



Québec, le 15 janvier 2024

CONFIDENTIEL
PAR COURRIEL

Notre référence : **DAA-2023-006**

OBJET : Réponse à votre demande d'accès aux documents du PNÉ

Monsieur

La présente fait suite à votre demande d'accès à l'information reçue le 9 janvier 2024 par laquelle vous souhaitiez obtenir :

- *Copie complète des résultats des sondages découlant du contrat octroyé à Stratégie Organisation et Méthode Som inc. et portant sur diverses recherches et de sondages.*

Après avoir fait les vérifications requises, il s'avère que le *Protecteur national de l'élève* détient un document correspondant à votre demande. Vous trouverez ci-joint copie de l'Étude de notoriété – Rapport présenté au Protecteur national de l'élève, réalisée par Stratégie Organisation et Méthode Som inc. (SOM) en novembre 2023 suite à une collecte de données effectuée du 6 au 9 novembre 2023.

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*. Le texte des dispositions évoquées est également joint à la présente.

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

Original signé par

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

p. j. Rapport SOM
Avis de recours, texte des dispositions



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

MONTRÉAL

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



MONTREAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
T 514 878-9825

QUÉBEC

3340, rue de La Pérade
4^e étage
Québec (Québec) G1X 2L7
T 418 687-8025

ÉTUDE DE NOTORIÉTÉ

RAPPORT PRÉSENTÉ AU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

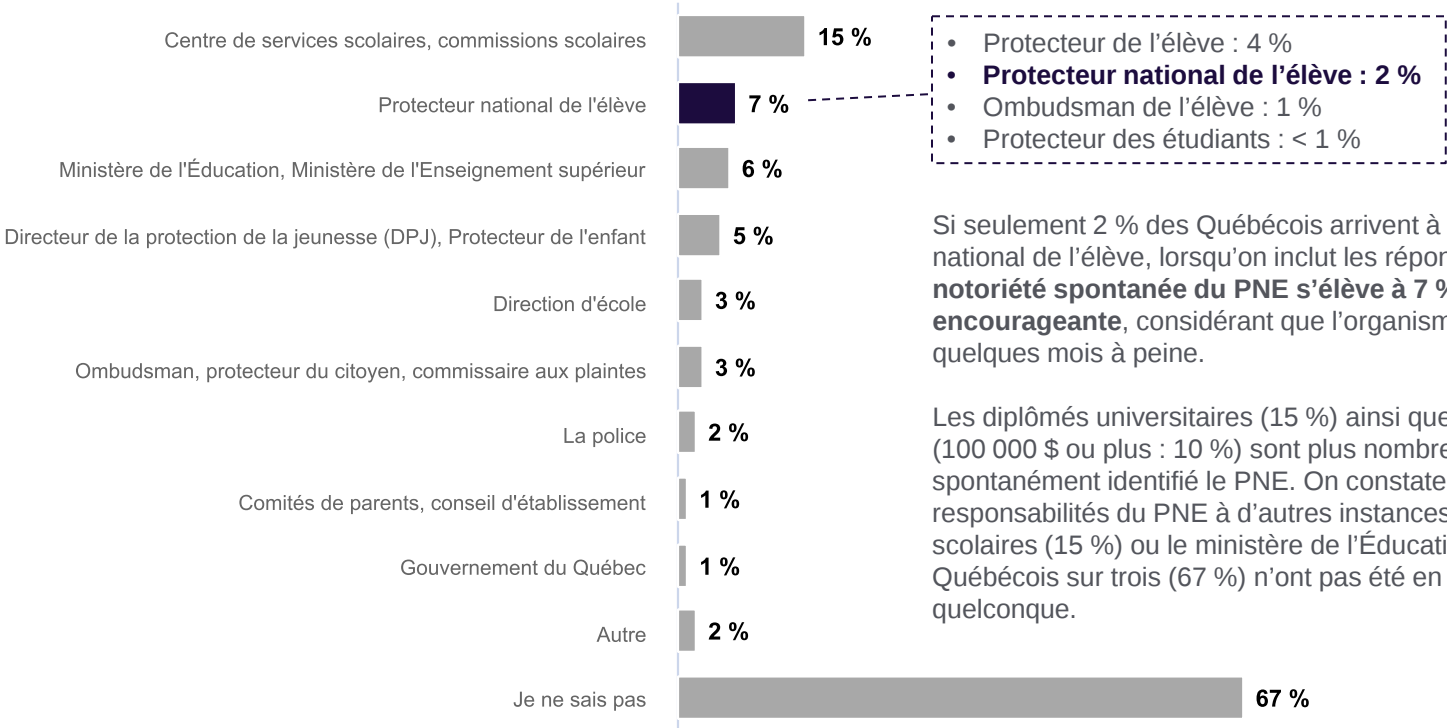
Ce sujet a été traité dans le cadre d'un sondage omnibus par internet (SOMNIWEB).

L'objectif de cette étude est de mesurer la notoriété du Protecteur national de l'élève (PNE).

Population cible	Les adultes québécois.
Échantillonnage	1 037 répondants répartis proportionnellement en trois grandes régions, soit : • La région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal (n : 501); • La RMR de Québec (n : 202); • Ailleurs au Québec (n : 334).
Collecte	Sondage omnibus par internet réalisé du 6 au 9 novembre 2023.
Pondération	Les données ont été pondérées pour s'assurer d'une bonne représentativité selon la région, l'âge, le genre, la langue maternelle, la scolarité, la taille du ménage et le logement (proportion de propriétaires).
Marge d'erreur	La marge d'erreur maximale pour l'ensemble des répondants est de 3,7 % (au niveau de confiance de 95 %). Elle augmente toutefois pour les sous-groupes de l'échantillon.

QPNE1. Au meilleur de votre connaissance, quel est l'organisme responsable du traitement des plaintes et des signalements dans le milieu scolaire québécois?
Base : tous, n : 1 037

Question ouverte, plusieurs réponses possibles*



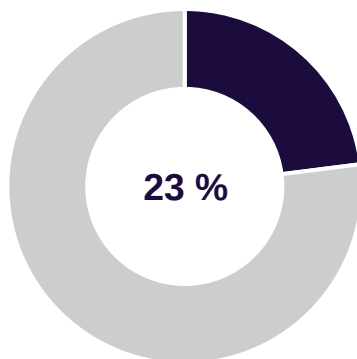
Si seulement 2 % des Québécois arrivent à nommer **précisément** le Protecteur national de l'élève, lorsqu'on inclut les réponses qui s'y rapprochent, **la notoriété spontanée du PNE s'élève à 7 %**. Cette **première mesure est encourageante**, considérant que l'organisme a débuté ses opérations depuis quelques mois à peine.

Les diplômés universitaires (15 %) ainsi que les Québécois mieux nantis (100 000 \$ ou plus : 10 %) sont plus nombreux, en proportion, à avoir spontanément identifié le PNE. On constate que plusieurs attribuent les responsabilités du PNE à d'autres instances telles que les centres de services scolaires (15 %) ou le ministère de l'Éducation (6 %). Par ailleurs, deux Québécois sur trois (67 %) n'ont pas été en mesure de nommer un organisme quelconque.

* Les réponses ont été regroupées en catégories. Comme les répondants ont parfois donné plus d'une réponse, le total excède 100 % et les pourcentages ne peuvent être additionnés manuellement. Les pourcentages correspondent à la proportion d'individus ayant mentionné un organisme donné.

QPNE2. Avez-vous déjà entendu parler du Protecteur national de l'élève, ne serait-ce que de nom?

Base : tous, n : 1 037

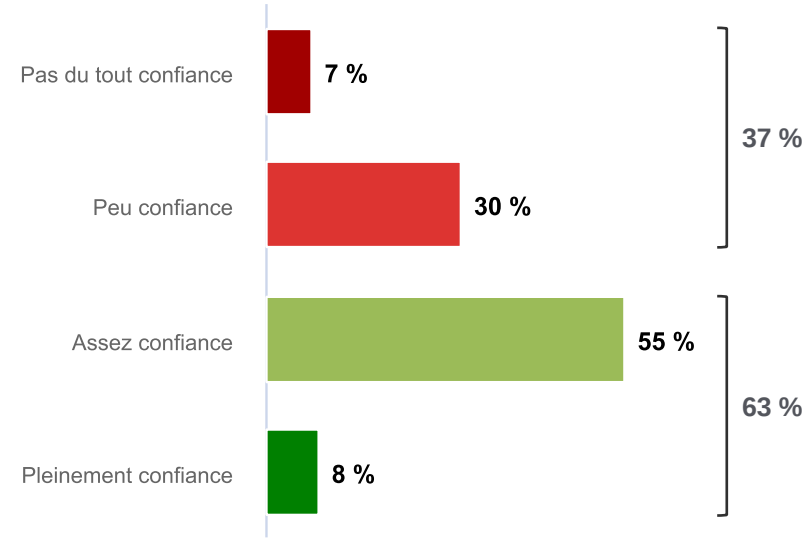


Lorsqu'on leur nomme le PNE, le quart des Québécois (23 %) se souviennent d'en avoir entendu parler. Il s'agit d'**un bon résultat considérant la nouveauté de l'institution**.

La **notoriété assistée varie selon la scolarité** : elle est relativement élevée auprès des diplômés universitaires (35 %), alors que les Québécois n'ayant pas terminé d'études postsecondaires (13 %) sont moins susceptibles de connaître le PNE.

Les **parents d'enfants d'âge scolaire ne se distinguent pas pour le moment**, mais on pourrait s'attendre à ce que la notoriété du PNE augmente plus rapidement au sein de ce groupe directement concerné par ce nouvel organisme.

QPNE3. Le Protecteur national de l'élève et les 17 protecteurs régionaux de l'élève sont responsables de traiter les plaintes des élèves qui fréquentent un établissement d'enseignement au Québec et de leurs parents.
Faites-vous confiance à cet organisme pour protéger les droits des élèves du Québec?
Base : tous, excluant la non-réponse, n : 687



Notons d'abord que le tiers des répondants (32 %) a préféré ne pas se prononcer, vraisemblablement parce que l'organisme n'opère pas depuis assez longtemps pour qu'on en ait une réelle opinion.

Si l'on exclut la non-réponse, deux Québécois sur trois (63 %) font confiance au PNE pour protéger les droits des élèves de la province, mais seulement 8 % lui font pleinement confiance. Il s'agit d'un **niveau de confiance relativement faible**, qui montre **un certain cynisme de la population à l'égard des institutions**. Le PNE devra **faire ses preuves pour gagner la confiance des Québécois**.

Les diplômés universitaires (72 %), les Québécois qui avaient entendu parler du PNE avant cette étude (70 %) et les femmes (68 %) sont plus enclins à faire pleinement ou assez confiance au PNE.



Annexe 1

MÉTHODOLOGIE DÉTAILLÉE

Cette annexe présente tous les renseignements pertinents concernant le déroulement de l'étude. Elle contient la méthodologie détaillée et les résultats administratifs du sondage, de façon à bien préciser les limites de l'étude et la portée des résultats et, le cas échéant, à reproduire l'étude selon le même protocole de recherche.

PLAN DE SONDAGE **Population cible**
L'ensemble des adultes (18 ans ou plus) québécois constitue la population cible de la présente étude.

- Bases de sondage**
- Le panel Or de SOM. Il s'agit d'un panel probabiliste constitué d'internautes recrutés aléatoirement dans le cadre de nos sondages téléphoniques auprès de la population adulte en général.
 - Un panel externe non probabiliste.

Plan d'échantillonnage
Plan d'échantillonnage avec stratification régionale. Un panel externe a été utilisé pour joindre certains groupes de répondants en quantité suffisante, notamment les jeunes et les individus moins scolarisés.

Au total, les 1 037 questionnaires remplis se distribuent comme suit :

Strate	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec
Questionnaires remplis	1 037	202	501	334

QUESTIONNAIRE Le questionnaire a été élaboré par SOM, en collaboration avec le client, puis traduit et programmé par SOM.
Le questionnaire pouvait être rempli en français ou en anglais.
La version finale du questionnaire est présentée à l'annexe 2.

COLLECTE **Période de collecte**
Du 6 au 9 novembre 2023.

Mode d'entrevue
Questionnaire autoadministré par internet.
Invitations par courriel gérées par SOM pour le panel Or et par le fournisseur externe pour le panel externe.
Collecte web sur les serveurs de SOM.

Résultats de la collecte web (les résultats détaillés sont présentés aux pages suivantes)
Taux de réponse : 33,7 % pour le panel Or et 17,8 % pour le panel externe.

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS
Panel Or

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	2 473	Désabonnement	1
Nombre d'entrevues visées	795	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	967
Invitations envoyées (A)	2 449	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	16	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	825	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	0	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	0	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	825	Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	46	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	1	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	39,5 %
Abandon durant le questionnaire	94	TAUX DE RÉPONSE PARMI UNITÉ JOINTE (B/C)	85,3 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	33,7 %

RÉSULTATS ADMINISTRATIFS DÉTAILLÉS
Panel externe

CALCUL DU TAUX DE RÉPONSE			
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE WEB		Courriel indiquant refus de répondre	0
Taille de l'échantillon	269	Désabonnement	0
Nombre d'entrevues visées	0	Entrevue rejetée à la suite du contrôle qualité	0
INVITATIONS ENVOYÉES		UNITÉ JOINTE TOTALE (C)	267
Invitations envoyées (A)	1 465	UNITÉ NON JOINTE	
Adresse de courriel sur la liste noire	0	Serveur de courriel distant ne répond pas ou en problème	0
Échec lors de l'envoi du courriel	0	Quota de l'utilisateur dépassé	0
UNITÉ JOINTE RÉPONDANTE		Détection par antipourriels	0
Questionnaires complétés	212	Autres messages de retour non reconnus	0
Hors de la population visée	23	Unité non jointe totale (D)	0
Accès lorsqu'un quota est atteint	26	UNITÉ INEXISTANTE	
Unité jointe répondante totale (B)	261	Courriel invalide (usager@)	0
UNITÉ JOINTE TARDIVE		Courriel invalide (@domaine)	0
Accès lorsque collecte de la strate terminée	0	Duplicata	0
Accès lorsque collecte terminée	0	Unité inexistante totale (E)	0
UNITÉ JOINTE NON RÉPONDANTE		TAUX D'ACCÈS (C/(A-E))	18,2 %
Abandon durant le questionnaire	6	TAUX DE RÉPONSE PARMI UNITÉ JOINTE (B/C)	97,8 %
Courriel automatique (absence du répondant)	0	TAUX DE RÉPONSE (B/(A-E))	17,8 %

PONDÉRATION ET TRAITEMENT

La pondération a été effectuée sur la base des adultes, en tenant compte des variables énumérées ci-dessous, pour chacune des trois grandes régions du Québec (RMR de Montréal, RMR de Québec et ailleurs au Québec) :

- La distribution conjointe d'âge (18-24 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans, 65 ans ou plus) et de genre;
- La langue maternelle (français seulement, autre);
- La proportion d'adultes vivant seuls;
- Le plus haut diplôme ou certificat détenu (aucun/seconaire/DEP, collégial, universitaire);
- La proportion estimée d'adultes propriétaires.

Données de population utilisées : recensement de 2021.

Méthode : une pondération multivariée à 10 itérations par la méthode itérative du quotient est réalisée pour assurer une représentation fidèle à toutes ces distributions.

Les données ont été traitées à l'aide du progiciel spécialisé MACTAB.

Les résultats pour chacune des questions sont présentés en fonction d'une bannière qui inclut les principales variables socioéconomiques.

MARGES D'ERREUR

À noter qu'une faible partie de l'échantillon est non probabiliste (utilisation d'un panel externe non probabiliste). Aussi, les marges d'erreur sont présentées à titre indicatif.

Les marges d'erreur présentées à la page suivante sont calculées au niveau de confiance de 95 % et tiennent compte de l'effet de plan. L'effet de plan apparaît lorsque les questionnaires remplis ne sont pas répartis proportionnellement à la population d'origine selon les variables de segmentation ou de pondération.

L'effet de plan est le ratio entre la taille de l'échantillon et la taille d'un échantillon aléatoire simple de même marge d'erreur. C'est une statistique utile à l'estimation des marges d'erreur pour des sous-groupes de répondants. Par exemple, au tableau de la page suivante, la marge d'erreur est la même que pour un échantillon aléatoire simple de taille 721 ($1\,037 \div 1,439$).

Le tableau de la page suivante donne les marges d'erreur de l'étude (en tenant compte de l'effet de plan) selon la valeur de la proportion estimée.

MARGE D'ERREUR SELON LA PROPORTION ESTIMÉE

	Région				Parents d'enfants mineurs
	Ensemble	RMR de Québec	RMR de Montréal	Ailleurs au Québec	
NOMBRE D'ENTREVUES	1 037	202	501	334	256
EFFET DE PLAN	1,439	1,256	1,466	1,238	1,392
PROPORTION :					
99 % ou 1 %	0,7 %	1,5 %	1,1 %	1,2 %	1,4 %
95 % ou 5 %	1,6 %	3,4 %	2,3 %	2,6 %	3,2 %
90 % ou 10 %	2,2 %	4,6 %	3,2 %	3,6 %	4,3 %
80 % ou 20 %	2,9 %	6,2 %	4,2 %	4,8 %	5,8 %
70 % ou 30 %	3,3 %	7,1 %	4,9 %	5,5 %	6,6 %
60 % ou 40 %	3,6 %	7,6 %	5,2 %	5,8 %	7,1 %
50 % (MARGE MAXIMALE)	3,7 %	7,7 %	5,3 %	6,0 %	7,2 %

Annexe 2

QUESTIONNAIRE





Sondage omnibus WEB
Protecteur national de l'élève

/*NOTE : Questions à poser à 1000 adultes du Québec. */

/*Notoriété spontanée */

Q_1 Au meilleur de votre connaissance, quel est l'organisme responsable du traitement des plaintes et des signalements dans le milieu scolaire québécois?

 Veuillez nommer tous les organismes qui vous viennent à l'esprit, soyez le plus précis possible dans vos réponses

*exclusif=(1,1nsp)

<<
<<_____>>
99=*Je ne sais pas

/*Notoriété assistée */

Q_2 Avez-vous déjà entendu parler du **Protecteur national de l'élève**, ne serait-ce que de nom?

1=Oui
2=Non

/*Perceptions*/

Q_3 Le Protecteur national de l'élève (PNE) et les 17 protecteurs régionaux de l'élève (PRE) sont responsables de traiter les plaintes des élèves qui fréquentent un établissement d'enseignement au Québec et de leurs parents.

 Faites-vous confiance à cet organisme pour protéger les droits des élèves du Québec?

1=Pas du tout confiance
2=Peu confiance
3=Assez confiance
4=Pleinement confiance
99=Je ne sais pas

/*Légende

texte : Texte non lu, apparaît à l'intervieweur; ... : Endroit de lecture des choix de réponses dans le texte de question; -> ou ->> : signifie : passez à la question...; **1=, 1=** : Question à choix multiples; **1=, 2=** : Une seule réponse, à moins d'indications contraires; */*texte*/* : commentaire n'apparaissant pas à l'intervieweur*/