. Dans d'autres cas, les parents ont d'abord été informés de la situation, mais n'ont pas été tenus informés du suivi, ni des mesures mises en place, ni de l'évolution de la situation.
- **Complexité de situations impliquant les élèves ayant des besoins particuliers.** Le traitement de certaines plaintes a mis en évidence la complexité de répondre aux besoins d'élèves ayant des besoins particuliers et des élèves qui manifestent des comportements sexualisés, tout en assurant leur sécurité et le bien-être des autres élèves. En général, les établissements d'enseignement sont très réactifs dans ces situations. Ils mettent rapidement en place des mesures d'encadrement et de soutien pour tous les élèves impliqués et collaborent avec les parents, et veillent à consulter leurs autorités et des ressources externes (ex. la Fondation Marie-Vincent). Ces situations requièrent une surveillance accrue et un suivi continu en collaboration avec les parents. Elles requièrent aussi l'engagement de l'école à revoir les plans d'encadrement et de soutien si des signes de récurrence sont visibles. Il importe également d'évaluer avec vigilance le niveau de spécialisation des services requis par l'élève qui manifeste les comportements préoccupants.

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

J'ai examiné les plans de lutte des établissements d'enseignement concernés pour chacune des plaintes reçues pour des cas présumés d'actes de violence à caractère sexuel, d'intimidation et de violence. J'ai remarqué que les documents ne contenaient pas toutes les sections et informations prévues par la loi.

À ce sujet, les organismes scolaires m'ont indiqué être en démarche d'ajustement de leurs plans de lutte contre l'intimidation et la violence. Certains d'entre eux ont dit attendre les indications du ministère de l'Éducation sur le sujet pour achever leurs ajustements. En cours d'année scolaire, j'ai remarqué que plusieurs écoles avaient régularisé leur situation. Un suivi continu de la situation sera effectué en 2024-2025, au gré du traitement des plaintes et des signalements.

Une élève au secondaire signale à l'école qu'elle est victime d'AVCS de la part d'un autre élève et explique que les actes se sont produits à plusieurs reprises à l'école. Les élèves concernés étaient en couple et l'école a choisi de mener une enquête indépendante afin de confirmer les faits. Le signalement à la DPJ et la communication aux parents de la victime sont retardés. On rencontre les deux élèves dans le cadre de cette enquête indépendante, un processus qui retraumatise l'élève-victime. Lorsqu'un signalement est fait à la DPJ et que l'entente multisectorielle est déclenchée, la jeune fille ne veut plus parler de la situation et décide de ne pas poursuivre ses démarches. Plusieurs recommandations correctives et préventives ont été formulées à l'école, notamment afin d'élaborer des plans d'encadrement et de soutien pour les deux élèves, de réviser le plan de lutte, d'offrir des formations ciblées et pour mettre fin aux enquêtes indépendantes. La plupart des recommandations ont été acceptées et implantées par l'école.

L'application des plans de lutte contre l'intimidation et la violence

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, 15 d'entre elles étaient en matière d'intimidation et de violence. L'examen de ces plaintes m'a permis de dresser un certain nombre de constats.

- **Complexité des situations.** Certains facteurs ont accru la complexité des situations auxquelles les établissements d'enseignement sont confrontés, notamment le nombre d'élèves impliqués provenant parfois d'écoles différentes, des gestes posés sur les médias sociaux pour lesquels il y a peu de traces, et le contexte culturel diversifié de la région. Plusieurs écoles et organismes scolaires ont pris différentes mesures pour relever ces défis. Ils ont organisé des activités de prévention axées sur la diversité, l'inclusion et la citoyenneté numérique, et ont planifié des formations supplémentaires et des ajouts ciblés à leur plan de lutte. La complexité de ces situations témoigne de l'importance d'informer rapidement la direction afin de coordonner la communication et les actions concertées de l'équipe-école.
- **Variabilité de la conformité, de la rigueur et de l'appropriation du plan de lutte contre l'intimidation et la violence.** Les établissements d'enseignement qui ont pris le temps, en équipe, d'étudier, d'adapter et de s'approprier leur plan de lutte ont été plus à même de l'appliquer efficacement et de développer des outils de soutien (protocoles, formulaires) pour aider le personnel à gérer ces situations. Les écoles devraient constater une amélioration continue de la conformité et de la rigueur de leurs plans de lutte, au cours de l'année prochaine, au fur et à mesure qu'elles les réviseront en se basant sur le modèle standardisé à venir.
- **Délais d'intervention.** Les délais d'intervention sont parfois attribuables à des évaluations incomplètes de la situation, à une volonté de poursuivre des interventions moins directives trop longtemps et à ne pas tirer parti des ressources de soutien (centre de services scolaire, agents sociocommunautaires) disponibles. Parfois, les délais d'intervention conduisent à une dynamique qui se dégrade et s'enracine, ce qui rend plus difficile la prise en charge ultérieure et entraîne une détresse accrue chez la victime.

Un élève au primaire est victime d'intimidation de la part d'un groupe d'élèves (insultes, isolement, humiliations et menaces) sur une période de plusieurs mois. Dans un premier temps, l'école a traité la situation comme un conflit entre garçons, privilégiant des interventions éducatives et des gestes de réparation. L'école a tardé à identifier et à traiter une situation d'intimidation en raison du grand nombre d'élèves concernés et des difficultés de communication. Pour ces raisons, l'école a aussi retardé la mise en place du plan de lutte. En conséquence, l'élève victime a vécu une détresse émotionnelle considérable et un isolement social qui ont entraîné son refus de fréquenter l'école. Malgré les mesures qui ont été éventuellement mises en place par l'école, l'élève et ses parents ont perdu toute confiance et ont décidé de changer l'enfant d'école. Plusieurs recommandations en prévention ont été formulées à l'école, qui ont toutes été acceptées et étaient en cours d'implantation au 30 juin 2024.

L'application des règles de conduite et l'encadrement de difficultés d'adaptation

En 2023-2024, j'ai traité 5 plaintes relatives aux règles de conduite. Six autres portaient sur le motif de renvoi ou de refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement privé, alors que 7 plaintes concernaient des motifs d'attitude relationnelle, d'application de règles de conduite et l'encadrement de difficultés d'adaptation.

Dans pratiquement toutes ces situations, l'examen de la plainte a révélé que l'établissement d'enseignement avait raison d'imposer des sanctions disciplinaires à l'élève qui s'était comporté de manière inadéquate, ce qui a entraîné des répercussions sur l'environnement d'apprentissage des autres élèves et sur la capacité des enseignants et enseignantes à enseigner. L'encadrement et l'éducation sociale des élèves sont une responsabilité partagée avec les parents. Parfois, une collaboration variable des parents entrave l'efficacité des efforts de l'école pour résoudre une situation persistante qui se dégrade. Mon examen de ces plaintes m'a permis de dégager d'autres constats.

- **La conformité variable des règles de conduite.** Certaines écoles, avec leur mission d'éducation et de socialisation, ont, à juste titre, mis l'accent sur une approche positive de l'intervention éducative dans leur code de vie. Cependant, le code de vie ne précisait pas les gestes interdits ni les conséquences associées, comme il est tenu de le faire.
- **Une application et une gradation inégales des conséquences.** Les sanctions n'étaient pas toujours proportionnelles aux gestes posés ou au contexte. Elles étaient parfois excessives. De plus, certaines infractions au code de vie n'étaient pas du tout traitées.
- **Manque de mesures d'accompagnement, de remédiation et de réinsertion suivant une suspension.** Dans certaines situations, aucune réunion ni aucun plan de réinsertion n'avait été prévu au retour d'une suspension. Rappelons que cette étape est essentielle au soutien qui sera offert afin de corriger le comportement de l'élève et de s'assurer qu'il ou elle comprend les attentes envers lui ou elle. Cette étape vise aussi à ce que ses parents connaissent les conséquences possibles si le comportement répréhensible de l'élève venait à se reproduire. La présence des parents à cette rencontre est importante, car ils peuvent s'engager dans le processus et collaborer au suivi des mesures.

Un élève présente des difficultés d'adaptation importantes dès le début de l'année (comportements perturbateurs en classe, manque de respect envers les enseignants et enseignantes et les règles, propos et gestes racistes, agression physique). L'école lui transmet des avertissements et s'adresse à ses parents. À la suite d'une agression physique au cours de laquelle un autre élève est blessé, l'élève en cause est suspendu pendant trois semaines. Il s'agit de sa première sanction disciplinaire. Lors de son retour à l'école, aucun plan de réintégration n'est élaboré. La situation perdure. L'élève commet d'autres gestes répréhensibles. Aucune mesure n'est prise par l'école. Les parents de l'élève perturbateur reçoivent des messages contradictoires de la part de l'école concernant les progrès de leur fils. D'autres élèves se plaignent du fait qu'ils se sentent intimidés et soulèvent les répercussions de cette situation sur leur environnement d'apprentissage. Plusieurs mois après la suspension de l'élève, en l'absence de tout plan d'encadrement, l'école résilie le contrat de services éducatifs à la suite d'une plainte déposée par d'autres parents. L'école continue d'autoriser l'élève à assister un jour par semaine à l'un de ses cours, mais, pour le reste, il est en bris de services de scolarisation. Plusieurs recommandations correctives et préventives ont été formulées, et la plupart ont été acceptées et implantées par l'organisme scolaire.

Contrat de services éducatifs

Mon enquête menée dans 4 dossiers de plainte reçus dans les établissements d'enseignement privés a révélé des irrégularités dans les contrats de services éducatifs.

- Paiements exigés avant l'inscription, remboursements et pénalités non conformes à ce qui est autorisé. Demande de dépôts inéquitable pour les élèves internationaux;
- Modifications du contrat après le début des services en contravention des dispositions régissant l'admission à ces services;
- Services éducatifs fournis à l'élève après la résiliation du contrat.

Le traitement de ces dossiers m'a permis de constater que certains établissements d'enseignement privés peuvent améliorer la conformité de leurs contrats et leur application.

Élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Cette année, j'ai traité un certain nombre de plaintes concernant des élèves ayant des besoins particuliers. En raison de leur complexité, la plupart de ces plaintes n'étaient pas *terminées* au 30 juin 2024. Mon prochain rapport annuel d'activités contiendra donc plus de détails à ce sujet.

Ces plaintes portaient sur la décision d'orienter l'élève vers des classes, des écoles ou des services spécialisés. Dans ces situations, les parents estimaient que les besoins de leurs enfants n'avaient pas été évalués de manière adéquate et que les organismes scolaires avaient décidé prématurément de les orienter vers des services plus intensifs. Dans tous les cas examinés, l'organisme scolaire et l'école

avaient respecté le processus d'analyse et de décision prévu par les encadrements applicables, afin de prendre ces décisions importantes pour le parcours de ces élèves particulièrement vulnérables.

Malgré cela, plusieurs parents, bien qu'ils aient participé aux démarches entourant le plan d'intervention de leur enfant, ne partageaient pas la même compréhension des besoins et des défis de leurs enfants avec les intervenants et intervenantes scolaires. À cet égard, j'ai pu observer certaines pratiques favorisant une compréhension commune entre le milieu scolaire et la famille quant au classement des élèves. Ces pratiques méritent d'être mentionnées :

- Tenir des rencontres de manière fréquente, en présence des parents, relativement au plan d'intervention afin de faire le point périodiquement sur l'évolution et les besoins de l'enfant;
- Inclure les partenaires externes dans ces discussions, lorsque cela est pertinent, et veiller à conserver une trace écrite des discussions;
- Entretenir une communication constante et précise entre la classe et les parents sur les défis et les progrès des élèves;
- Expliquer aux parents l'ensemble des démarches de l'étude d'un dossier de classement pour un élève, à mesure qu'elles sont mises en place, et leur communiquer le résultat de ces démarches;
- Évaluer avec les parents l'ensemble des options possibles pour le cheminement de leur enfant, en mettant en évidence les avantages et les limites de chaque option et en tenant compte des préoccupations des parents.

Dans deux cas de figure, le manque de compréhension commune de l'orientation de ces élèves a entraîné des bris de services de scolarisation. En effet, les parents ont choisi de garder leurs enfants à la maison plutôt que de les envoyer dans une école ou une classe en raison de leur désaccord avec l'établissement. Dans les deux cas, des recommandations ont été formulées pour corriger ces situations, en collaboration avec des partenaires extérieurs. Ces recommandations ont été acceptées et mises en œuvre par les organismes scolaires.

Démarches de facilitation visant à amener les parties à s'entendre

L'un des moyens d'action à ma disposition avec la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en plus de la production de *Conclusions* au terme de mes interventions (accompagnées ou non de recommandations), est l'intervention auprès des parties impliquées dans une plainte. Si je le juge opportun, l'intervention a pour objectif d'amener les parties prenantes à s'entendre dans le cadre d'une démarche de facilitation.

En 2023-2024, un dossier de la région du Lac-et-des-Rapides a été réglé en s'appuyant sur cette approche.

La démarche de facilitation requiert une volonté de la personne plaignante et de l'organisme scolaire de poursuivre la recherche commune d'un terrain d'entente et l'identification de mesures permettant de régler la situation à la satisfaction des deux parties.

Plaintes en matière de représailles

Au cours de l'année 2023-2024, j'ai reçu 2 plaintes de représailles, toutes deux à la suite de plaintes traitées au sein d'établissements d'enseignement privés. À ces deux occasions, la personne plaignante alléguait que l'établissement menaçait de prendre des mesures (poser des conditions au renouvellement du contrat de services éducatifs, réclamer les frais engendrés pour le traitement de la plainte) à la suite de la plainte initiale. Dans les deux cas, mon enquête a permis d'établir que la plainte initiale avait été déposée en toute bonne foi et, par conséquent, que les parents étaient protégés contre les représailles conformément à l'article 56 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Dans les deux cas, les conclusions ont indiqué que les actions des établissements s'apparentaient à des représailles et des recommandations ont été formulées pour corriger la situation. Parmi les mesures correctives recommandées, l'une d'elles a été refusée par l'établissement d'enseignement privé.

Intervention en équité

Par ailleurs, ma qualité d'ombudsman permet de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inévitables constatées dans le cadre de mes interventions. Cette année, je suis intervenue dans quelques cas concernant l'inscription d'élèves en situation de dépassement de la capacité des écoles. Les encadrements avaient été appliqués de manière rigoureuse et diligente par l'organisme scolaire, mais leur application donnait un résultat inéquitable et déraisonnable, car il ne tenait pas suffisamment compte du contexte et des intérêts de l'élève.

Après avoir fréquenté son école secondaire de quartier pendant quatre ans, la famille de l'élève déménage, car elle reçoit une offre de logement à loyer modique (HLM) après plusieurs années d'attente. Bien que le logement proposé se trouve physiquement plus proche de l'école, il est administrativement en dehors de son territoire, ce qui oblige l'élève à changer d'école et à abandonner son programme particulier pour sa dernière année d'études secondaires. On a donc refusé à l'élève le maintien d'une stabilité pour terminer avec succès ses études secondaires, en raison d'un déménagement que la mère n'avait pas le choix d'accepter à défaut de quoi elle risquait de se retrouver au bas de la liste d'attente. L'élève souffrait d'une grande détresse et risquait de décrocher, alors qu'il était auparavant en situation de réussite. Dans ce contexte exceptionnel, l'organisme scolaire a accepté la recommandation de reconduire l'inscription de l'élève à son ancienne école sur la base d'un motif humanitaire.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'actes de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement doté d'un site web.

Concernant cet aspect, la consultation des sites web des différents organismes scolaires (centres de services scolaires, commissions scolaires et écoles) de la région du Lac-et-des-Rapides m'a permis de constater que tous les établissements publics s'étaient conformés à ces obligations. Au privé, près du quart des sites web des établissements d'enseignement privés ne sont pas mis à jour. J'invite avec insistance les organismes scolaires concernés à régulariser cette situation dès que possible afin de veiller à ce que leurs communautés scolaires soient informées de leurs droits et sachent comment accéder à la procédure de traitement des plaintes et des signalements. Le Protecteur national de l'élève rend disponibles les contenus à diffuser sur le site web des organismes scolaires. Ceux-ci sont accessibles dans la section *Publications* de la [page Québec.ca de l'institution](https://quebec.ca/institution).

En ce qui concerne la présence d'affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'encourage chaque direction d'école à s'assurer de leur présence systématique et visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Activités de promotion de la procédure par la protectrice régionale de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux et les responsables du traitement des plaintes du centre de services scolaire, de la commission scolaire et des 41 établissements d'enseignement privés de la région du Lac-et-des-Rapides, afin de faire connaître la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements. La plupart de ces rencontres se sont déroulées en personne à l'établissement scolaire, ce qui a permis un échange mettant en évidence les particularités de chaque milieu. Lors de ces échanges, j'ai pu constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région de s'engager à la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Durant cette première année, j'ai également pu rencontrer plusieurs représentants et représentantes des comités de parents, du conseil d'administration du centre de services scolaire, du conseil des commissaires

de la commission scolaire, du comité consultatif des services aux élèves avec handicap ou avec difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) et un comité central des élèves. Ces rencontres avec les différentes instances de gouvernance des établissements scolaires m'ont permis de répondre à des questions et d'expliquer la manière dont les parents et les élèves peuvent faire valoir leurs droits.

J'ai également rencontré d'autres interlocuteurs de la région que je jugeais pertinents, notamment les représentants et représentantes de la Direction de la protection de la jeunesse et de l'Office des personnes handicapées du Québec, des représentants et représentantes d'établissements de santé et de services sociaux, des acteurs politiques ainsi que des policiers et policières communautaires travaillant dans les établissements scolaires.

La région du Lac-et-des-Rapides est un territoire très diversifié sur le plan socioculturel. Plusieurs réalités différentes forment le contexte des plaintes et des signalements que j'ai examinés. Ces réalités mettent en évidence l'importance d'assurer une collaboration avec les organisations culturelles et communautaires afin de sensibiliser les élèves et les parents à leurs droits et de répondre à leurs questions précises. Afin d'établir cette collaboration, j'ai rencontré un certain nombre de ces organisations, notamment La Troisième Avenue — Parents en action pour l'éducation, l'Association des écoles juives (AJDS) et la Fédération des écoles musulmanes du Québec.

Dans un souci de cohérence régionale et institutionnelle, les trois protectrices régionales de l'élève dédiées à la région montréalaise se sont concertées tout au long de cette première année charnière pour aller à la rencontre de collaborateurs et collaboratrices. De plus, cet exercice se poursuivra dans les prochaines années. Nous avons rencontré notamment :

- La Table de concertation montréalaise en maltraitance envers les enfants et les adolescents (TaCoMMEA) ;
- Le Comité d'arrimage de l'entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de sévices ou de négligence grave ;
- La Table de concertation sur les agressions à caractère sexuel de Montréal ;
- L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ;
- Quebec Association of Independent Schools (QAIS) ;
- Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS-Trêve pour Elles).

Mes efforts auprès des interlocutrices et interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou à leurs parents.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié sur le site web du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

En vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, une enquête a été menée à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, en 2023-2024. Ce dossier a été ouvert à la suite d'une situation portée à mon attention dans un rapport sommaire. À la suite de l'enquête, mes préoccupations se sont avérées non fondées.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, je juge utile de reproduire quelques extraits de témoignages que j'ai reçus, en cours d'année, de la part de personnes plaignantes. Ces propos illustrent la posture que je souhaite adopter lors de mes interventions, ici, dans le cadre d'enjeux relatifs à l'évaluation des besoins d'un élève :

« Merci au protecteur d'élève. Aujourd'hui, pour la première fois depuis longtemps, mon fils est souriant et heureux de retourner à l'école avec ses amis. Merci de m'avoir écouté.

Le protecteur, c'est la justice sociale ! »

« Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude pour l'expertise et les recommandations émises à la suite de notre requête. [...] Votre intervention a apporté une paix considérable à notre famille, en dissipant les malentendus autour de notre fils, qui peut désormais envisager son avenir sans l'ombre d'une réputation injuste. Il est conscient de l'importance de ses actions et cette prise de conscience sera certainement la leçon la plus précieuse de sa jeunesse. Soyez assurée que nous continuerons à le guider avec bienveillance. Nous sommes reconnaissants pour votre rôle dans ce chapitre de sa vie.

Merci du fond du cœur ! »

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et : • dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou • dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice régionale ou du protecteur régional de l'élève; ou • dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou • réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plaintes et de signalements, ou pour celles relatives aux <u>recommandations et à leur acceptation et implantation</u>.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus par la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	51	23	2	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	15	13	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	10	6	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	4	2	1	0
Total	80	44	3	0

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys	58 609	31	0,53
Commission scolaire Lester-B.-Pearson	24 597	22	0,89
Établissements d'enseignement privés	23 090	27	1,17
Total	106 296	80	0,75

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
47	27

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	13	6	7	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	7	1	5	1
Renvoi et/ou refus de réadmettre l'élève au sein de l'établissement d'enseignement	6	1	5	0
Acte de violence à caractère sexuel	6	1	5	0
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	5	1	4	0
Mise en œuvre d'un programme*, d'un projet ou d'activités	3	0	3	0
PRE - Allégations de représailles/menaces de représailles	2	2	0	0
Transport scolaire	2	1	1	0
Admission et inscription	2	0	2	0
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	1	0	1	0
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	0	1	0
Mesures exceptionnelles et de contrôle	1	1	0	0
Total	49 (100 %)	14 (28,6 %)	34 (69,4 %)	1 (2 %)

*Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion »

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plainte et de signalement terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys	21	3	17	1
Commission scolaire Lester-B.-Pearson	11	4	7	0
Établissements d'enseignement privés	17	7	10	0
Total	49 (100 %)	14 (28,6 %)	34 (69,4 %)	1 (2 %)

*Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	13	13	0	0
Implantation des recommandations	12	10	1	1
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	11	11	0	0
Collaboration avec les parents	10	8	0	2
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	2	2	0	0
Transport scolaire — Accessibilité	2	0	0	2
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	1	0	0
Obligation de fréquentation scolaire — Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Réalités interculturelles	1	1	0	0
Total	58 (100 %)	52 (89,7 %)	1 (1,7 %)	5 (8,6 %)

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, et plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys	19	17	0	2
Commission scolaire Lester-B.-Pearson	20	19	1	0
Établissements d'enseignement privés	19	16	0	3
Total	58 (100 %)	52 (89,7 %)	1 (1,7 %)	5 (8,6 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	14	14	0	0	0
Implantation des recommandations	11	10	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	10	9	1	0	0
Collaboration avec les parents	9	8	1	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	2	2	0	0	0
Obligation de fréquentation scolaire — Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	1	1	0	0	0
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	0	1	0	0
Amélioration du climat scolaire — Mise en place de mesures	1	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Loi sur la protection de la jeunesse	1	1	0	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Réalités interculturelles	1	1	0	0	0
Total	54 (100 %)	50 (92,6 %)	4 (7,4 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys	17	17	0	0	0
Commission scolaire Lester-B.-Pearson	20	19	1	0	0
Établissements d'enseignement privés	17	14	3	0	0
Total	54 (100 %)	50 (92,6 %)	4 (7,4 %)	0 (0 %)	0 (0 %)

ANNEXE

Région du Lac et des Rapides

Établissements d'enseignement privés

Académie Marie-Claire	École à pas de géant	École Peter Hall
Académie hébraïque	École Alex Manoogian	École première Mesifita du Canada
Académie adventiste Greaves	École bilingue Notre-Dame de Sion	École Rudolf Steiner de Montréal
Académie Kells	École Buissonnière	École secondaire Loyola
Académie Kuper	École Charles-Perrault (Pierrefonds)	École Vanguard
Académie Marie-Claire	École chrétienne Emmanuel	Les Écoles juives populaires et les Écoles Peretz
Académie Yéshiva Yavné	École communautaire Belz	Éducation Plus
Alexander von Humb. Éc. int. all.	École de Formation Hébraïque	Institut technique Aviron de Montréal
Centre académique Fournier	École de la Synergie	La maternelle de Marie-Claire
Collège Stanislas	École internationale des Apprenants	Le Collège Lower Canada
Collège de l'Ouest de l'Île	École JMC	Les écoles communautaires Skver
Collège Beaubois	École le Savoir	OneSchool Global Campus de Montréal
Collège Charlemagne	École Le Sommet	Pensionnat du St-Nom de Marie
Collège Prep International	École Maïmonide	Collège Villa Maria
Collège Sainte-Anne	École Montessori de Montréal	
École Bais Yaakov D'Rav Hirschprung	École Montessori Ville-Marie	

Protecteur national
de l'élève

Québec



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca



COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.

