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.

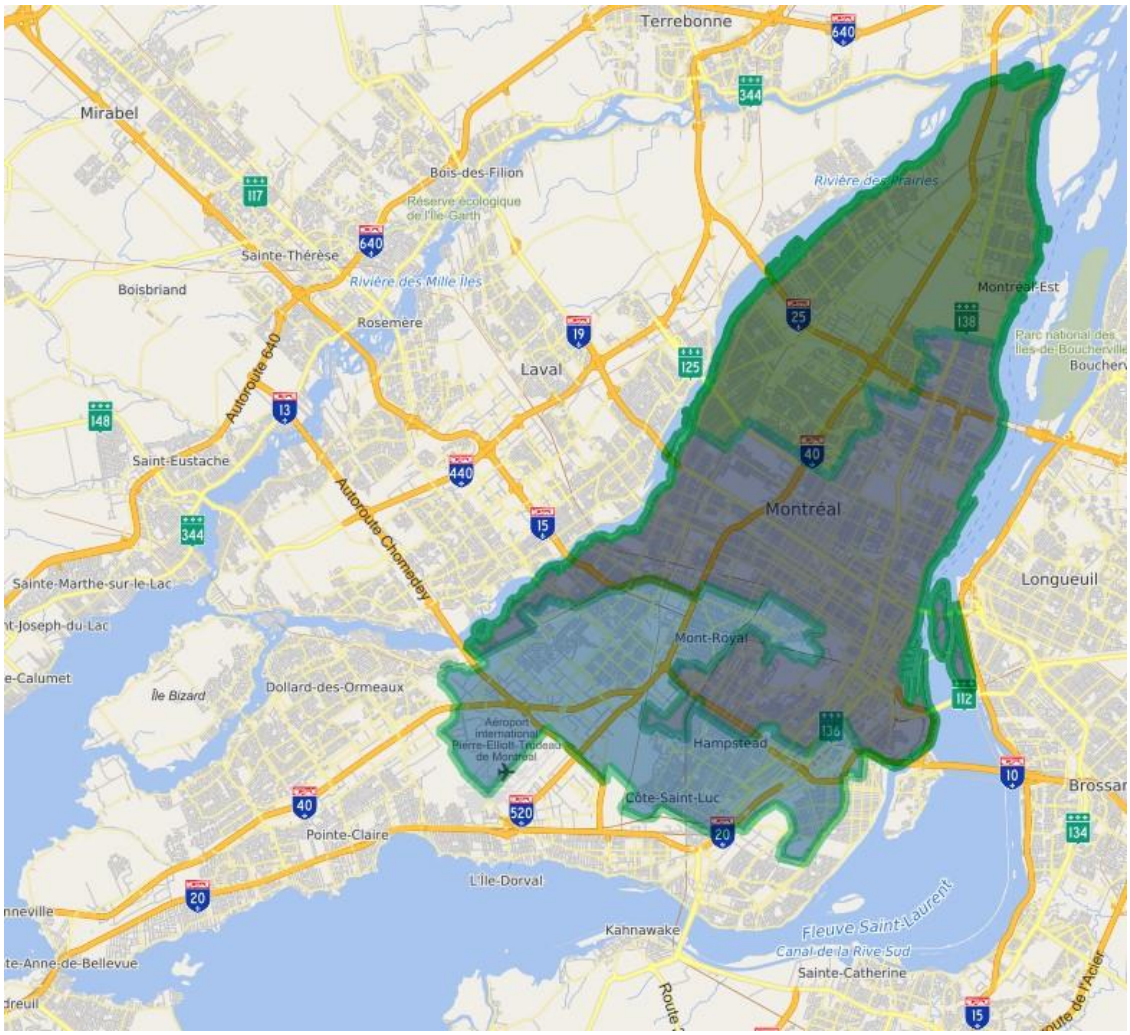
[1] RLRQ, c. P- 32.01.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DU CONFLUENT

La région du Confluent regroupe un peu plus de 103 500 élèves (soit environ 67 500 au public et 36 000 au privé) répartis dans plus de 145 établissements d'enseignement publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et 66 établissements d'enseignement privés (voir annexe). De plus, 1545 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.

La région du Confluent se distingue en ce qu'elle est l'une des régions, parmi celles créées pour les fins de l'application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, qui regroupe le plus grand nombre d'établissements d'enseignement privés. Environ le tiers des élèves fréquentant un tel établissement au Québec se retrouvent ainsi dans cette région.

Le territoire de la région du Confluent correspond à celui couvert par le Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île et par la Commission scolaire English-Montréal.



11 — Région du Confluent
© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

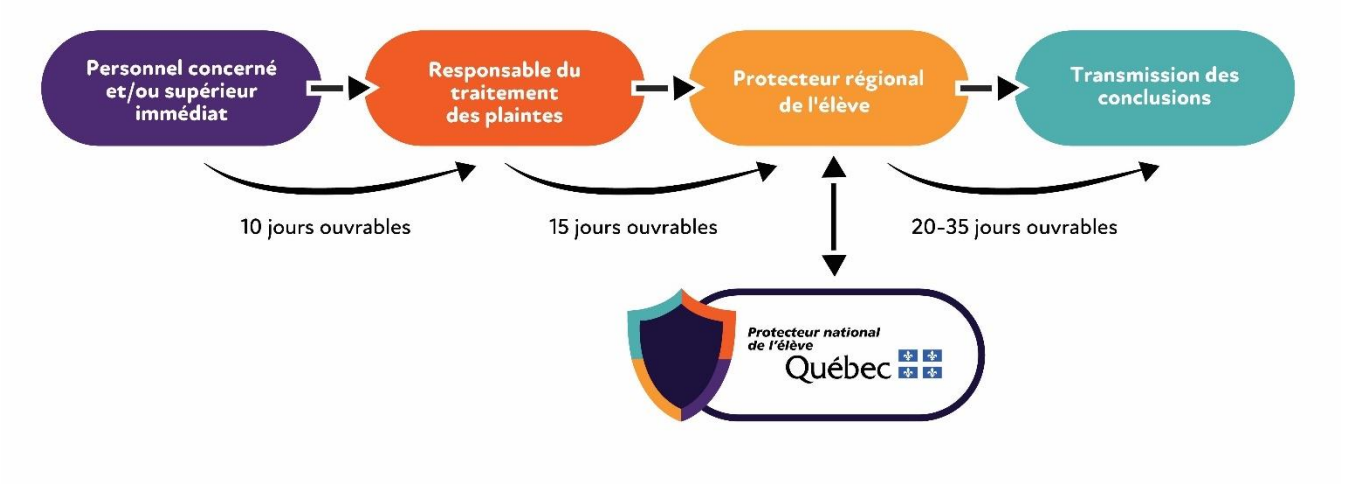
Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires 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 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 évènements 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 le 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 (1er 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 *Conclusions*, 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 *Conclusions* 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 motifs de plaintes et de signalements, ou pour celles relatives aux recommandations et leur acceptation et implantation.
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 *Loi sur le protecteur national de l'élève*
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 (EHDAA) — 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

Académie Ibn Sina

Académie Louis-Pasteur

Académie Michèle-Provost

Académie Solomon Schechter

Centre d'intégration scolaire inc.

Centre François-Michelle

Collège Canada

Collège CDI Administration, Technologie et Santé-campus Laval

Collège d'Anjou

Collège de Montréal

Collège de Technologie Véritas inc.

Collège Français

Collège Herzing

Collège Jacques-Prévert

Collège Jean-de-Brébeuf

Collège Jean-Eudes

Collège LaSalle

Collège Mont-Royal

Collège Mont-Saint-Louis

Collège Notre-Dame

Collège Pasteur

Collège Regina Assumpta

Collège Reine-Marie

Collège Sainte-Marcelline

Collège St-Jean-Vianney

Collège St-Michel

Collège Supérieur de Montréal

Collège Trafalgar pour filles

Collège Ville-Marie

École Akiva

École Al-Houda

École Au Jardin Bleu

École Augustin Roscelli

École de la Relève

École Félix-Antoine

École Lucien-Guilbault

École Marie-Clarac

École Miss Edgar et Miss Cramp

École Montessori International Montréal

École nationale de cirque

École orale de Montréal pour les sourds

École Priory

École Sainte-Anne

École Saint-Joseph

École secondaire Duval inc.

École Selwyn House

École Socrates-Démosthène

École supérieure internationale de Montréal

École Yaldei

Édu 2

Externat Mont-Jésus-Marie

Institut Teccart

L'Académie Beth Rivkah pour filles

L'Académie Centennial

L'École Ali Ibn Abi Talib

L'École arménienne Sourp Hagop

L'École des Premières Lettres

L'École du Routier Professionnel du Québec

L'École Sacré-Cœur de Montréal

L'École St-Georges de Montréal inc.

Les Écoles Azrieli Talmud Torah-Herzliah

Pensionnat Notre-Dame-des-Anges

The Study

Villa Sainte-Marcelline

Yeshiva Gedola-Merkaz de Montréal

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**

L'ombudsman de l'éducation

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.


Québec