

Protecteur national
de l'élève

Québec



Protecteur national de l'élève

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2023-2024

Québec



RAPPORT ANNUEL DE GESTION
2023-2024
PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

Cette publication a été réalisée par le Protecteur national de l'élève, avec la collaboration de la direction des affaires institutionnelles.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

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

Direction des affaires institutionnelles

Protecteur national de l'élève

200, chemin Sainte-Foy, local 7.40

Québec (Québec) G1R 4X6

Sans frais : 1 833 420-5233

Courriel : info@pne.gouv.qc.ca

Site Web : quebec.ca/droits-eleve

Dépôt légal – septembre 2024

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

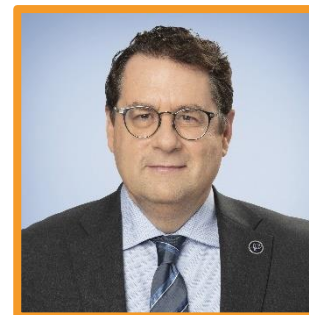
ISBN 978-2-550-98349-1 (version imprimée)

ISBN 978-2-551-27139-9 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays

© Gouvernement du Québec – 2024

MESSAGE DU MINISTRE



Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chap. A-6.01), j'ai le plaisir de déposer à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Protecteur national de l'élève. Ce rapport couvre l'année financière se terminant le 31 mars 2024.

Le tout premier rapport annuel de gestion de la part de cette nouvelle institution me donne l'occasion de réitérer l'importance de cet ombudsman de l'éducation au Québec. Acteur impartial, chargé de faire respecter les droits des élèves et de leurs parents par le traitement des plaintes et des signalements dans les réseaux scolaires public et privé, le Protecteur national de l'élève contribue à l'amélioration continue des services scolaires.

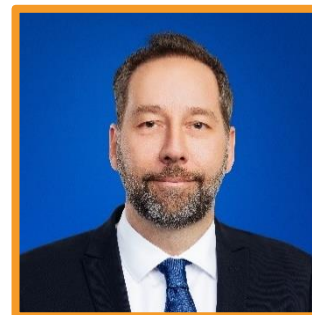
Après quelques mois d'activités, le Protecteur national de l'élève est déjà présent dans ces réseaux et je suis convaincu que les impacts de ses interventions iront en grandissant au cours des prochaines années.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Bernard Drainville'. The signature is fluid and stylized, with a large initial 'B' and a long, sweeping underline.

Bernard Drainville
Ministre de l'Éducation

MESSAGE DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE



Monsieur le Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Protecteur national de l'élève. Ce rapport fait état des résultats de l'organisation pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

Ce premier exercice de reddition de comptes annuel nous permet de prendre la mesure de tout ce qui a été réalisé depuis la sanction de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en juin 2022. D'un petit noyau de six personnes à ses débuts, l'année 2023-2024 a vu passer les membres du personnel à temps plein du Protecteur national de l'élève à trente-sept au 31 mars 2024. Ces ressources, aux expertises et compétences riches et variées, nous ont permis de préparer et d'implanter avec succès une toute nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements dans toutes les écoles du Québec dès le 28 août 2023.

Après sept mois d'activités, force est de constater que nos services étaient attendus et qu'ils étaient nécessaires. Nos efforts au quotidien ont visé à épauler le réseau scolaire québécois dans l'implantation de ce nouveau mécanisme de traitement de plaintes. La constitution d'une organisation dotée d'une expertise solide a permis une entrée en scène efficace et contribuera, à terme, à forger notre crédibilité auprès des élèves, de leurs parents, du personnel scolaire et du grand public.

Si tout était à construire à mon entrée en poste en août 2022, des pas de géant ont été franchis en moins de deux ans. Je suis très fier du chemin parcouru à ce jour. La prochaine année s'annonce aussi chargée que celle qui se termine et je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du personnel du Protecteur national de l'élève, qui s'engagent quotidiennement avec bienveillance, équité et rigueur afin de réaliser notre vision commune, soit celle d'être *un ombudsman pour le réseau scolaire, accessible, efficace et digne de confiance*.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.



M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2023-2024* du Protecteur national de l'élève ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2024.

M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève
Québec, septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. L'ORGANISATION	1
1.1 L'organisation en bref.....	1
1.2 Faits saillants	4
2. LES RÉSULTATS.....	7
2.1 Plan stratégique.....	7
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	7
3. LES RESSOURCES UTILISÉES	13
3.1 Utilisation des ressources humaines.....	13
3.2 Utilisation des ressources financières	16
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	18
4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	21
4.1 Gestion des effectifs.....	21
4.2 Développement durable.....	22
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	23
4.4 Accès à l'égalité en emploi	24
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics.....	30
4.6 Allègement réglementaire et administratif.....	37
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	37
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration.....	40
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	43
4.10 Politique de financement des services publics.....	43
LISTE DES TABLEAUX.....	44



1. L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission et clientèle

Le Protecteur national de l'élève a pour mission de veiller au respect des droits des élèves fréquentant les établissements d'enseignement publics et privés et des enfants recevant un enseignement à la maison – et de leurs parents – au regard des services qui leur sont rendus, incluant ceux relatifs à la formation professionnelle et à la formation générale des adultes.

Pour ce faire, il est, depuis le 28 août 2023, responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire.

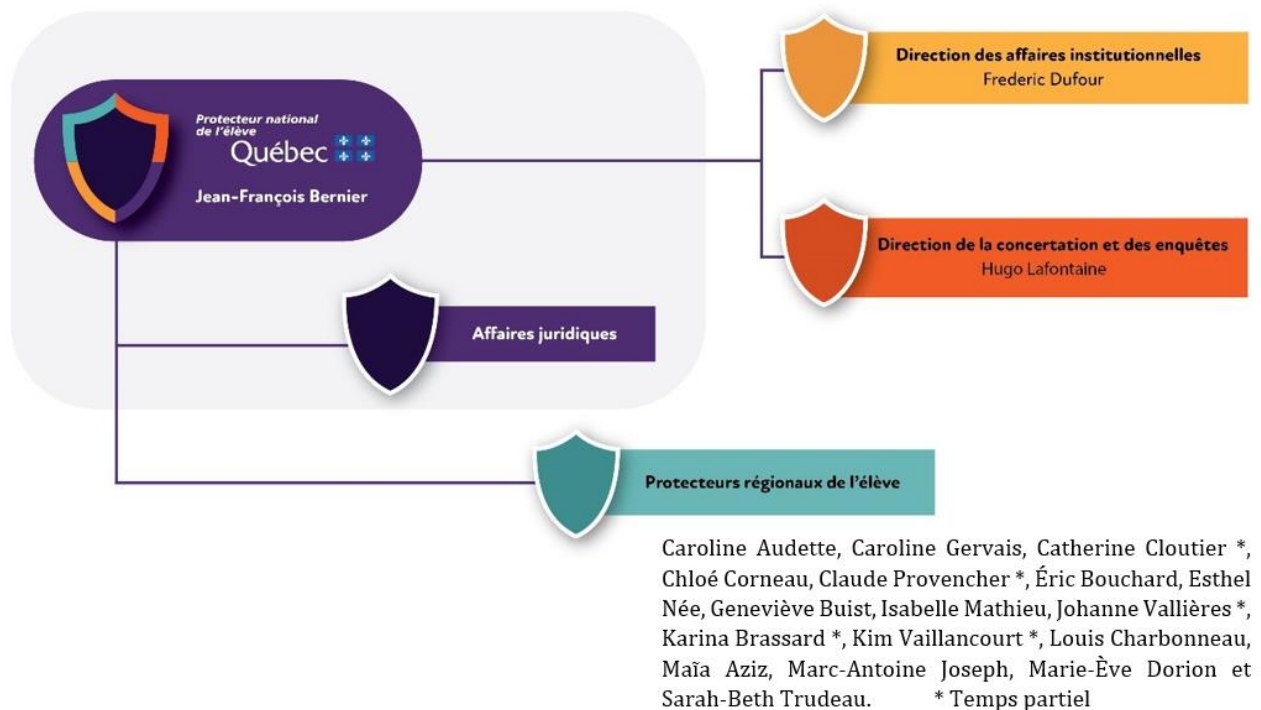
Cette procédure prévoit que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir se tourne d'abord vers la personne visée ou vers son supérieur. Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, il se tourne vers le responsable de traitement des plaintes de l'organisme scolaire concerné. Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève constitue la troisième et la dernière étape de ce processus. Au terme de son enquête, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève peut être amené à formuler des recommandations à l'organisme scolaire visé. Mentionnons qu'en matière d'acte de violence à caractère sexuel, l'élève, le parent ou le signalant peut passer directement à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève.



Figure 1 : Processus de traitement des plaintes et des signalements

Structure institutionnelle

(Au 31 mars 2024)



Contexte de l'organisation

Institué par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le Protecteur national de l'élève (PNE) a pour vision d'être un ombudsman accessible, efficace et digne de confiance pour le réseau scolaire.

Par ses actions, le Protecteur national de l'élève contribue à l'amélioration des services scolaires. Son indépendance face aux organismes scolaires auprès desquels il intervient lui permet d'agir comme un réel vecteur de solutions, qu'il leur communique par le biais de recommandations.

Trois valeurs centrales, à savoir la bienveillance, l'équité et la rigueur guident son action au quotidien.

Le Protecteur national de l'élève a consacré toute l'année 2023-2024 à sa construction en tant que nouvel organisme. Il a su faire face à plusieurs défis liés à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements, au développement d'un guichet unique d'accès au recours, à la constitution et à la formation d'une équipe de protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et des autres membres de son personnel.

Chiffres clés

TABLEAU 1
Chiffres clés

Chiffres clés	Description
24	Effectifs du Protecteur national de l'élève, excluant les protectrices ou les protecteurs régionaux de l'élève
17	Nombre de protectrices et de protecteurs régionaux de l'élève à temps plein (13) et à temps partiel (4) au 31 mars 2024
3,74	Dépenses (en millions de dollars)
1,4	Nombre (en millions) d'élèves au Québec pouvant recourir au Protecteur national de l'élève
3 118	Nombre d'établissements scolaires sous compétence ¹
72	Nombre de centres de services scolaires (CSS) et de commissions scolaires (CS) sous compétence

¹ De ce nombre, on compte 2 765 écoles publiques et 353 écoles privées.

1.2 Faits saillants

Guichet unique d'accès aux services du Protecteur national de l'élève

- Développement et mise en œuvre de la solution informatique (Aristote), utilisée pour le traitement des plaintes et des signalements aussi bien par les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève que par les quelque 326 responsables du traitement des plaintes au sein des organismes scolaires sous compétence.
- Déploiement des formulaires Web, d'un système de réponse vocale interactif (RVI) et d'une plateforme texto, au bénéfice des personnes plaignantes et signalantes.

Formation et concertation

- Formations préparatoires à l'entrée en fonction de la première cohorte des 17 protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, et formations continues en cours d'année.
- Élaboration des éléments essentiels du corpus documentaire soutenant la procédure de traitement des plaintes et des signalements.

Promotion du recours et des droits des élèves

- Élaboration et distribution d'affiches promotionnelles sur la procédure dans toutes les écoles du Québec.
- Élaboration et diffusion d'une campagne de promotion nationale à propos du nouveau mécanisme de traitement des plaintes et des signalements.
- Plus d'une quarantaine de présentations de nos services à différents intervenants.
- Adoption de la première Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Protecteur national de l'élève.





2. LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Au 31 mars 2024, le Protecteur national de l'élève était à pied d'œuvre pour finaliser la rédaction de son premier Plan stratégique. Pour cette raison, les résultats relatifs aux objectifs et indicateurs de ce plan stratégique seront publiés dans le Rapport annuel de gestion 2024-2025 de l'institution.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Sommaire des résultats des engagements portant sur les normes de service de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC), entrée en vigueur en septembre 2023.

Des services de qualité

Engagements	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
Engagement 1 : Communiquer nos conclusions dans un langage clair et simple	Dans 100 % des cas	N/D
Engagement 2 : Accompagner avec bienveillance les personnes portant plainte en matière de violence à caractère sexuel	Dans 100 % des cas	N/D

Pour cette première année de mise en œuvre de sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le Protecteur national de l'élève n'a pu développer les moyens permettant de mesurer de manière optimale ses deux premiers engagements. Dès l'année 2024-2025, un sondage de satisfaction permettra de rendre compte de ces engagements. C'est pourquoi la mention « non déterminée » (N/D) est inscrite comme résultat pour l'année 2023-2024.

Les plaintes relatives à la qualité des services de l'institution – qui constituent un moyen complémentaire pour rendre compte des engagements du Protecteur national de l'élève à l'égard des personnes faisant appel à lui – sont toutefois utilisées dès à présent pour évaluer les deux premiers engagements. À cet égard, le Protecteur national de l'élève n'a reçu aucun motif de plainte en qualité des services portant sur les engagements 1 et 2.

Des services accessibles

Engagements	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024
Engagement 3 : Fournir un service d'interprète sur demande et lorsque jugé requis par le protecteur régional de l'élève	Dans 85 % des cas	N/A
Engagement 4 : Rencontrer en personne, sur demande, les personnes portant plainte en matière d'acte de violence à caractère sexuel	Dans 85 % des cas	100 % <i>Atteinte</i>

Au 31 mars 2024, le Protecteur national de l'élève n'avait reçu aucune demande d'interprétariat. Quant au quatrième engagement, les trois (3) demandes de rencontres en personne ont été acceptées par les protectrices et protecteurs régionaux. Le Protecteur national de l'élève n'a par ailleurs reçu aucun motif de plainte relatif à la qualité de ses services en lien avec ces deux engagements en 2023-2024.

Des services rendus avec célérité

Engagements	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Engagement 5 : Répondre aux appels ou messages textes dans un délai maximal de 5 minutes durant les heures d'ouverture des bureaux	Dans 80 % des cas	99,99 % <i>Atteinte</i>	7 secondes
Engagement 6 : Entrer en contact avec vous dans un délai maximal de 2 jours ouvrables après la réception d'une plainte par le protecteur régional de l'élève	Dans 85 % des cas	68,4 % <i>Non atteinte</i>	3 jours

Engagements	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen 2023-2024
Engagement 7 : Entrer en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou signalement pour acte de violence à caractère sexuel par le protecteur régional de l'élève	Dans 85 % des cas	74,5 % <i>Non atteinte</i>	2,8 jours
Engagement 8 : Faire part de nos conclusions écrites dans un délai maximal de 25 jours ouvrables	Dans 80 % des cas	52,2 % <i>Non atteinte</i>	27,6 jours

Seuls 5,75 % des appels et messages textes entrants ont été placés en attente. 99,99 % des appels et texto ont été pris en charge par un agent en moins de 5 minutes. Le délai de réponse moyen s'est établi à 7 secondes.

Concernant l'engagement 6, un premier contact a eu lieu entre la protectrice ou le protecteur régional de l'élève et la personne plaignante en moins de 48 heures après la création du dossier dans 68,4 % des cas. Dans les autres cas, les personnes plaignantes n'ont pu être contactées en-deçà de 48 heures, essentiellement en raison du volume important de dossiers à traiter par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

Quant à l'engagement 7, le premier contact entre la protectrice ou le protecteur régional de l'élève et la personne plaignante ou signalante a eu lieu en moins de 24 heures dans 74,5 % des cas. En raison du volume important des demandes, les personnes plaignantes ou signalantes n'ont pu être contactées en-deçà de 24 heures dans 25,5 % des cas. Le délai moyen de prise de contact se situe quant à lui à 2,8 jours.

Enfin, l'engagement 8 a pu être tenu dans 52,2 % des dossiers dans lesquels des conclusions ont été rendues au 31 mars 2024. Pour les autres dossiers, des conclusions écrites n'ont pu être transmises en-deçà de 25 jours ouvrables, en raison essentiellement du volume important des dossiers à traiter et la complexité de plusieurs d'entre eux, ayant nécessité des enquêtes plus exhaustives. Le délai de traitement moyen s'établissait à 27,6 jours ouvrables.

Le Protecteur national de l'élève a reçu deux motifs de plainte relatifs à la qualité de ses services en lien avec ces quatre engagements en 2023-2024, ces deux motifs ont été jugés fondés. Aucun motif de plainte relatif à la qualité de ses services n'a été reçu pour les engagements 5, 6 et 7.

Suivi des plaintes en qualité des services

Conformément à sa politique de gestion des plaintes relatives à la qualité de ses services, le Protecteur national de l'élève souscrit à la préoccupation de l'administration gouvernementale québécoise de placer au cœur de ses priorités la qualité des services offerts aux citoyennes et citoyens.

Un motif de plainte relatif aux services de l'institution est systématiquement associé à l'un ou l'autre des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Protecteur national de l'élève. Ce dernier a par ailleurs mis en place un comité dédié à l'examen de ces plaintes, constitué du protecteur national de l'élève, du directeur de la concertation et des enquêtes et du directeur des affaires institutionnelles.

Une plainte relative à la qualité des services peut toutefois ne pas être traitée lorsque son objet :

- A pour unique but de contester des conclusions ou des recommandations formulées par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève;
- Vise des dispositions prévues dans une loi ou un règlement adopté par l'Assemblée nationale ou par le gouvernement;
- Se rapporte à une demande ou à une plainte pour laquelle des recours précis sont prévus.

Les plaintes qui touchent un motif ayant fait l'objet d'une précédente analyse par le responsable de la gestion des plaintes en qualité des services sont également jugées non recevables.

TABEAU 2

Suivi des plaintes en qualité des services au 31 mars 2024

Nombre de plaintes		Nombre de motifs de plainte	
13	Fondés		Non fondés
	3		16
	19		

En 2023-2024, le Protecteur national de l'élève a reçu un total de 13 plaintes de citoyennes et citoyens ayant fait appel à lui et remettant en cause la qualité de ses services. Ces 13 plaintes comportaient 19 motifs de plainte. De ce nombre, 3 motifs ont été jugés fondés et 16 non fondés. Ce sont donc 84 % des motifs de plainte qui ont été jugés non fondés par le comité identifié ci-haut.

Les trois motifs jugés fondés avaient trait à la qualité du français (1) et à l'envoi des conclusions écrites après 25 jours ouvrables (2).





3. LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

TABEAU 3

Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteurs d'activité	2023-2024
Bureau du protecteur national de l'élève	5
Direction des affaires institutionnelles	7
Direction de la concertation et des enquêtes	12
Protectrices et protecteurs régionaux de l'élève	13
Total	37

Formation et perfectionnement du personnel

Les données ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, chap. D-8.3), pour l'année civile s'étant terminée le 31 décembre 2023.

L'année 2023-2024 a marqué la mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau de l'éducation. L'entrée en scène de 13 protectrices et protecteurs régionaux de l'élève à temps plein et de 4 à temps partiel, ainsi que des autres membres du personnel de l'institution, a amené le Protecteur national de l'élève à consacrer des efforts plus que substantiels à la formation de ces ressources.

TABEAU 4

Proportion de la masse salariale investie en formation

	2023
Proportion de la masse salariale (%)	7,31

TABEAU 5
Nombre moyen de jours de formation par personne

2023	
Cadres	5,9 jours
Protectrices et protecteurs régionaux de l'élève	17,8 jours
Professionnelles et professionnels	8,3 jours
Fonctionnaires	2,4 jours
Total ¹	11,4 jours

¹ Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

TABEAU 6
Somme allouée par personne

2023	
Somme allouée par personne (\$) ¹	4 743,24*

¹ Somme allouée aux dépenses de formation par personne en moyenne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

* Ce montant présente uniquement les coûts directs des formations et l'équivalent salarial du temps passé en formation par les employés et exclut les coûts liés aux frais de déplacement.

Pour maintenir, voire améliorer, les connaissances et l'expertise de ce personnel, le Protecteur national a investi plus de 7,31 % de la masse salariale à la formation. En moyenne, l'institution a alloué une somme de 4 743,24 \$ par personne en formation.

Cet investissement se traduit notamment par la qualité de ses services, et la capacité de les fournir de manière optimale et de la manière la plus diligente possible.

Durant l'année civile de référence, un peu plus de 11 jours par personne en moyenne ont été consacrés à la formation.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

TABLEAU 7

Taux de départ volontaire du personnel régulier

2023-2024	
Taux de départ volontaire (%)	0

Aucun départ d'un membre du personnel n'a été enregistré, que ce soit de façon volontaire ou lié à la retraite.

TABLEAU 8

Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 31 janvier 2024
Le PNE n'a pas de cible d'emplois régionalisés à atteindre au 30 septembre 2028.	Ne s'applique pas

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet de régionalisation de 5 000 emplois. Bien que le Protecteur national de l'élève ne soit pas assujéti au Plan gouvernemental de régionalisation, il participe à sa mise en œuvre.

Au 31 mars 2024, un poste est régionalisé. Mentionnons également que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève, répartis sur l'ensemble du territoire québécois, exercent leurs fonctions en télétravail et ce, essentiellement par souci de proximité avec leurs régions d'affectation et par saine gestion des fonds publics.

3.2 Utilisation des ressources financières

Le tableau qui suit présente le budget initial et les dépenses liées aux activités du Protecteur national de l'élève pour l'exercice 2023-2024.

L'absence de données sur les dépenses réelles de l'exercice 2022-2023 s'explique par le fait que l'article 68 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (RLRQ, chap. P-32.01), sanctionnée le 2 juin 2022 et officialisant le statut du Protecteur national de l'élève à titre d'organisme budgétaire, n'est entré en vigueur que le 1^{er} avril 2023. Ainsi, pour cette année financière, les données concernant les ressources financières de l'institution ont été intégrées dans le rapport annuel de gestion 2022-2023 du ministère de l'Éducation.

Le budget de dépenses initialement alloué au Protecteur national de l'élève pour l'exercice 2023-2024 était de 2,03 millions de dollars, alors que les dépenses estimées au 31 mars 2024 s'élèvent à 3,74 millions de dollars. Cette variation est principalement attribuable au manque à gagner de 14 équivalents temps complet (ETC), et son budget de rémunération afférent, pour le poste du protecteur national de l'élève et les postes des 13 protectrices et protecteurs régionaux de l'élève à temps plein.

Le budget alloué aux ressources humaines du Protecteur national de l'élève en 2023-2024, principalement dédiées à la réalisation de sa mission, constitue par ailleurs 87 % de ses dépenses totales.

TABLEAU 9
Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1) (000 \$) (3)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Services aux élèves et à leurs parents	1 085,1	2 605,6	1 520,5	N/D
Appui à la mission et soutien administratif	268,2	644,0	375,8	N/D
Communications et promotion du recours	321,1	231,8	(89,4)	N/D
Autres dépenses de fonctionnement	355,6	256,6	(98,9)	N/D
Sous-total	2 030,0	3 738,0	1 708,0	N/D
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	0	0	0	N/D
Total	2 030,0	3 738,0	1 708,0	N/D

Source : Budget du Protecteur national de l'élève et Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR).

¹ Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

² Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

³ Comptes publics 2022-2023.

3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Le tableau qui suit présente les dépenses en ressources informationnelles du Protecteur national de l'élève, en fonction des projets et des activités, pour l'exercice 2023-2024. Ces dépenses ont été assumées à même le budget du ministère de l'Éducation.

TABLEAU 10
Dépenses en ressources informationnelles

Type d'intervention	Dépenses (\$)
Projets ¹	0
Activités ²	231 075,20
Total	231 075,20

Source : ministère de l'Éducation.

¹ Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chap. G-1.03).

² Toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

3.3.1 Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En matière de ressources informationnelles, le Protecteur national de l'élève – appuyé par le ministère de l'Éducation – a mené plusieurs activités afin de faire connaître l'institution et faciliter son accès aux personnes souhaitant faire appel à ses services en instaurant, par exemple, un guichet unique pour ces personnes. Ces actions en ressources informationnelles visent également à faciliter le processus de traitement des plaintes et des signalements.

3.3.2 Principales activités liées aux ressources informationnelles

Ces activités se déclinent principalement comme suit :

- Mise en place de la solution informatique (Aristote) pour le traitement des plaintes et des signalements;
- Déploiement du système de réponse vocale interactif et d'une plateforme texto;
- Élaboration et mise en ligne d'un formulaire Web sécurisé de plainte et signalement.





4. ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

TABEAU 11

Répartition des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés*

Catégories	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Total en ETC transposés (4) = (3) / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement (incluant les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève)	24 717,2	0,0	24 717,2	13,5
2. Personnel professionnel et conseillers juridiques	18 959,5	530,2	19 489,7	10,7
3. Technicien	4 597,0	2,3	4 599,3	2,5
Total	48 273,7	532,5	48 806,2	26,7

Source : Système d'information budgétaire et d'aide à la décision (SINBAD) du Secrétariat du Conseil du trésor, mars 2024.

* Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

Le Protecteur national de l'élève est un organisme budgétaire constitué depuis le 1^{er} avril 2023. L'organisation s'est essentiellement construite au courant de l'année 2023-2024, en accueillant du personnel par vagues successives.

Au 31 mars 2024, le niveau d'effectif autorisé pour le Protecteur national de l'élève était de 42 005 heures rémunérées, soit 23 ETC. À noter que ce nombre ne comprenait pas les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE) à temps plein (13), ni le protecteur national de l'élève, puisque ceux-ci ne devaient pas – selon les informations communiquées – être considérés comme des membres du personnel consommant des heures rémunérées.

Par rapport à l'équivalent en nombre d'heures rémunérées des 23 ETC autorisés, le Protecteur national de l'élève a donc dépassé de 6 801,2 heures rémunérées, soit 3,7 ETC. Ce dépassement est principalement attribuable au statut initialement conféré aux 13 PRE à temps plein et au protecteur national de l'élève.

Les heures supplémentaires (532,5 heures, soit 1,1 % des heures travaillées) correspondent (à plus de 99 %) à celles effectuées par le personnel professionnel.

Ce dépassement est lié à la grande charge de travail, rendue nécessaire par la phase de démarrage de l'institution et le besoin d'assurer la mise en œuvre efficace de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements. En effet, comme le présent rapport en fait mention, une institution naissante comme le Protecteur national de l'élève requiert la mise en place, en peu de temps et avec des ressources limitées, de plusieurs outils, procédures et formations parallèlement à la prestation de l'offre des services aux citoyens.

Contrats de service

TABLEAU 12

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	1	105 000
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	3	152 000
Total des contrats de service	4	257 000

4.2 Développement durable

Bien qu'il n'ait pas encore été en mesure d'élaborer sa stratégie de développement durable, le Protecteur national de l'élève ne ménage aucun effort pour se conformer aux principes de la *Loi sur le développement durable* (art. 6, chapitre D-8.1.1) dans la réalisation de sa mission et dans la gestion courante de ses ressources.

Par la spécificité de cette mission, de son mandat légal et la particularité des personnes concernées par ses services, le Protecteur national de l'élève contribue à faire du Québec une société plus juste et prospère en agissant dans l'optique d'offrir un milieu de vie stimulant, sain et sécuritaire, particulièrement au sein des établissements d'enseignement. En effet, en veillant au respect de leurs droits, l'institution contribue à l'amélioration de leur santé tant physique que psychologique et leur bien-être (objectif 3 du développement durable²), de la qualité de leur éducation (objectif 4 de développement durable), ainsi que de leur qualité de vie, tous des éléments au centre des préoccupations relatives au développement durable (art.6 de la *Loi sur le développement durable*).

² <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

L'équité, qui est un des principes de la *Loi sur le développement durable*, a d'ailleurs été retenue comme l'une des trois valeurs cardinales de l'institution et guide ses actions au quotidien.

Ci-après quelques exemples d'actions menées au niveau des dimensions environnementale, sociale et économique :

- Le Protecteur national de l'élève encourage les personnes qui font appel à ses services à formuler leurs plaintes soit par téléphone ou en ligne (par internet). Il a également doté son personnel d'outils de travail modernes et performants lui permettant d'exercer ses fonctions en télétravail, et de participer aux réunions et aux formations en réduisant significativement les déplacements. Ceci contribue directement à la réalisation de l'objectif 5.5 (Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable) de la Stratégie gouvernementale 2023-2028.
- Lorsque des rencontres en présentiel sont indispensables, l'utilisation des transports en commun ou du covoiturage sont privilégiés.

Tout ceci concourt à la réduction des émissions des gaz à effet de serre et à la réduction de l'empreinte carbone de l'institution, tout en optimisant les coûts et en valorisant les interactions positives et bienveillantes entre les équipes et avec les interlocuteurs externes (élèves, parents, organismes scolaires, etc.). Le Protecteur national de l'élève encourage aussi son personnel à faire le tri des déchets au bureau en mettant à leur disposition des bacs de recyclage et de compostage des déchets de cuisine.

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Au cours de l'année 2023-2024, aucune divulgation d'actes répréhensibles à l'égard du Protecteur national de l'élève n'a été portée à la connaissance de la personne responsable du suivi des divulgations ou de l'institution.

Les travaux relatifs à l'élaboration de la procédure interne visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés de l'institution, conformément à la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. D-11.1), étaient en cours de finalisation lors du dépôt du projet de loi n°53, *Loi édictant la Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives*. Compte tenu des changements importants anticipés par ce texte législatif, il a été décidé d'attendre sa sanction avant d'adopter des encadrements internes en la matière, si requis. Ce projet de loi était toujours sous étude des parlementaires au 31 mars 2024.

L'institution a aussi l'intention de se doter d'un *Cadre de gestion en éthique et en intégrité*, lequel prévoira pour les membres du personnel différentes activités de sensibilisation ou de formation en matière d'éthique, ainsi que concernant la divulgation d'actes répréhensibles commis ou sur le point d'être commis à l'égard de l'institution.

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Données globales

TABEAU 13

Effectif régulier au 31 mars 2024³

Nombre de personnes occupant un poste régulier
23

TABEAU 14

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
6	0	2	1

¹ Le nombre total des personnes embauchées selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

³ Dans cet effectif, on inclut seulement le personnel nommé selon la *Loi sur la fonction publique* occupant un poste régulier.

Membres des minorités visibles et ethniques (MVE), anglophones, Autochtones et personnes handicapées

TABEAU 15

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2023-2024	Nombre de membres des minorités visibles et ethniques embauchés	Nombre d'anglophones embauchés	Nombre d'Autochtones embauchés	Nombre de personnes handicapées embauchées	Nombre de personnes embauchées membres d'au moins un groupe cible	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi (%)
Régulier ¹	6	0	0	0	0	0	0
Occasionnel	0	0	0	0	0	0	0
Étudiant	2	0	0	0	0	0	0
Stagiaire	1	0	0	0	0	0	0

Source : Système de gestion des ressources humaines (SGR2).

¹ Le nombre d'embauches selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

TABEAU 16

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2023-2024
Régulier (%) ¹	0
Occasionnel (%)	0
Étudiant (%)	0
Stagiaire (%)	0

¹ Le taux d'embauche global des membres des groupes cibles selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

Rappel de l'objectif d'embauche

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des employés réguliers, occasionnels, étudiants et stagiaires étant des membres des minorités visibles et ethniques, des anglophones, des Autochtones ou des personnes handicapées afin de hausser la présence de ces groupes dans la fonction publique.

TABEAU 17

**Évolution de la présence des membres des groupes cibles
(excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif
régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année**

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)
Anglophones	0	0
Autochtones	0	0
Personnes handicapées	1	4,3

Source : Système de gestion des ressources humaines (SGR2).

Rappel de la cible de représentativité

Pour les personnes handicapées, atteindre la cible institutionnelle de 2 % de l'effectif régulier.

TABEAU 18

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)
MVE Montréal/Laval	0	S/O
MVE Outaouais/Montérégie	S/O	S/O
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	S/O	S/O
MVE Capitale-Nationale	2	8,7
MVE Autres régions	S/O	S/O

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, avril 2024.

Rappel des cibles de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, les cibles régionales suivantes :

- Montréal/Laval : 41 %
- Outaouais/Montérégie : 17 %
- Estrie/Lanaudière/Laurentides : 13 %
- Capitale-Nationale : 12 %
- Autres régions : 5 %

TABLEAU 19

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	0	0

Source : Secrétariat du Conseil du trésor, avril 2024.

Rappel de la cible de représentativité

Pour les membres des minorités visibles et ethniques, atteindre, au sein de l'effectif régulier et occasionnel, la cible de représentativité de 6 % pour l'ensemble du personnel d'encadrement.

Femmes

TABLEAU 20

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier ¹	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	6	0	2	1	9
Nombre de femmes embauchées	4	0	2	1	7
Taux d'embauche des femmes (%)	66,7	0	100	100	77,8

¹ Le taux d'embauche des femmes selon le statut d'emploi régulier présente uniquement les embauches effectuées en recrutement.

TABLEAU 21

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agentes et agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	2	17	4	0	0	0	23
Nombre total de femmes	0	10	3	0	0	0	13
Taux de représentativité des femmes (%)	0	58,8	75	0	0	0	56,5

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Le protecteur national de l'élève, de même que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève, sont soumis à un code d'éthique et de déontologie qui établit les principes d'éthique et les règles de déontologie propres à l'institution, en complément des normes prévues par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (voir en annexe 2).

Le Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève, des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève prévoit également la prestation d'un serment par le protecteur national de l'élève et les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève. Ces personnes s'engagent solennellement à remplir leur charge au meilleur de leurs connaissances, avec honnêteté, impartialité et justice et à ne recevoir aucune autre somme d'argent ou avantage que ce qui est alloué par la loi. Elles s'engagent par ailleurs à ne révéler, sans y être dûment autorisées aucun renseignement obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Le Comité de direction de l'institution a adopté ce code à l'amorce de sa première année d'activités, au début de l'année scolaire 2023-2024. Il est entré en vigueur le 14 septembre 2023.

Le Code a été présenté à chaque protectrice et protecteur régional de l'élève lors d'une séance de formation structurée. Il en sera de même dès l'entrée en fonction de futures ressources aux attributions similaires, avant la prestation de leur serment.

Par ailleurs, tous les membres du personnel de l'institution sont sensibilisés à l'importance de maintenir une culture d'éthique au sein de l'institution, dans le respect des normes applicables, de ses valeurs (Bienveillance, Équité et Rigueur) et de celles de la fonction publique, par différentes activités de sensibilisation et de formation en la matière. Au cours de l'année 2023-2024, aucune intervention en matière disciplinaire à l'égard des administrateurs publics de l'institution n'a été requise de la part du Secrétariat aux emplois supérieurs, l'autorité compétente en la matière.

Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Application et objet

- 1 Le présent code est établi dans le respect des principes et des règles édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)).

Il s'applique au protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions.

Il a pour objet de prévoir, pour ceux-ci, des normes élevées de conduite afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'indépendance de l'institution du Protecteur national de l'élève.

- 2 Le protecteur national et les protecteurs régionaux de l'élève sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)), ainsi que ceux établis dans le présent code.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Valeurs, principes et interprétation

- 3 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions dans le respect des valeurs de l'institution du Protecteur national de l'élève.

Ils adhèrent de plus aux valeurs de l'administration publique québécoise et aux principes de la justice administrative.

- 4 Les valeurs et les principes mentionnés à l'article 3 doivent guider le protecteur national de l'élève ainsi que les protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions et dans l'appréciation des principes d'éthique et règles de déontologies qui leur sont applicables.

En cas de doute, ils doivent agir selon leur esprit et rechercher la cohérence entre leurs actions et les valeurs mentionnées à l'article 3, et ce, même si leurs actions ne contreviennent pas, en soi, aux principes et règles applicables.

CHAPITRE II – PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Disponibilité, diligence et compétence

- 5 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission énoncée à l'article 16 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)) et, dans le cas du protecteur national de l'élève, à l'administration et à la direction générale de l'institution.

Ils se rendent disponibles pour s'acquitter de leurs devoirs de manière consciencieuse, avec soin et de façon diligente.

- 6 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent avoir un intérêt marqué pour la mission de l'institution du Protecteur national de l'élève. Ils développent leurs connaissances théoriques et pratiques afin que leurs actions permettent la réalisation de cette mission, dans le respect des lois et règlements régissant leurs fonctions.

Les protecteurs régionaux de l'élève participent aux activités de perfectionnement mises en œuvre par le Protecteur national de l'élève.

Loyauté, intégrité et concertation

- 7 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font preuve de respect et de loyauté envers l'institution, leurs collègues et les autres membres du personnel.

Ils doivent éviter tout acte, toute omission, tout comportement ou tout propos qui serait de nature à porter atteinte à leurs collègues ou à l'institution.

- 8 Le protecteur régional de l'élève qui se propose de publier un texte ou de se prêter à une entrevue sur des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de ses fonctions ou sur les activités de l'institution, y compris par l'entremise des médias sociaux, doit préalablement obtenir l'autorisation du protecteur national de l'élève.

- 9 Les protecteurs régionaux de l'élève se montrent respectueux et solidaires des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures du Protecteur national de l'élève.

- 10 Les protecteurs régionaux de l'élève contribuent à la concertation au sein de l'institution, notamment en apportant le soutien approprié à leurs collègues et aux autres membres du personnel, dans le respect de l'expertise et de la compétence de chacun.

Ils contribuent au processus continu de révision des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures dont l'application leur est confiée, en signalant au protecteur national de l'élève les problèmes qu'ils constatent et les solutions qu'ils envisagent.

Comportement

- 11 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève adoptent, à l'égard de tous, un comportement approprié, peu importe le mode de communication utilisé.

Ils font preuve de respect et de courtoisie, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de leurs dossiers.

- 12 Dans le cadre de leurs fonctions, le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font usage des technologies de l'information, y compris des médias sociaux, selon les directives de l'institution à cet effet.

En aucun temps ils n'utilisent un compte personnel pour communiquer avec une personne concernée ou impliquée, directement ou indirectement, dans le traitement d'une plainte, d'un signalement ou d'une intervention à leur initiative.

Discrétion et confidentialité

- 13 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne prennent connaissance que des renseignements confidentiels requis pour l'exercice de leurs fonctions.
- 14 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent révéler, sans y être autorisés, aucun renseignement obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ils ne peuvent utiliser une telle information à leur profit ou au profit de tiers.

Impartialité, objectivité et conflits d'intérêts

- 15 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent, de façon manifeste, être impartiaux et objectifs.

Ils doivent faire preuve d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

- 16 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions sans discrimination interdite par la loi.

Ils évitent de prendre des décisions reposant sur des préjugés liés, notamment, au sexe, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'origine ethnique ou nationale, à l'apparence, au handicap, à la condition sociale, à la religion ou aux convictions politiques ou personnelles d'une personne.

- 17 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève s'abstiennent de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, la dignité, et l'intégrité de leurs fonctions, ou à leur capacité de les exercer de manière objective, impartiale et rigoureuse.

- 18 Outre les situations prévues à l'article 9 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)), sont notamment incompatibles avec l'exercice des fonctions de protecteur national de l'élève ou de protecteur régional de l'élève :

1° le fait de participer à des œuvres, organisations, entreprises ou associations susceptibles de traiter ou d'être concernées ou impliquées dans une affaire devant le Protecteur national de l'élève;

2° le fait de prodiguer des conseils ou d'agir auprès de personnes, œuvres, organisations, entreprises ou associations en lien avec des matières relevant de la compétence du Protecteur national de l'élève, sauf si de tels conseils ne risquent pas de compromettre l'impartialité ou l'intégrité du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève;

3° le fait de s'impliquer dans une cause ou de participer à un groupe de pression dont les objectifs ou les activités concernent des matières qui relèvent de la compétence du Protecteur national de l'élève.

- 19 Le protecteur national de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit mettre fin à cette situation.

Le protecteur régional de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit en aviser sans délai le protecteur national de l'élève, qui verra à prendre les mesures requises pour mettre fin à la situation et veillera à assurer la réalisation de la mission de l'institution. À cette fin, ce dernier peut notamment assigner un autre protecteur régional de l'élève ou réorganiser l'affectation régionale conformément aux articles 11 et 12 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)).

- 20 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève doit se récuser devant toute crainte raisonnable de partialité. Ainsi, il doit se récuser pour un ou plusieurs des motifs suivants :

- a. S'il est parent ou allié de l'élève, de l'enfant, du parent ou d'une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, jusqu'au degré de cousin germain inclusivement;
- b. S'il est ou a été le partenaire intime d'une personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
- c. S'il est directement intéressé dans un litige porté devant un tribunal où une personne qui sera appelée à siéger comme juge est étroitement liée à l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
- d. S'il y a inimitié entre lui et l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
- e. S'il est le représentant légal de la personne l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, son mandataire ou l'administrateur de ses biens ou encore s'il est à son égard successible ou donataire;
- f. S'il a eu, au cours des 3 dernières années, des relations professionnelles significatives avec l'élève, l'enfant, le parent, le membre du personnel de l'établissement d'enseignement ou une autre personne directement concernée par la plainte ou le signalement;
- g. S'il a quelque intérêt à favoriser l'organisme scolaire, l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
- h. S'il a des raisons de croire, pour tout autre motif valable, que la situation dans laquelle il se trouve est susceptible d'entacher son impartialité ou sa crédibilité, ou celle de l'institution.

En cas de doute quant à l'existence d'une telle crainte raisonnable, le protecteur régional de l'élève en réfère, chaque fois, au protecteur national de l'élève qui décide si celui-ci doit se récuser ou non et l'informe de sa décision. Le protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

- 21 Lorsqu'un protecteur régional de l'élève se refuse, le protecteur national de l'élève désigne un autre protecteur régional de l'élève pour le dossier visé, dans le respect de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)).

Lorsque le protecteur national de l'élève se refuse, il désigne un protecteur régional de l'élève pour exercer ses fonctions de manière intérimaire dans le cadre du dossier visé. Il en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

- 22 Toute demande de récusation du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève doit être présentée avec diligence et faire état de motifs sérieux de croire qu'il existe une cause de récusation, telle que l'existence d'une crainte raisonnable de partialité ou de conflit d'intérêts.

La demande de récusation est adressée par écrit au protecteur national de l'élève, lequel statue sur cette demande, à moins de récusation d'office. Le protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

Lorsque la demande vise le protecteur national de l'élève, ce dernier en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

Activités politiques

- 23 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent se livrer à aucune activité ou participation politique partisane au niveau fédéral, provincial, municipal ou scolaire.

Ils doivent agir, dans le cadre de leurs fonctions, indépendamment de toute influence, interférence ou considération politique partisane.

Ils doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

Rémunération

- 24 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève n'acceptent, pour ce qu'ils accomplissent dans l'exercice de leurs fonctions, aucune autre somme d'argent ni aucun autre avantage que ce qui leur est alloué conformément à la loi et à leurs conditions de travail.

Ils ne peuvent, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers.

Exclusivité et dissociation de fonctions

- 25 Avant de consentir à ce qu'un protecteur régional de l'élève à temps plein exerce des activités didactiques, conformément au premier alinéa de l'article 13 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)), le protecteur national de l'élève doit évaluer si ces activités sont susceptibles de compromettre l'exercice utile de ses fonctions, son impartialité ou celle de l'institution.

Il doit, en outre, considérer si ces activités sont susceptibles de favoriser le développement ou le maintien des compétences pertinentes aux fonctions du protecteur régional de l'élève.

- 26 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève à temps plein doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes activités didactiques.

Les protecteurs régionaux de l'élève à temps partiel doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes autres activités professionnelles, d'affaires ou didactiques.

Après-mandat

27 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'institution.

28 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions à ce titre ne doit pas divulguer un renseignement confidentiel dont il ou elle a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il ne doit pas non plus donner à quiconque des conseils fondés sur des renseignements non accessibles au public, dont il a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

29 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a agi relativement à une affaire particulière ne peut, après qu'il ou elle ait cessé d'exercer ses fonctions à ce titre, conseiller autrui ou agir au nom ou pour le compte d'autrui à l'égard de la même affaire.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, de conseiller autrui ou d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à toute affaire soumise à l'institution.

CHAPITRE III – APPLICATION DES PRINCIPES ET DES RÈGLES

30 Le protecteur national de l'élève s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les protecteurs régionaux de l'élève.

Le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par le protecteur national de l'élève.

31 En cas de contravention au présent code, le processus disciplinaire prévu dans le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)) s'applique.

L'autorité compétente pour agir est le Secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

32 Avant d'entrer en fonction, les protecteurs régionaux de l'élève prêtent serment en affirmant solennellement ce qui suit : « Je (...) déclare sous serment que je remplirai les devoirs de ma charge de protecteur régional de l'élève au meilleur de mes connaissances, avec honnêteté, impartialité et justice et que je ne recevrai aucune autre somme d'argent ou avantage pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de mes fonctions. ».

Cette obligation est exécutée devant le protecteur national de l'élève. Ce dernier doit prêter ce même serment, avec les adaptations nécessaires, devant une des personnes autorisées à faire prêter le serment en vertu du premier alinéa de l'article 219 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* ([RLRQ, c. T-16](#)).

L'écrit constatant le serment est conservé par l'institution.

CHAPITRE IV – ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

- 33 Le présent code entre en vigueur le jour de sa signature par le protecteur national de l'élève et est diffusé publiquement par l'institution.

Le Code est publié dans le contenu Web de l'institution, sur le portail Québec.ca :

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/org/protecteur-national-eleve/PNE_Code_dethique_et_de_deontologie.pdf

4.6 Allègement réglementaire et administratif

La loi et les règlements sous la responsabilité du Protecteur national de l'élève ont une incidence sur les entreprises que peuvent être les établissements d'enseignement privés du Québec par l'application d'une nouvelle procédure de traitement de plaintes et des signalements, et par l'obligation légale d'utiliser l'actif informationnel (système de traitement des plaintes et des signalements Aristote) développé par le Protecteur national de l'élève.

Rappelons pour toutes fins utiles que les dispositions exigées aux établissements d'enseignement privés s'appliquent également à toutes les écoles publiques, avec les adaptations requises.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après Loi sur l'accès), toute personne qui en fait la demande peut exercer son droit d'accès aux renseignements personnels la concernant ou aux documents détenus par l'institution, dans les limites prévues à cette loi. Ce droit d'accès doit toutefois être exercé conformément au régime particulier de confidentialité établi dans la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (RLRQ, c. P-32.01).

En effet, l'article 52 al. 2 de cette loi prévoit que, malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès, nul n'a droit d'accès à un document contenant un renseignement obtenu dans l'exercice des fonctions du protecteur national de l'élève, des protecteurs régionaux de l'élève et des autres membres du personnel de l'institution.

Cette disposition exige que l'institution et ses employés préservent la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit d'une obligation fondamentale pour maintenir la confiance que doivent accorder au Protecteur national de l'élève à la fois les élèves, leurs parents, les organismes scolaires et toute autre personne impliquée dans une enquête. Cette confiance est essentielle pour permettre à l'institution d'accomplir sa mission : intervenir à l'égard des plaintes des élèves et de leurs parents, de même qu'au regard de tout signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel à l'endroit d'un élève, afin d'identifier les sources de contravention potentielle aux droits de ceux-ci et de recommander les mesures appropriées pour y remédier, le cas échéant.

Diffusion de l'information et activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées

Conformément aux obligations de diffusion de l'information prévues au Règlement sur la diffusion et sur la protection des renseignements personnels, édicté en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1) (*Loi sur l'accès*), le Protecteur national de l'élève publie, sur le portail Web Québec.ca, les documents exigés en vertu de ce règlement.

En 2023-2024, l'institution a entamé son travail d'encadrement et de structuration de l'équipe dédiée à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, notamment quant à l'élaboration des documents de régie externe et interne requis en la matière. La Politique de confidentialité du Protecteur national de l'élève est diffusée et accessible au lien suivant : <https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/education/organismes-lies/protecteur-national-eleve/acces-information#c235257>

TABLEAU 22

Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	12
--	----

TABLEAU 23

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	3	3	0
21 à 30 jours	3	3	0
31 jours et plus (le cas échéant)	0	0	0
Total	6	6	0

TABLEAU 24

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	3	0	0	S/O
Partiellement acceptée	3	3	0	<i>Loi sur l'accès</i> , art. 1, 9, 14, 28, 37, 38, 39, 48, 53, 54, 59, 87, 88 et 94; LPNÉ, art. 52
Refusée (entièrement)	0	3	0	<i>Loi sur l'accès</i> , art. 1, 9 et 15; LPNÉ, art. 52
Autres	0	0	0	S/O

TABLEAU 25

Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent?	Non
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice?	Ne s'applique pas
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Oui Présentation de l'Émissaire à tout le personnel lors de la journée du personnel de décembre 2023

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française?	Non
Si vous avez une directive particulière : Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle?	Ne s'applique pas
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	Lorsque la traduction dans une autre langue des documents Conclusions et recommandations d'une protectrice ou d'un protecteur régional de l'élève nous est apparue nécessaire pour en assurer la mise en œuvre et ainsi éviter de compromettre la mission de notre institution.
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la Charte de la langue française?	100 %

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	Transmission de courriels à ce sujet à l'ensemble du personnel par le plus haut dirigeant de l'institution (un premier envoi le 1 ^{er} juin 2023 à tous les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et gestionnaires, puis un autre envoi le 1 ^{er} septembre 2023 à tout le personnel).
L'article 20.1 de la Charte de la langue française prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français : est exigé? est souhaitable?	Nombre de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé : 9 Nombre de postes pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable : 2

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Plusieurs initiatives ont été entreprises par le Protecteur national de l'élève pour s'assurer de l'égalité entre les femmes et les hommes. On peut citer notamment :

- Le recrutement de plusieurs femmes au sein des équipes professionnelles et techniques;
- L'organisation de formations ayant trait au respect et à la lutte contre toute forme de discrimination, la prévention et la lutte contre les violences à caractère sexuel;
- L'implication équitable des femmes dans tous les groupes de travail et dans le processus décisionnel.

Les statistiques à ce propos sont éloquentes :

- Les femmes sont représentées à 77,8 % parmi l'ensemble des personnes recrutées (incluant étudiantes et stagiaires);
- Elles représentent 66,7 % de toutes les personnes recrutées dont le statut d'emploi est régulier;
- Leur taux de présence au sein de l'ensemble de l'effectif régulier au 31 mars 2024 est de 56,5 % tandis qu'il est respectivement de 58,8 % et de 75 % dans les catégories de personnel professionnel et technicien.

4.10 Politique de financement des services publics

Le Protecteur national de l'élève n'effectue aucune tarification pour les services qu'il rend aux personnes qui font appel à lui. Considérant que l'année 2023-2024 a été la première de la mise en œuvre de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, le Protecteur national de l'élève a jugé prématuré d'amorcer des travaux visant à établir le coût de revient pour ces services.

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1	Chiffres clés	3
TABLEAU 2	Suivi des plaintes en qualité des services au 31 mars 2024	10
TABLEAU 3	Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires	13
TABLEAU 4	Proportion de la masse salariale investie en formation	13
TABLEAU 5	Nombre moyen de jours de formation par personne	14
TABLEAU 6	Somme allouée par personne	14
TABLEAU 7	Taux de départ volontaire du personnel régulier	15
TABLEAU 8	Emplois régionalisés au 31 janvier 2024, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation	15
TABLEAU 9	Dépenses et évolution par secteur d'activité	17
TABLEAU 10	Dépenses en ressources informationnelles	18
TABLEAU 11	Répartition des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés*	21
TABLEAU 12	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1 ^{er} avril 2023 au 31 mars 2024	22
TABLEAU 13	Effectif régulier au 31 mars 2024	24
TABLEAU 14	Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024	24
TABLEAU 15	Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024	25
TABLEAU 16	Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi	25
TABLEAU 17	Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	26
TABLEAU 18	Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	27
TABLEAU 19	Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024	28
TABLEAU 20	Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi	29
TABLEAU 21	Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024	29
TABLEAU 22	Nombre total de demandes reçues	38
TABLEAU 23	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais	38
TABLEAU 24	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues	39
TABLEAU 25	Mesures d'accommodement et avis de révision	39



*Protecteur national
de l'élève*

Québec 