

**DE :** Monsieur Jean-François Roberge  
Ministre de l'Éducation

Le 1<sup>er</sup> novembre 2021

---

**TITRE :** Loi sur le protecteur national de l'élève

---

---

**PARTIE ACCESSIBLE AU PUBLIC**

---

**1- Contexte**

**Évolution des interventions gouvernementales**

Dans son rapport annuel 2007-2008, le Protecteur du citoyen (PC) a dénoncé l'absence d'un recours impartial dans le réseau de l'éducation lorsqu'un élève ou ses parents sont insatisfaits de services reçus en milieu scolaire. Il a alors recommandé que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (maintenant ministère de l'Éducation, ci-après Ministère) « examine les modalités les plus adéquates pour doter le réseau scolaire d'un régime de traitement des plaintes comportant des garanties d'impartialité et de crédibilité essentielles pour répondre aux besoins des parents, des élèves et des établissements ».

Le Ministère a donné suite à cette recommandation. En effet, l'Assemblée nationale a adopté, en octobre 2008, la Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique et d'autres dispositions législatives (2008, chapitre 29; « PL 88 ») afin d'obliger les centres de services scolaires (CSS)<sup>1</sup> à établir une procédure d'examen des plaintes et à désigner une personne agissant à titre de protecteur de l'élève (PdÉ).

La mise en œuvre de cette procédure résulte également d'un large consensus qui s'est dégagé lors du Forum sur la gouvernance et la démocratie scolaire qui s'est tenu en février 2008, les parents y ayant fait valoir les nombreux enjeux relatifs aux mécanismes de traitement des plaintes.

À l'occasion de l'adoption du PL 88, le PC a émis des réserves sur certains aspects de la législation proposée, soit l'impartialité, l'indépendance de la fonction, la confidentialité, l'immunité de poursuite et la reddition de comptes. Le législateur a tenu compte de certaines réserves exprimées et le PL 88 a été modifié, obligeant notamment le PdÉ à transmettre annuellement un rapport devant être joint au rapport annuel du CSS.

Par la suite, la Loi visant à prévenir et à combattre l'intimidation et la violence à l'école (2012, chapitre 19; « PL 56 ») a été adoptée par l'Assemblée nationale le 12 juin 2012. Cette dernière prévoit notamment ce qui suit :

---

<sup>1</sup> Pour uniformiser le texte, nous utilisons « centres de services scolaires » pour désigner les commissions scolaires de façon à refléter la situation juridique depuis l'adoption de la Loi 40 (sauf lorsqu'il s'agit des commissions scolaires du réseau anglophone, lesquelles sont visées par un sursis d'application de la Loi).

- L'adoption d'un plan de lutte contre l'intimidation et la violence, lequel doit notamment prévoir les modalités applicables pour effectuer un signalement ou pour formuler une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence et le suivi qui doit être donné à tout signalement et à toute plainte concernant un tel acte. Notons que des dispositions semblables sont prévues pour les établissements d'enseignement privés;
- La responsabilité du directeur d'école de recevoir et traiter avec diligence tout signalement et toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence;
- La responsabilité du CSS de préparer un rapport annuel faisant état, de manière distincte pour chacune de ses écoles, du nombre d'actes d'intimidation ou de violence qui ont été portés à la connaissance du directeur général par le directeur de l'école et de la nature de ces actes, ainsi que des interventions qui ont été faites en vue d'améliorer les résultats de ses écoles au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence et de la qualité du milieu d'apprentissage.

Par ailleurs, l'Assemblée nationale a adopté la Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique, le 17 novembre 2016 (2016, chapitre 26). Elle a entre autres eu pour effet d'élargir la portée de la procédure d'examen des plaintes établie par un CSS à l'ensemble des plaintes liées à ses fonctions et à tout plaignant, qu'il soit un élève, un enfant scolarisé à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services rendus par le CSS en application de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3; « LIP »).

Enfin, le précédent gouvernement a déposé, le 16 mai 2018, le projet de loi 183, Loi visant principalement à renforcer le rôle du protecteur de l'élève et son indépendance. Ce projet de loi, qui n'a jamais été débattu, s'articulait sur la base des grandes orientations suivantes :

- une indépendance et une imputabilité de l'institution du PdÉ à renforcer;
- le maintien du rattachement local des PdÉ (aux CSS), mais un processus de nomination plus indépendant (par le ministre de l'Éducation);
- un réseau privé non assujéti à la compétence du PdÉ mais un accompagnement ministériel formalisé (obligation des établissements de se doter d'une procédure d'examen des plaintes et pouvoir ministériel de faire des recommandations);
- un accès de premier niveau au PdÉ (le PdÉ « porte d'entrée » pour le plaignant);
- un pouvoir de révision en seconde instance conféré au PC;
- des pouvoirs et devoirs complémentaires accrus pour le PdÉ, le PC et le ministre (notamment des pouvoirs d'autosaisine, de donner des avis sur toute question soumise, de formuler des recommandations à portée collective ainsi qu'un pouvoir d'ordonnance ministériel).

Les fédérations de parents et le PC ont alors donné leur appui de principe au projet de loi.

## **Survol du cadre juridique applicable**

- ***Réseau public***

L'article 220.2 de la LIP prévoit que le CSS doit, après consultation du comité de parents, établir par règlement une procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions. Les plaignants qui sont insatisfaits de l'examen de leur plainte ou du résultat de cet examen doivent pouvoir s'adresser à une personne désignée par le CSS sous le titre de PdÉ. Le PdÉ est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique. Un membre du conseil d'administration ou un membre du personnel du CSS ne peut agir comme PdÉ.

Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire (chapitre I-13.3, r. 7.1; « Règlement ») précise certaines exigences que doivent prévoir les procédures d'examen des plaintes définies par les CSS. Ce dernier prévoit entre autres des normes relatives à l'accessibilité des recours, à l'information aux élèves et aux parents, à l'assistance qui leur est apportée ainsi qu'à la confidentialité des démarches.

Toujours selon l'article 220.2 de la LIP, la procédure locale doit prévoir que le PdÉ donne son avis au conseil d'administration sur le bien-fondé de la plainte dans les 30 jours de la réception de la demande du plaignant et, le cas échéant, lui propose les correctifs qu'il juge appropriés.

L'article 220.2 de la LIP précise que le PdÉ ne peut traiter de plaintes relatives à une faute ou un acte dont le ministre est saisi en application de l'article 26 de la LIP, soit des fautes graves ou des actes dérogatoires d'un titulaire d'une autorisation d'enseigner commis à l'occasion de ses fonctions ou d'un acte dérogatoire à l'honneur ou à la dignité de la fonction enseignante.

Cette disposition prévoit en outre que le PdÉ doit transmettre annuellement au CSS un rapport indiquant le nombre et la nature des plaintes reçues, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites qui leur ont été données. Ce rapport doit être joint au rapport annuel du CSS.

Les articles 9 à 12 de la LIP prévoient un recours en révision pour les décisions du conseil d'administration, du conseil d'établissement ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du CSS qui visent un élève individuellement. L'élève ou ses parents peuvent demander au conseil d'administration de réviser une telle décision. Ce dernier peut confirmer la décision ou l'infirmer, en tout ou en partie, et prendre celle qui, à son avis, aurait dû être prise.

- ***Réseau privé***

La Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1 ; « LEP ») encadre la tenue des établissements d'enseignement privés. Elle prévoit, entre autres, les règles relatives au permis de tenir un tel établissement et à l'agrément aux fins de subventions. Elle prévoit plus particulièrement les éléments suivants :

- aucun établissement ne peut dispenser les services prévus à cette loi sans être titulaire d'un permis délivré en application de celle-ci (art. 10);
- les établissements doivent offrir un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire de manière à ce que tout élève qui le fréquente puisse y développer son plein potentiel, à l'abri de toute forme d'intimidation ou de violence. À cette fin, l'établissement doit adopter un plan de lutte contre l'intimidation et la violence (art. 63.1 et suivants);
- diverses conditions concernant le contrat de services éducatifs (art. 66 à 76);
- les conditions de délivrance, de renouvellement et de modification du permis de tenir un établissement d'enseignement privé (art. 12, 18 et 20);
- les conditions de modification et de révocation de permis (art. 119 et suivants).

La LEP ne prévoit pas de dispositions prescrivant l'établissement d'un régime d'examen des plaintes liées aux fonctions exercées par les établissements d'enseignement privés.

## 2- Raison d'être de l'intervention

### Critiques à l'égard des recours en milieu scolaire

- ***Par le Protecteur du citoyen (PC)***

Le PC a relevé dans son rapport de 2011-2012 que des problèmes d'accessibilité aux recours, de conformité des règlements adoptés par les CSS, de crédibilité du PdÉ ainsi que de respect des droits prévus à la LIP et aux régimes pédagogiques sont souvent soulevés en lien avec les plaintes qu'il a reçues.

Le PC a effectué une première analyse de l'implantation de la procédure d'examen des plaintes en 2013. Puisque l'année 2016 marquait la fin d'un deuxième mandat de trois ans pour la majorité des PdÉ, le PC a jugé qu'il s'agissait d'un moment opportun pour dresser un état de l'application du PL 88 ainsi que de la fonction de PdÉ. Un rapport intitulé *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* a été rendu public le 31 octobre 2017. Ce rapport repose sur une méthodologie fondée sur l'analyse des plaintes, des procédures d'examen des plaintes des CSS, des entrevues menées avec divers intervenants concernés du réseau scolaire dont les responsables locaux de traitement des plaintes et les PdÉ, ainsi qu'un appel à témoignages mené auprès des parents.

Le PC a posé les constats suivants relativement aux procédures d'examen des plaintes et au rôle du PdÉ :

#### Les procédures d'examen des plaintes et le rôle du PdÉ :

- Un processus complexe et long :
  - trop d'étapes et d'interlocuteurs;
  - de longs délais de traitement;
  - des délais de traitement non précisés;
  - une intervention trop tardive du PdÉ;

- Des plaintes réservées aux parents et aux élèves majeurs;
- Un recours méconnu :
  - peu d'information en début d'année sur la procédure d'examen des plaintes et sur le recours au PdÉ;
  - une information difficile à repérer sur les sites Internet;
  - un recours peu utilisé;
- Des lacunes dans la reddition de comptes et dans la surveillance :
  - peu d'information sur les étapes en amont du PdÉ;
  - une reddition de comptes incomplète des PdÉ;
  - aucune vérification ministérielle en matière de reddition de comptes.

*Le statut, le mandat et les pouvoirs du PdÉ :*

- Une indépendance à renforcer :
  - une perception de non-indépendance du PdÉ;
  - des tentatives de contrôle à l'encontre des PdÉ;
  - l'examen de plaintes sur lesquelles le conseil des commissaires s'est déjà prononcé;
- Une vision restreinte du mandat et des pouvoirs :
  - un refus de traiter certains types de plaintes;
  - une hésitation à formuler des recommandations à portée collective;
- L'absence du pouvoir d'agir de sa propre initiative;
- Une formation et un partage d'expertise inexistant;
- Un suivi des recommandations difficile à assurer.

Dans ses rapports annuels de 2018-2019 et 2019-2020, la PC fait état des suivis faits auprès du Ministère depuis la publication de son rapport spécial en 2017, notamment au regard de la réforme de la gouvernance scolaire. Le récent rapport 2020-2021 en fait également état, plus spécifiquement au regard du traitement des plaintes en matière d'intimidation dans le secteur privé, ainsi qu'à l'élargissement du mandat du PdÉ à ce réseau.

- ***Par les médias et les parlementaires***

Au cours des dernières années, le processus de traitement des plaintes de même que la fonction de PdÉ ou certaines de leurs décisions ont fait l'objet de critiques publiques. La presse a notamment fait état d'un mécanisme lourd et complexe, de la méconnaissance du recours au PdÉ, de longs délais de traitement et la question de l'indépendance des PdÉ a également été soulevée.

À titre d'exemple, la PdÉ du CSS de Montréal a refusé de prendre de nouveaux cas similaires à un dossier litigieux pour lequel elle a reçu un blâme de la part du conseil

des commissaires de l'époque pour « analyse incomplète et erronée », car elle considérait désormais ces dossiers « politiques ». L'article explique que les parents se sont sentis floués et ont considéré que la PdÉ était « muselée par les commissaires »<sup>2</sup>. Plus récemment, un article<sup>3</sup> rapportait que le groupe des Béliers solidaires, formé d'élèves et d'anciens élèves de l'école secondaire Henri-Bourassa, qui avait publiquement dénoncé les propos offensants d'un enseignant et le traitement des plaintes qui avait été effectué par la direction de l'école, avait lancé une pétition réclamant la réforme des dispositions législatives régissant le PdÉ. Cette pétition, déposée le 2 février 2021 devant l'Assemblée nationale par la députée libérale de Bourassa-Sauvé, madame Paule Robitaille, demande entre autres que le PdÉ devienne un mécanisme de plainte indépendant des CSS et qu'il soit transparent, facilement repérable de même qu'accessible aux élèves, aux parents d'élèves et au personnel des établissements scolaires. La pétition a récolté 1 677 signatures.

Selon ce même article, la titulaire de la Chaire de recherche Bien-être à l'école et prévention de la violence de l'Université Laval, madame Claire Beaumont, estime que le PdÉ « doit être réformé » mais « que cette instance doit rester une option de dernier recours ».

Il s'agit enfin d'une réforme tout particulièrement attendue par la Fédération des comités de parents du Québec, cette dernière réclamant des changements depuis 2016<sup>4</sup>.

### **Engagements ministériels à réformer les recours en milieu scolaire**

Le ministre de l'Éducation s'est engagé en 2018 à réformer l'institution du PdÉ : *Réforme en profondeur du Protecteur de l'élève pour en faire un véritable organisme indépendant, autonome et responsable de la protection de tous les élèves sur son territoire*. Régulièrement, au cours des deux dernières années, cet engagement a été réitéré publiquement en référant aux objectifs suivants :

- nomination d'un PdÉ national;
- renforcement du PdÉ par des pouvoirs additionnels et une reddition de comptes accrue;
- portée régionale du mandat des PdÉ;
- compétence du PdÉ étendue au secteur privé.

Son prédécesseur avait par ailleurs admis publiquement que l'institution du PdÉ présentait diverses problématiques, notamment en ce qui a trait à sa visibilité et à son indépendance. Lors du dévoilement du rapport thématique du PC, un communiqué du ministre de l'époque mentionnait qu'il partageait les préoccupations exprimées relativement à l'importance de l'impartialité, de la crédibilité et de l'efficacité des processus de traitement des plaintes, que des travaux initiés conjointement avec le PC s'inspireraient des constats et recommandations du rapport et qu'un projet de loi était en élaboration, lequel, portant le n° 183, a été déposé le 16 mai 2018 et mort au feuillet.

---

<sup>2</sup> Le Devoir, 21 juin 2017, Jessica Nadeau, « L'indépendance de la protectrice de l'élève à la CSDM est-elle bien réelle? »

<sup>3</sup> Journal Métro, 8 janvier 2021, Olivier Faucher, « Des élèves veulent un meilleur traitement des plaintes à l'école »

<sup>4</sup>Le Journal de Québec, 23 avril 2018, Daphnée Dion-Viens, « L'inaction du ministre Proulx dénoncée »

## **Suivi de l'application du cadre juridique relatif aux recours en milieu scolaire**

### **o *État des plaintes***

Entre le 13 mai 2011 et le 7 septembre 2021, le Ministère a recensé au total 131 plaintes de citoyens faisant état d'une insatisfaction à l'égard d'un PdÉ. Parmi celles-ci, 53 se rapportent à l'accessibilité (le PdÉ ne donne pas suite aux appels ou refuse de prendre en charge), 39 concernent le défaut d'obtenir les résultats escomptés, 14 dénoncent l'absence d'indépendance et de professionnalisme et 10 ont trait aux lacunes quant au contenu du rapport du PdÉ.

La PC informait par ailleurs récemment le Ministère recevoir, bon an mal an, une centaine de plaintes mettant en cause l'institution du PdÉ en contexte scolaire.

### **o *Inventaire des procédures d'examen des plaintes des CSS***

Dans le contexte de l'intervention du PC, une analyse de la mise en œuvre du cadre juridique relatif au PdÉ et aux procédures d'examen des plaintes a été réalisée au Ministère. Ainsi, un portrait des règlements de chacun des CSS établissant des procédures d'examen des plaintes a été effectué.

### **Principaux constats**

Les CSS, en application de l'article 220.2 de la LIP, ont tous établi par règlement une procédure d'examen des plaintes formulées par les élèves ou leurs parents. Ces procédures permettent au plaignant qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par le CSS sous le titre de PdÉ et relevant de celui-ci.

En substance, les règlements des CSS respectent adéquatement les principales exigences prescrites, à savoir celles relatives :

- o à la formulation d'une plainte;
- o au processus de cheminement d'une plainte;
- o au droit d'être accompagné;
- o aux suites données par le conseil d'administration aux recommandations du PdÉ.

L'analyse des procédures d'examen des plaintes établies par les CSS a cependant permis de repérer des zones de divergence concernant les éléments suivants :

- o définition de « plaignant » (ex : élève majeur, élève mineur, parent, enfant scolarisé à la maison);
- o règles relatives aux délais pour déposer les avis et les rapports des PdÉ au conseil d'administration;
- o forme et contenu des rapports annuels des PdÉ.

Par ailleurs, le Ministère ne procède pas au suivi systématique de l'application du cadre juridique relatif au traitement des plaintes en milieu scolaire, notamment à l'examen de la conformité de cette dimension dans les rapports annuels des CSS.

### **Financement des PdÉ**

Une allocation financière totale de 3,6 M\$ dédiée au PdÉ a été introduite pour la première fois dans les règles budgétaires de fonctionnement des CSS de l'année scolaire 2009-2010.

Pour l'année scolaire 2014-2015, l'enveloppe totale de la mesure a été réduite à 2 M\$ à la suite de la réorganisation de certaines enveloppes. Depuis 2015-2016, l'enveloppe est répartie selon le mode d'attribution suivant :

***Allocation (a priori) = Allocation pour l'année scolaire précédente X Taux d'ajustement de l'année scolaire concernée***

En 2021-2022, l'enveloppe totalise 2,03 M\$. L'allocation varie de 7 137 \$ à 148 026 \$ entre les CSS.

Aucune reddition de comptes n'est prescrite relativement à cette mesure budgétaire.

### **Gestion des plaintes dans le réseau privé**

- ***Critiques à l'égard des recours dans le réseau privé***

Contrairement à l'existence de problèmes systémiques liés au traitement des plaintes dans le réseau public et documentés par le PC dans son rapport de 2017, une telle démonstration n'a pas été faite pour les établissements d'enseignement privés. Cependant, la PC a récemment signalé au Ministère se positionner en faveur d'un mécanisme formel de traitement des plaintes qui serait applicable au secteur privé dans le cadre de l'actuelle réforme envisagée par le gouvernement.

- ***Positionnement ministériel à l'égard des plaintes visant le réseau privé***

Lorsqu'une situation mettant en cause le respect des lois et règlements est portée à l'attention du Ministère, ses représentants informent le plaignant<sup>5</sup> et peuvent l'accompagner dans sa démarche.

Les pouvoirs prévus à la LEP permettent au Ministère d'effectuer les vérifications requises en lien avec les manquements allégués et un rappel est fait auprès de l'établissement qui est alors invité à corriger la situation, le cas échéant. Les plaintes sont consignées au dossier des établissements concernés.

Certaines décisions relèvent cependant de la responsabilité de l'établissement et se situent à l'extérieur du cadre juridique applicable; c'est le cas des matières strictement

---

<sup>5</sup> Délai de 10 jours pour donner suite à une demande de renseignements en application de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

contractuelles dans le traitement desquelles le Ministère a un rôle qui se limite à celui d'informer adéquatement le plaignant et à agir à titre de facilitateur, en certaines circonstances.

Avant le dépôt d'une plainte, la démarche officielle proposée par le Ministère consiste à contacter l'enseignant ou la direction, et si aucune solution n'émerge, le président du conseil d'administration de l'établissement.

### **3- Objectifs poursuivis**

Les principaux objectifs qui animent la présente réforme, en cohérence avec ceux qui sont à l'origine des recommandations du PC dans son rapport spécial de 2017, consistent essentiellement à rehausser les déterminants suivants, le tout dans l'objectif d'assurer une meilleure protection des droits des élèves:

- l'indépendance de l'institution du PdÉ;
- la transparence et l'efficacité du processus de traitement des plaintes;
- la professionnalisation de la fonction de PdÉ;
- une publicisation de l'institution et des recours disponibles.

La structure proposée, applicable au secteur privé et fondée sur des intervenants plus externes aux organisations scolaires à l'égard desquelles ils sont compétents et mieux formés, devraient permettre d'atteindre les standards d'indépendance et de professionnalisme inhérents à une institution investie d'un mandat de protection des droits. De même la standardisation, à l'échelle provinciale, d'un processus d'examen des plaintes comportant des étapes et des délais maximaux prescrits devrait faciliter l'accessibilité aux recours et en rehausser l'efficacité.

La reddition de comptes accrue exigible des protecteurs régionaux de l'élève (PRdÉ), doublée du mandat confié au protecteur national de l'élève (PNdÉ) d'examiner les bilans produits et de formuler des recommandations au ministre, devraient permettre de mesurer l'atteinte des objectifs de la réforme visant une efficacité rehaussée de l'institution. Enfin, mais dans une moindre mesure, le monitoring des plaintes et insatisfactions exprimées à l'égard du processus est de nature à nous renseigner sur l'incidence réelle du nouveau régime institué.

### **4- Proposition**

#### **Structure de gouvernance**

##### **❖ Protecteur national de l'élève (PNdÉ)**

La réforme proposée repose sur la constitution d'un organisme autonome, externe au réseau scolaire et dont le ministre de l'Éducation est responsable.

L'organisme serait sous la gouverne d'un PNdÉ. Cet officier serait nommé par le gouvernement, sur recommandation du ministre de l'Éducation, pour un mandat d'au plus 5 ans renouvelable. Des critères d'admissibilité à cette fonction seraient fixés, à

savoir posséder une connaissance du système d'éducation et des mécanismes de règlement des différends.

Le PNdÉ serait responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure d'examen des plaintes. Il se verrait confier un mandat de coordination, de soutien et de conseil dans le cadre de cette réforme, et ce, tant à l'égard des PRdÉ que du ministre de l'Éducation.

- ✓ **Rôle aviseur auprès des PRdÉ**
  - Dans l'exercice de leurs fonctions, soit essentiellement dans le cadre de leur mandat d'examen des plaintes
  
- ✓ **Rôle aviseur auprès du ministre**
  - À la demande du ministre, devoir de lui donner avis sur toute question que celui-ci lui soumet
  
- ✓ **Soutien à l'institution du Protecteur national de l'élève**
  - Formation des PRdÉ
  - Concertation et partage des bonnes pratiques entre les PRdÉ
  - Promotion de la fonction et du régime d'examen des plaintes auprès du public et des parents
  - Diffusion de l'information sur les droits des élèves et des parents de ceux-ci
  
- ✓ **Reddition de comptes et conseil au ministre**
  - Rapport annuel d'activités au 31 décembre (faisant état du traitement des plaintes et des autres mandats complémentaires réalisés par les PRdÉ et le PNdÉ, notamment au regard des avis formulés par ces derniers respectivement à la demande des centres de services scolaires et du ministre)
  - Rapport sur la mise en œuvre de la Loi cinq ans après son entrée en vigueur (lequel pourrait proposer toute mesure d'amélioration de l'institution et du régime d'examen des plaintes et de la protection des droits des élèves et de leurs parents)

Ces rapports seraient soumis au ministre de l'Éducation pour dépôt à l'Assemblée nationale.

En outre, le PNdÉ serait responsable d'assurer la coordination du processus de nomination des PRdÉ, soit la gestion des appels de candidatures et des travaux du comité de sélection.

Au chapitre de l'organisation du travail, le PNdÉ coordonnerait, répartirait et surveillerait le travail des PRdÉ qui, à cet égard, devraient se soumettre à ses ordres et à ses directives.

Le PNdÉ serait enfin investi d'un pouvoir d'intervention à l'égard des recommandations émises par les PRdÉ et n'aurait pas de pouvoir d'autosaisine (mandats d'initiative) lorsqu'il a connaissance d'une problématique à portée générale et qu'il a des motifs de croire que les droits d'élèves ou de parents sont lésés.

En cas d'absence ou d'empêchement du PNdÉ ou de vacance de son poste, un des PRdÉ agissant à temps plein serait nommé par le ministre de l'Éducation afin d'assurer l'intérim.

#### ❖ **Protecteurs régionaux de l'élève (PRdÉ)**

Les PRdÉ seraient nommés par le ministre pour un mandat dont la durée serait déterminée par le ministre mais d'au plus 5 ans et renouvelable. Ces PRdÉ exerceraient leurs fonctions à temps plein ou à temps partiel et chacun serait affecté par le PNdÉ à une région, les PRdÉ à temps partiel pouvant l'être à plus d'une région. Le PNdÉ aurait la responsabilité, dans l'exercice de cette fonction, de s'assurer que l'ensemble du territoire du Québec soit desservi.

Ces officiers seraient nommés sur la base d'un processus de sélection par avis de concours. Un comité de sélection, présidé par le PNdÉ, serait chargé d'évaluer l'aptitude des candidats et ferait rapport au ministre de l'Éducation au terme de ses travaux. Il serait formé, en outre du président, de six membres désignés par le PNdÉ parmi les personnes recommandées par les associations ou organisations les plus représentatives des catégories de membres suivantes :

- ✓ les parents;
- ✓ les enseignants;
- ✓ les directions d'établissement d'enseignement;
- ✓ les directions générales des CSS/CS;
- ✓ les directions des établissements d'enseignement privés;
- ✓ les orthopédagogues.

Les PRdÉ auraient principalement pour mandat le traitement des plaintes en milieu scolaire, incluant le réseau privé, en troisième et dernière instance.

Le projet de loi habiliterait par ailleurs le ministre à prescrire, par règlement, la procédure de recrutement et de sélection des PRdÉ et prévoirait des motifs d'inhabileté à agir à titre de PNdÉ et de PRdÉ.

Le traitement, les conditions de travail et, s'il y a lieu, le traitement additionnel, les allocations ou les honoraires du PNdÉ et des PRdÉ seraient fixés par le gouvernement.

Enfin, la loi confierait au PNdÉ et aux PRdÉ le mandat général de veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents au regard des services que leur rendent les organisations scolaires.

## **Processus d'examen des plaintes**

Le projet de loi propose un processus uniforme de traitement des plaintes en trois étapes maximales successives pour le plaignant, culminant par un recours au PRdÉ, et dont les délais de traitement, qui pourraient atteindre au plus 60 jours ouvrables au terme de la décision du conseil d'administration du CSS ou de l'établissement d'enseignement privé concerné statuant sur les recommandations du PRdÉ, sauf exceptions, seraient prescrits par la loi.

Le processus viserait les plaintes des élèves et de leurs parents à l'égard des « services rendus » par un CSS, à savoir l'ensemble des services qu'ils ont reçus, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent; les commissions scolaires autochtones y seraient également assujetties. Pour le réseau privé, seuls les « services éducatifs » visés aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> de l'article 1 de la LEP pourraient valablement fonder une plainte traitée en application du nouveau régime proposé. Par ailleurs, le projet de loi prévoit des dispositions particulières quant aux plaintes qui concernent les enseignants et visées par l'article 26 de la LIP de même que celles soulevant des questions d'ordre disciplinaire visant les membres du personnel.

### **Étape 1 : Personne directement concernée ou son supérieur immédiat (généralement l'établissement scolaire)**

Le processus d'examen des plaintes proposé privilégie, au premier chef, le recours aux intervenants locaux aux fins du règlement des différends en milieu scolaire. Le plaignant devrait donc d'abord soumettre sa plainte à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat. Cet intervenant, qui se situe généralement au niveau de l'école ou de l'établissement d'enseignement privé, disposerait de 10 jours ouvrables pour traiter la plainte.

Le directeur de l'établissement concerné devrait être informé de ces plaintes dans les plus brefs délais, et ce, afin de lui donner l'occasion de contribuer à les régler dès la première étape.

### **Étape 2 : Responsable du traitement des plaintes désigné (généralement la direction générale du CSS ou de l'établissement d'enseignement privé)**

Si, au terme de l'étape 1, le plaignant est insatisfait, il pourrait alors s'adresser au responsable du traitement des plaintes désigné par le conseil d'administration du CSS ou de l'établissement d'enseignement privé.

À cette étape, la plainte devrait être traitée dans un délai de 15 jours ouvrables, en concertation avec les intervenants concernés au palier inférieur.

Le responsable du traitement des plaintes devrait rendre compte, au plus tard le 30 septembre de chaque année, au PRdÉ relativement aux plaintes traitées.

Le ministre pourrait par ailleurs, par règlement, établir toute autre modalité relative au dépôt d'une plainte ou au traitement des plaintes applicable aux niveaux locaux.

### **Étape 3 : Protecteur régional de l'élève (PRdÉ)**

Si le plaignant demeure insatisfait, au terme de l'étape 2, il pourrait alors recourir, par écrit, au PRdÉ compétent, cette étape représentant la dernière du processus d'examen des plaintes proposé.

La personne mandatée à ce titre aurait 20 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions et, le cas échéant, les recommandations qu'elle juge opportun de formuler au CSS ou à l'établissement d'enseignement privé. Elle pourrait, avec le consentement des parties, conduire un processus de médiation; les délais seraient alors suspendus. Le PRdÉ devrait par ailleurs, lorsqu'il lui serait impossible de traiter adéquatement une plainte dans le délai prescrit, notamment en raison de sa complexité, informer les parties des motifs justifiant le recours à cette mesure d'exception.

Tout au long du processus, à défaut qu'il soit statué sur une plainte dans le délai imparti, le plaignant pourrait en saisir le palier supérieur.

Dans le cadre de l'examen de la plainte et afin d'assurer un traitement efficace et éclairé, le PRdÉ serait investi de certains pouvoirs et devoirs dont notamment :

- ✓ le pouvoir de se saisir, exceptionnellement, d'une plainte, bien que toutes les étapes préalables n'aient pas été complétées;
- ✓ le pouvoir de procéder à l'examen sommaire de la plainte quant à sa recevabilité;
- ✓ le devoir d'assistance au plaignant en lien avec la formulation de sa plainte ou toute autre démarche s'y rapportant;
- ✓ les pouvoirs et l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement, pour la conduite d'une enquête;
- ✓ le devoir de permettre à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat de se faire entendre et, s'il y a lieu, de remédier à la situation faisant l'objet de la plainte.

Le ministre de l'Éducation pourrait prescrire, par règlement, diverses dispositions complémentaires permettant de raffiner le régime général et traitant, notamment, des modalités relatives :

- ✓ à la formulation d'une plainte;
- ✓ à la tenue des dossiers de plaintes;
- ✓ à la reddition de comptes (rapports annuels du PNdÉ et des PRdÉ).

Au terme de l'examen de la plainte, le PRdÉ en disposerait en émettant des conclusions motivées. Des recommandations s'adressant au CSS ou à l'établissement d'enseignement privé pourraient également être formulées. Le cas échéant, le PNdÉ aurait 5 jours ouvrables pour informer le PRdÉ de son intention d'examiner la plainte, auquel cas il disposerait alors de 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et intervenir s'il l'estimait approprié. Le PRdÉ informerait par la suite le plaignant et le CSS

ou l'établissement d'enseignement privé de ses conclusions ainsi que des motifs sur lesquels elles s'appuient de même que des recommandations retenues.

Il incomberait au conseil d'administration du CSS ou de l'établissement d'enseignement privé concerné de statuer sur les recommandations dans un délai d'au plus 10 jours ouvrables; il en informerait le plaignant et le PRdÉ.

Enfin, bien que le régime actuel imposant aux organisations scolaires de se doter d'un processus local d'examen des plaintes ne serait pas maintenu en ce qui a trait aux matières visées par le présent régime de traitement des plaintes en milieu scolaire, le projet de loi prévoirait qu'elles doivent établir une telle procédure pour les autres objets de plainte dont elles peuvent être saisies (par exemple la taxe scolaire, les relations contractuelles, etc.).

En matière de lutte contre l'intimidation et la violence, à la suite d'une dénonciation, en cas d'insatisfaction au terme du déploiement, par l'établissement scolaire, des mesures d'intervention prévues au plan de lutte, le processus de traitement des plaintes prévu par le présent régime trouverait application. Le plaignant devrait alors s'adresser directement au responsable du traitement des plaintes désigné par le conseil d'administration du CSS ou de l'établissement d'enseignement privé.

### **Pouvoirs et devoirs complémentaires des PRdÉ**

Outre leur mandat principal d'examen des plaintes, les PRdÉ seraient également investis des devoirs suivants :

#### **✓ Reddition de comptes**

- Rapport annuel soumis par le PRdÉ chargé de la reddition de comptes, au plus tard le 31 octobre de chaque année, au PNdÉ ainsi qu'aux organisations scolaires situées dans la région à laquelle il est affecté, intégrant les rapports produits par leurs responsables respectifs du traitement des plaintes, et faisant essentiellement état :
  - Des plaintes ayant fait l'objet d'un examen
  - Des délais de traitement
  - Des recommandations formulées
  - Des suites données en suivi de ces recommandations
  - Des questions soumises dans le cadre de son rôle aviseur
- Présentation par le PRdÉ chargé de la reddition de comptes, en séance publique, de son rapport annuel aux conseils d'administration des organisations scolaires situées dans la région à laquelle il est affecté.

#### **✓ Information au public et aux parents sur le processus de traitement des plaintes**

- au plus tard le 30 septembre de chaque année
- par affichage dans chaque établissement
- sur le site Internet des organisations scolaires

- ✓ **Rôle aviseur auprès du conseil d'administration d'un CSS, un comité de parents ou un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé à l'égard des services qu'ils rendent**

Enfin, un actif informationnel serait mis à la disposition des intervenants associés au traitement des plaintes en milieu scolaire afin de rehausser l'uniformité des informations colligées et incidemment, la qualité de la reddition de comptes; un déploiement progressif de cet outil serait envisagé.

## **5- Autres options**

Une option alternative aurait pu être de proposer, à l'instar du projet de loi présenté par le précédent gouvernement, un modèle conforme à deux recommandations formulées par le PC, soit de faire du PdÉ la « porte d'entrée » du plaignant et de prévoir un recours en réexamen des recommandations du PdÉ auprès du PC. D'une part, la première mesure aurait été de nature à limiter la portée des étapes locales qui permettent, de l'avis unanime des dirigeants du réseau scolaire, de gérer l'essentiel des différends qui surviennent en milieu scolaire. D'autre part, la seconde mesure aurait signifié l'ajout d'un pallier additionnel et des délais liés à cette étape, ce qui peut être de nature à compromettre l'objectif d'efficacité qui gouverne l'actuelle réforme. De plus, une telle mesure s'avère moins pertinente dans la mesure où un ombudsman dédié à l'éducation est créé.

## **6- Évaluation intégrée des incidences**

Les principales attentes à l'égard de la réforme concernent essentiellement l'indépendance de l'institution du PdÉ, l'efficacité du processus de traitement des plaintes et l'accessibilité aux recours de même que la professionnalisation de la fonction de PdÉ.

D'une part, la structure de gouvernance proposée vise à accroître l'indépendance de la fonction en raison, notamment, du mode de nomination des PRdÉ et du choix d'un modèle régional en lieu et place du rattachement local qui caractérise actuellement le lien entre les PdÉ et les CSS.

D'autre part, l'efficacité du processus serait renforcée par l'imposition d'étapes et de délais prescrits, dans le cadre d'un processus désormais uniforme de traitement des plaintes, de même que par la formalisation de voies de règlement des différends telles que la médiation.

La professionnalisation de la fonction de PdÉ serait rehaussée par des mesures concrètes visant la formation de ces intervenants, une information accrue du public et des parents ainsi que la promotion de l'institution, mesures dont la mise en œuvre serait soutenue par l'équipe centrale du PNdÉ.

Ultimement, les différents intrants de la réforme devraient se traduire par une plus grande accessibilité aux recours en milieu scolaire et résulter en une meilleure protection des droits des élèves et des parents, plus particulièrement des clientèles vulnérables.

Les mesures proposées s'appliqueraient sur l'ensemble du territoire du Québec. Le modèle des PRdÉ, doublé d'une structure nationale de conseil et de soutien, devrait contribuer à uniformiser le traitement des plaintes en milieu scolaire, dans une perspective d'équité, tout en permettant la prise en compte de considérations régionales et culturelles pertinentes.

Les mesures proposées pour le réseau public ne comportent pas d'impact pour les entreprises. Une analyse d'impact réglementaire précise la portée de l'incidence de ces mesures pour les établissements d'enseignement privés.

## **7- Consultation entre les ministères et avec d'autres parties prenantes**

En juillet dernier, le Ministère a procédé à une consultation auprès des principaux partenaires concernés par la réforme, soit les associations représentant les directions générales des CSS et des établissements d'enseignement privés, les directions d'école et les parents. La consultation visait à connaître les irritants du modèle actuel ainsi que les intrants incontournables d'une réforme réussie de l'institution du PNdÉ.

De façon générale, les partenaires ont reconnu l'efficacité des étapes locales afin de dénouer l'essentiel des différends qui surviennent en milieu scolaire et la pertinence de les maintenir. La légitimité d'une structure visant à accroître l'indépendance des PdÉ a également été largement partagée, de même que l'à propos de mesures visant la formation de ces intervenants, la promotion de leur fonction et une information accrue du public.

En outre, dans le cadre de la réforme envisagée par le précédent gouvernement, le Ministère avait consulté le ministère de la Santé et des Services sociaux afin de mieux comprendre le modèle de traitement des plaintes applicable aux usagers de ce secteur.

Enfin, le Secrétariat aux affaires autochtones a été consulté relativement à la question de l'assujettissement des commissions scolaires autochtones au nouveau régime de traitement des plaintes; des consultations d'ordre général se sont d'ailleurs tenues avec ces commissions scolaires.

## **8- Mise en œuvre, suivi et évaluation**

Plusieurs étapes devraient être franchies afin d'opérationnaliser le nouveau régime d'examen des plaintes proposé, soit :

- ✓ Institution de l'organisme;
- ✓ Édiction des différents règlements d'application de la loi;
- ✓ Nomination du PNdÉ et des PRdÉ, après avoir mis en place les processus de sélection prescrits;
- ✓ Constitution de l'équipe du PNdÉ et mise en place des processus de travail et de soutien aux PRdÉ ainsi que des orientations ministérielles leur étant destinées aux fins de l'exercice de leur mandat;
- ✓ Déploiement de l'actif informationnel auprès du PNdÉ et des PRdÉ;
- ✓ Formation des PRdÉ nouvellement nommés.

Le nouveau régime de traitement des plaintes entrerait en vigueur aux dates fixées par décret du gouvernement.

Une réforme d'une telle importance se doit d'être accompagnée d'un suivi quant à l'évolution de son implantation, ce qui permettra au besoin d'apporter les correctifs requis et contribuera ultimement au succès de la mise en place de cette nouvelle institution. Par conséquent, un rapport portant sur la mise en œuvre de la loi devrait être produit par le PNdÉ cinq ans après son entrée en vigueur. Ce rapport ferait l'objet d'un dépôt à l'Assemblée nationale.

L'obligation pour les PRdÉ chargés de la reddition de comptes de soumettre un rapport annuel au PNdÉ et aux établissements à l'égard desquels ils sont compétents permettrait, quant à elle, d'offrir un portrait juste et complet :

- ✓ Des plaintes reçues, rejetées et examinées;
- ✓ Des délais de traitement de ces plaintes;
- ✓ Des recommandations formulées;
- ✓ Des suites et mesures concrètes en lien avec ces recommandations.

Enfin, sur la base de ces bilans régionaux, un rapport annuel devrait être produit par le PNdÉ et permettrait d'obtenir une vue d'ensemble du régime de traitement des plaintes dans les réseaux scolaires public et privé. Le PNdÉ pourrait alors en extraire les tendances et recommander toute mesure d'amélioration de l'institution du PNdÉ et du régime de traitement des plaintes jugée utile. Ce rapport serait déposé à l'Assemblée nationale.

## **9- Implications financières**

Les coûts de la proposition soumise seraient essentiellement liés à la mise en place de la structure de gouvernance proposée. Aux fins de la réalisation de leur mandat, le PNdÉ et les PRdÉ seraient soutenus par du personnel de professionnels et de soutien. Des frais de fonctionnement seraient également à prévoir. La structure proposée impliquerait donc l'ajout des ressources décrites précédemment et comporterait des coûts estimés pouvant atteindre 3,55 M\$. À noter que l'enveloppe de 2,03 M\$ actuellement consentie au réseau pour le financement des PdÉ serait imputée aux coûts du nouveau modèle proposé.

## **10- Analyse comparative**

La proposition soumise s'inspire notamment des deux modèles québécois suivants :

- ✓ Le réseau de la santé et des services sociaux quant au régime de traitement des plaintes qui lui est applicable;
- ✓ Le Bureau du coroner quant à sa structure de gouvernance.

## Régime santé

La Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2; « LSSSS ») prévoit qu'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)<sup>6</sup> est affecté au traitement des plaintes des usagers de chaque établissement administré par le CA. Depuis l'entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2021 de la Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux (2020, chapitre 24; « PL 52 »), la compétence du CLPQS d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) a été étendue aux usagers des établissements privés à l'égard des installations de ces établissements situées sur le territoire du CISSS.

Parmi les modalités prévues par ce régime dans le cadre de l'examen d'une plainte:

- ✓ Obligation d'assistance du CLPQS ou de s'assurer que soit prêtée assistance à l'utilisateur qui le requiert;
- ✓ Possibilité pour le CLPQS de rejeter, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- ✓ Pouvoir pour le CLPQS de consulter toute personne dont il juge l'expertise nécessaire incluant, avec l'autorisation du conseil d'administration, un expert externe;
- ✓ Pouvoir pour le CLPQS de requérir de l'utilisateur ou de toute autre personne tout renseignement ou, sauf exception, document qu'il exige pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention. Toute personne doit également, sauf excuse valable, assister à une rencontre que celui-ci convoque;
- ✓ Possibilité pour l'utilisateur et la plus haute autorité concernée de présenter leurs observations;
- ✓ En cas de défaut par le CLPQS de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans le délai fixé, il est alors réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai, ce qui donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers.

En plus d'être responsable du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes, le CLPQS donne également son avis sur toute question relevant de sa compétence soumise, notamment, par le CA. Il doit assurer la promotion de l'indépendance de son rôle, diffuser l'information sur les droits et les obligations des usagers, sur le code d'éthique et assurer de plus la promotion du régime d'examen des plaintes et la publication de la procédure.

La préparation par le CLPQS d'un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits auquel est intégré notamment le bilan annuel de ses activités est prévue par la LSSSS. Ce rapport doit être déposé à l'Assemblée nationale.

Le PL 52 a également mené à la création de la fonction de commissaire-conseil<sup>7</sup> au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Celui-ci a pour mandat de favoriser la concertation des CLPQS de même que le partage des bonnes pratiques, de

---

<sup>6</sup> Peut être considéré comme l'équivalent du PRdÉ.

<sup>7</sup> Cette nouvelle fonction a grandement inspiré celle du PNdÉ.

veiller à ce qu'ils reçoivent de la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions, d'apporter son soutien au CLPQS qui le requiert et de donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions.

Enfin, le PL 52 prévoit également que le MSSS fournira aux établissements publics l'actif informationnel qui devra être utilisé aux fins du registre de leurs activités liées à l'application du régime des plaintes. Cet actif sera géré par le MSSS et permettra de dresser un portrait global des activités du réseau. La disposition visée n'est cependant toujours pas en vigueur.

### Bureau du coroner

Le Bureau du coroner est un organisme gouvernemental indépendant relevant du ministre de la Sécurité publique qui accomplit son mandat sur la base d'une structure régionale.

Les coroners sont nommés par le gouvernement, sur recommandation du ministre de la Sécurité publique. Ils sont nommés parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions suivant la procédure de recrutement et de sélection établie par règlement du gouvernement qui comprend la constitution d'un comité de sélection. Notons que la Loi concernant principalement la nomination et le mandat des coroners et du coroner en chef (2020, chapitre 20; « PL 45 ») prévoit notamment que le mandat des coroners à temps plein sera d'une durée de 5 ans, renouvelable pour 5 ans, sans limite fixée quant au nombre de renouvellements.

Le traitement, les avantages sociaux et les autres conditions de travail du coroner en chef, d'un coroner en chef adjoint et d'un coroner permanent sont fixés par le gouvernement.

### Ailleurs au Canada

Dans certaines provinces, des recours sont possibles au sein des commissions scolaires ou conseils scolaires ou auprès du ministère de l'Éducation de la province. En Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, un plaignant peut loger un appel au ministère de l'Éducation de la province, lequel a le pouvoir de réviser une décision prise par une commission scolaire ou un conseil scolaire. À l'Île-du-Prince-Édouard, le seul recours prévu relève de la compétence des commissions scolaires qui doivent mettre en place un comité d'examen.

Le processus formel de règlement des différends établi par le ministère de l'Éducation du Manitoba en lien avec les programmes d'éducation ou de placement scolaire fournis par une commission scolaire à un élève ayant un plan éducatif personnalisé encourage avant tout le règlement d'un différend avec les personnes les plus directement concernées. Le coordonnateur des révisions, alors responsable de déterminer l'admissibilité d'un différend au recours devant le comité de révision, est également:

- ✓ investi par règlement du pouvoir d'offrir au plaignant et à la commission scolaire, lorsqu'il l'estime indiqué, un autre mode de règlement de la plainte;

- ✓ appelé à fournir aux parents des renseignements et conseils visant à favoriser le règlement informel de leur différend.

Parmi les ombudsmans parlementaires canadiens (équivalents du Protecteur du citoyen au Québec), ceux de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve-et-Labrador et du Yukon ont compétence dans le réseau scolaire de leur province respective. Par exemple, depuis 2015, l'Ombudsman de l'Ontario peut recevoir les plaintes à propos d'un conseil scolaire dans la mesure où les mécanismes de traitement des plaintes et d'appel établis ont été épuisés par le plaignant. L'Ombudsman ontarien peut ainsi examiner les plaintes à propos des actions et décisions administratives des conseils scolaires, dont des problèmes de transport scolaire, de services éducatifs, de suspensions et d'expulsions. Il peut également recevoir des plaintes provenant d'employés des conseils scolaires.

Enfin, le pouvoir de recommandation octroyé au PRdÉ est en cohérence avec celui qui prévaut généralement dans les régimes d'ombudsman consultés.

Le ministre de l'Éducation,

JEAN-FRANÇOIS ROBERGE