



Fédération  
des comités de parents  
du Québec

**MÉMOIRE PRÉSENTÉ À LA  
COMMISSION DE LA CULTURE ET DE L'ÉDUCATION**

Dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n°9  
Loi sur le protecteur national de l'élève

Janvier 2022

**Fédération des comités de parents du Québec**

2263 boulevard Louis-XIV

Québec, Qc G1C 1A4

418 667-2432

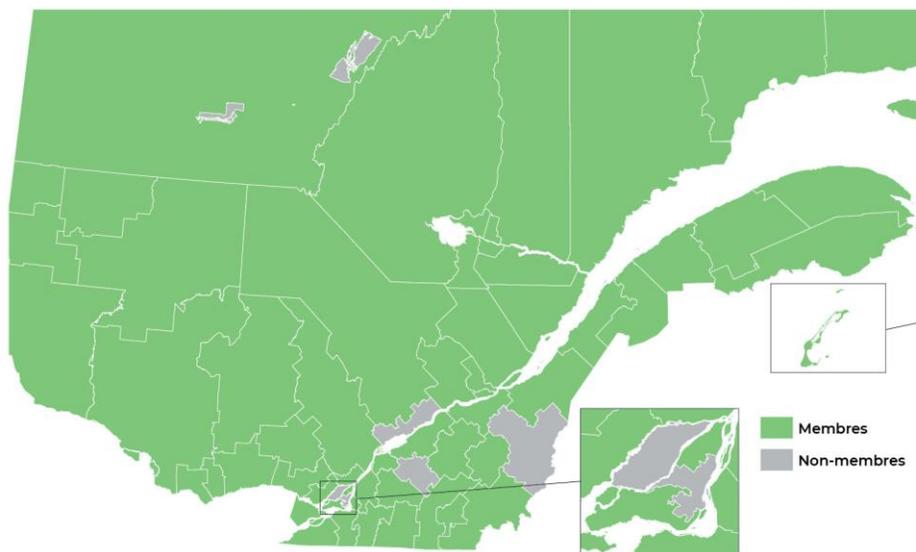
Kévin Roy, président [president@fcpq.qc.ca](mailto:president@fcpq.qc.ca)

## LA FÉDÉRATION DES COMITÉS DE PARENTS DU QUÉBEC

La Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ) a pour mission, depuis 1974, la défense et la promotion des droits et des intérêts des parents et des élèves des écoles publiques primaires et secondaires en vue d'assurer la qualité des services et la réussite de l'ensemble des élèves. Sa raison d'être provient de la désignation, lors de l'Assemblée générale des parents des écoles, d'une personne représentant les parents de chacune de celles-ci au comité de parents du centre de services scolaire.

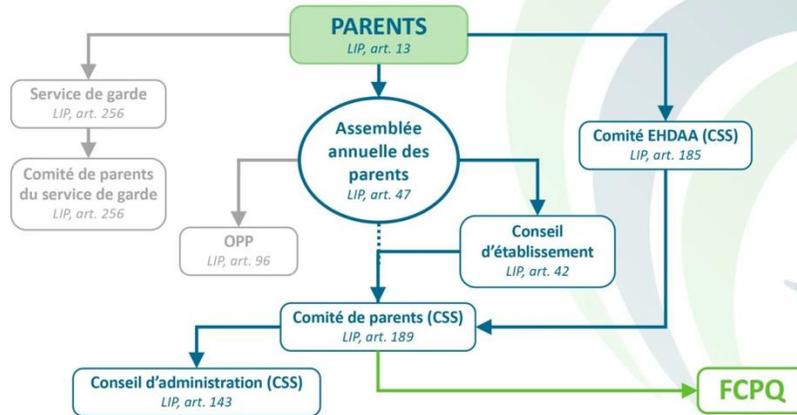
La FCPQ représente aujourd'hui les comités de parents de plus de 90% des centres de services scolaires du Québec.

Les comités de parents membres de la FCPQ  
représentent plus de **90%** du territoire

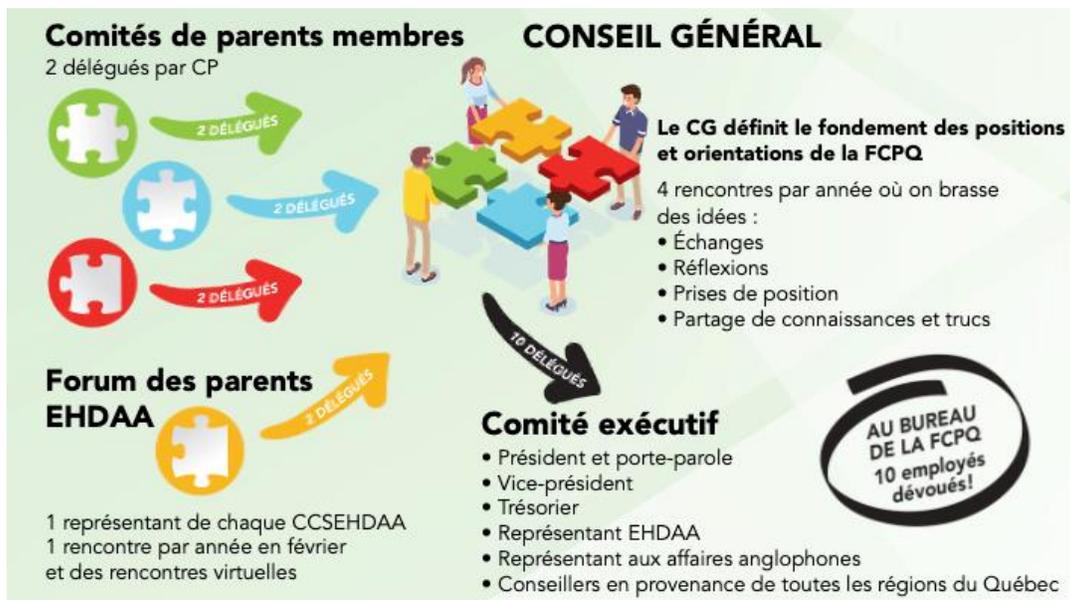


L'engagement parental dans les structures scolaires, c'est plus de 18 000 parents bénévoles qui donnent de leur temps et partagent leur expertise afin d'assurer la qualité des services que reçoivent leurs enfants dans une perspective de développement de leur communauté et de la société québécoise. Outre leur présence dans le centre de services scolaire au sein du comité de parents et du comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage, les parents bénévoles œuvrent au sein des conseils d'établissement, des organismes de participation des parents et des comités de parents utilisateurs du service de garde de leur école.

## LES PARENTS DANS LE RÉSEAU SCOLAIRE



Voici une image qui représente la structure de participation des parents à la FCPQ :



# TABLE DES MATIÈRES

<b>LA FÉDÉRATION DES COMITÉS DE PARENTS DU QUÉBEC .....</b>	<b>I</b>
<b>LISTE DES ILLUSTRATIONS .....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
HISTORIQUE .....	2
MÉTHODOLOGIE .....	4
<b>1. LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE (PNÉ) .....</b>	<b>5</b>
1.1 RÔLES DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE.....	6
1.2 LA NOMINATION DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE .....	7
<b>2. LE PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE (PRÉ) .....</b>	<b>8</b>
2.1 RÔLES.....	9
2.2 LA NOMINATION DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE .....	10
2.3 CRITÈRES DE SÉLECTION ET MANDAT .....	13
2.4. CRITÈRES D'EXCLUSION DES CANDIDATS POUR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET LES PROTECTEURS RÉGIONAUX.....	15
<b>3. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE .....</b>	<b>17</b>
<b>4. LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....</b>	<b>17</b>
4.1 UNIFORMISATION .....	18
4.2 L'ACCESSIBILITÉ .....	19
4.3 LE RECOURS À LA MÉDIATION .....	21
4.4 LES DÉLAIS PRESCRITS POUR CHAQUE ÉTAPE DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	22
4.5 L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS PAR LE CENTRE DE SERVICES SCOLAIRES.....	25
4.6 DÉCISION ÉCRITE.....	26
<b>5. REDDITION DE COMPTES .....</b>	<b>27</b>
<b>6. LA PROMOTION DU RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE .....</b>	<b>30</b>
<b>7. LES RESPONSABILITÉS ET POUVOIRS DU GOUVERNEMENT ET DU MINISTRE .....</b>	<b>33</b>
<b>8. AUTRES DISPOSITIONS .....</b>	<b>34</b>
8.1 PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES.....	34
8.2 INTIMIDATION .....	34

8.3	LA SPÉCIFICITÉ DES DÉNONCIATIONS DE VIOLENCES À CARACTÈRE SEXUEL.....	35
8.4	RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS.....	36
<b>9.</b>	<b>MISE EN ŒUVRE .....</b>	<b>37</b>
	<b>SYNTHÈSE ET CONCLUSION .....</b>	<b>39</b>
	<b>LISTE DES RECOMMANDATIONS .....</b>	<b>41</b>
	<b>ANNEXES.....</b>	<b>44</b>
	ANNEXE 1 – QUESTIONNAIRES ADRESSÉS AUX DÉLÉGUÉS SUR LE PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE (2020-2021).....	44
	1.1 <i>Sondage préparatoire au Conseil général de novembre 2020</i> .....	44
	1.2 <i>Atelier du Conseil général de novembre 2020</i> .....	45
	1.3 <i>Atelier du Conseil général de novembre 2021</i> .....	45
	ANNEXE 2 – QUESTIONNAIRE DE LA CONSULTATION SUR LE PROJET DE LOI N°9 (JANVIER 2022) .....	46
	ANNEXE 3 – DOCUMENTS FOURNIS AUX DÉLÉGUÉS POUR CONSULTATION AUPRÈS DE LEUR COMITÉ DE PARENTS .....	80
	3.1 <i>Liste complète des documents</i> .....	80
	3.2 <i>Faits saillants du projet de loi</i> .....	81
	ANNEXE 4 – RAPPORT DU COMITÉ DE PARENTS DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DE LA CAPITALE .....	83
	ANNEXE 5 – EXTRAITS DU SONDAGE LÉGER .....	99
	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>101</b>

## LISTE DES ILLUSTRATIONS

Figure 1. Appui des répondants à la création des protecteurs régionaux de l'élève .....	9
Figure 2. Appui des répondants à la nomination des protecteurs régionaux par le ministre .....	11
Figure 3. Avis des répondants sur l'accessibilité du protecteur régional de l'élève en tant que porte d'entrée du processus .....	20
Figure 4. Appui des répondants à la possibilité de saisie d'un dossier par le protecteur régional de l'élève en cours de processus.....	20
Figure 5. Appui des parents au processus de médiation initié par le protecteur régional de l'élève .....	22
Figure 6. Appui des répondants au pouvoir du centre de services scolaire d'infirmier une décision du protecteur régional de l'élève.....	26
Tableau 1. Appui des comités de parents aux rôles et fonctions du protecteur national de l'élève 6	
Tableau 2. Appui des répondants aux critères de nomination du protecteur national de l'élève....	8
Tableau 3. Appui des répondants aux rôles et fonctions des protecteurs régionaux de l'élève .....	9
Tableau 4. Appui des répondants aux critères de sélection des protecteurs régionaux de l'élève .....	14
Tableau 5. Appui des répondants au critère d'éligibilité défini au paragraphe 3 de l'article 9 .....	15
Tableau 6. Appui des répondants à l'uniformisation du processus de traitement des plaintes ....	18
Tableau 7. Proposition des répondants quant aux délais de traitement des plaintes proposés ...	23
Tableau 8. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du protecteur national de l'élève .....	28
Tableau 9. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du protecteur régional de l'élève .....	28
Tableau 10. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du responsable du traitement des plaintes .....	29
Tableau 11. Appui des répondants aux obligations de diffusion d'information sur la procédure de traitement des plaintes .....	32
Tableau 12. Appui des répondants aux responsabilités et pouvoirs du ministre de l'Éducation ..	33
Tableau 13. Appui des répondants aux mécanismes de protection contre les représailles .....	34
Tableau 14. Appui des répondants aux dispositions de mise en œuvre de la nouvelle loi.....	37
Tableau 15. Bulletin du projet de loi.....	39

## INTRODUCTION

Le 23 novembre 2021, le projet de loi n°9 sur le protecteur national de l'élève a été présenté à l'Assemblée nationale par M. Jean-François Roberge, ministre de l'Éducation. Dans le cadre des consultations particulières sur ce projet de loi, la Fédération des comités de parents du Québec a été invitée à présenter ses recommandations en commission parlementaire le 19 janvier 2022. L'ensemble des exigences et recommandations de la FCPQ sont consignées dans le présent mémoire.

Ce mémoire a été produit à partir d'une consultation des comités de parents membres de la FCPQ, menée spécifiquement pour recueillir leur point de vue sur le projet de loi n°9. Un sondage avait préalablement été réalisé au printemps 2020 afin de recueillir les attentes des parents face à la réforme du protecteur de l'élève. Le mémoire repose également sur les positions historiques mises de l'avant par la FCPQ sur la question.

De façon générale, au cours des dernières années, la FCPQ a défini quatre (4) principes pour guider la réforme du protecteur de l'élève : la transparence, l'accessibilité, la neutralité et l'impact réel.<sup>1</sup> Ces attentes ont été réaffirmées par les délégués réunis en Conseil général le 20 novembre 2021.<sup>2</sup>

### Historique

Le protecteur de l'élève est un mécanisme d'examen des plaintes en place dans chaque centre de services scolaire depuis 2009. Ce service a été institué pour donner suite aux recommandations du rapport annuel 2007-2008 du Protecteur du citoyen.

Pourtant, dès 1997, la FCPQ demandait la création d'un poste de commissaire aux plaintes<sup>3</sup>. Ses préoccupations face au processus de traitement des plaintes ont par la suite été réitérées

---

<sup>1</sup> Définis lors de la réception du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur le protecteur de l'élève en octobre 2017. FCPQ. (2017, octobre). *La FCPQ salue le rapport du Protecteur du citoyen sur le protecteur de l'élève* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communiqu%C3%A9-rapport-protecteur-citoyen-protecteur-eleve/>

<sup>2</sup> FCPQ. (2021, novembre). Le CG express – suivis rapides du Conseil général. Numéro 39 [document interne].

<sup>3</sup> [FCPQ. (1997, septembre). Progression ou régression de la participation parentale?] dans FCPQ. (2008, février). *Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier*. 12 p.

en 2000<sup>4</sup>, puis en 2003<sup>5</sup>. En février 2008, différentes idées, dont la création d'un bureau des plaintes et l'élargissement du mandat du Protecteur du citoyen, sont mises de l'avant par les délégués de la FCPQ.<sup>6</sup> C'est d'ailleurs « à l'insistance de la FCPQ que le rôle de protecteur de l'élève [sera] ajouté à la Loi sur l'instruction publique (LIP), dans l'objectif d'assurer la cohérence et l'équité des décisions<sup>7</sup> » pour l'année 2009-2010.

Depuis, la FCPQ a maintenu sa proactivité dans le dossier, en étroite collaboration avec les différents acteurs du milieu. C'est pourquoi elle a poursuivi les consultations auprès de ses membres en 2013 et en 2016. D'ailleurs, à l'occasion de la consultation nationale sur la réussite éducative de 2016, les délégués ont réaffirmé l'importance de « rendre accessible le protecteur de l'élève et d'en assurer la neutralité.<sup>8</sup> »

Huit ans après la mise en place des protecteurs de l'élève, le Protecteur du citoyen faisait état de nombreuses problématiques y étant rattachées dans un rapport spécial sur la question en octobre 2017.<sup>9</sup> On y déplorait notamment la méconnaissance générale du rôle du protecteur de l'élève, les délais importants, l'ampleur du processus, les disparités entre les règlements dans les commissions scolaires, les lacunes dans la surveillance, dans la reddition de comptes et dans le suivi des recommandations, leur indépendance à renforcer, etc. La FCPQ a d'ailleurs salué le dépôt de ce rapport, en réitérant ses souhaits de voir renforcé le rôle du protecteur de l'élève :

*« Ce rapport met en lumière les constats dressés par la FCPQ à partir des expériences vécues par les parents sur le terrain. Les principaux axes problématiques identifiés par*

---

<sup>4</sup> [FCPQ (2000, mars). Faut-il créer un ordre professionnel des enseignantes et des enseignants au Québec?] dans FCPQ. (2008, février). Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier. 12 p.

<sup>5</sup> [FCPQ (2003, octobre). La profession enseignante : le point de vue de la FCPQ] dans FCPQ. (2008, février). Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier. 12 p.

<sup>6</sup> FCPQ. (2008, février). Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier. 12 p.

<sup>7</sup> FCPQ. (2016, novembre). *Neutralité et accessibilité demandées* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communiquie-protecteur-eleve-2016/>

<sup>8</sup> FCPQ. (2016, novembre). *Centrer les décisions vers les élèves : une priorité pour les parents* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communiquie-fcpq-consultation-reussite-educative-2016/>

<sup>9</sup> Protecteur du citoyen. (2017, octobre). *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* [rapport]. 51 p. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf)

*le Protecteur du citoyen sont le reflet des doléances exprimées par les parents depuis de nombreuses années.<sup>10</sup> »*

Puis, en mai 2018, la FCPQ accueillait favorablement le projet de loi n°183, *Loi visant principalement à renforcer le rôle du protecteur de l'élève et son indépendance*, finalement mort au feuillet. Cela aura néanmoins été l'occasion, une fois de plus, de mettre à jour les besoins des parents en matière de traitement des plaintes.

Ainsi, il va sans dire qu'une réforme était largement attendue par les comités de parents du Québec. Afin de préparer ses recommandations, la FCPQ a consulté ses membres à diverses reprises au cours des années 2020-2021 et 2021-2022, ce qui fera l'objet de la prochaine section.

## Méthodologie

L'approche consultative est fondamentale à toute activité de la Fédération. Ainsi, dans l'attente du projet de loi annoncé par le ministre Roberge, la FCPQ sondait ses délégués au printemps 2020 (*Annexe 1 – Questionnaires adressés aux délégués sur le protecteur de l'élève (2020-2021)*). Ceux-ci ont alors eu l'occasion de se prononcer notamment sur leur degré de satisfaction quant à la procédure de traitement des plaintes dans leur centre de services scolaire ou sur l'accessibilité au protecteur de l'élève. Il a été possible d'en dégager des taux de satisfaction de 66% pour les procédures de traitement des plaintes et de 62% pour l'accessibilité au protecteur de l'élève. Les processus actuellement en vigueur ne sont donc pas totalement un échec, mais plusieurs lacunes complexifient les recours des élèves et des parents. Parmi celles-ci, les délégués ont relevé la lourdeur du processus, l'ampleur des délais, le manque d'information et la crainte d'un manque de transparence.

Puis, au Conseil général de novembre 2020, les délégués ont poursuivi leurs réflexions, en se prononçant sur les changements requis à la procédure de traitement des plaintes et à la fonction de protecteur de l'élève. Ces travaux ont enrichi la position de la FCPQ en prévision du dépôt du projet de loi attendu. Le 20 novembre 2021, les délégués ont eu l'opportunité,

---

<sup>10</sup> FCPQ. (2017, octobre). *La FCPQ salue le rapport du Protecteur du citoyen sur le protecteur de l'élève* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communiqué-rapport-protecteur-citoyen-protecteur-eleve/>

toujours réunis en Conseil général, de préciser la position de la FCPQ en plus de réitérer ses quatre grands fondements (transparence, accessibilité, neutralité et impact réel).

Lors de la présentation du projet de loi n°9 le 23 novembre 2021, l'équipe de la FCPQ s'est mobilisée afin de préparer un dossier de consultation pour ses membres. Un tableau comparatif du projet de loi et de la loi actuelle, un document de faits saillants et une présentation vidéo ont accompagné le formulaire de consultation (*Annexe 3 – Documents fournis aux délégués pour consultation auprès de leur comité de parents*). Chaque comité de parents a été invité à remplir un questionnaire entre le 3 décembre 2021 et le 12 janvier 2022. Nous avons reçu des réponses de 75% de nos membres en date du 12 janvier 2022.

C'est donc à la lumière des préoccupations exprimées par les membres de la FCPQ à ces diverses occasions que le présent mémoire, contenant 4 exigences et 16 recommandations nécessaires à une mise en œuvre adéquate des principes, a été rédigé.

## **1. LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE (PNÉ)**

De façon générale, la FCPQ voit d'un bon œil la création d'un organisme du protecteur national de l'élève et sa responsabilité de chapeauter les travaux des protecteurs régionaux de l'élève. Selon les résultats de la consultation sur le projet de loi n°9, la quasi-totalité des comités de parents répondants sont favorables à sa création. Ils sont favorables à ce que le protecteur national de l'élève serve autant les parents des systèmes publics et privés que ceux qui enseignent à la maison. En effet, tel qu'exprimé précédemment, l'indépendance de la fonction fait partie des principales attentes des délégués de la FCPQ face au protecteur de l'élève. Déjà lors des travaux du Conseil général de novembre 2020, la FCPQ était d'avis que le protecteur de l'élève devrait être nommé et qu'il devait relever d'une instance externe. Que ce soit par l'élargissement des fonctions du Protecteur du citoyen ou par la création d'un nouvel organisme, distinguer le protecteur de l'élève des centres de services scolaires était une priorité.

Bien qu'ils appuient la création du protecteur national de l'élève, les parents ont néanmoins exprimé de sérieuses réserves sur différentes questions qui seront explicitées dans les pages suivantes. Les parents ont aussi de nombreuses propositions de bonification au projet de loi.

## Recommandation 1 (R-1)

**La FCPQ est favorable à la création de l'organisme et à la fonction de protecteur national de l'élève, à la condition de procéder aux modifications recommandées ci-bas.**

### 1.1 Rôles du protecteur national de l'élève

Les parents sont assez favorables avec la majorité des fonctions qui seront occupées par le protecteur national de l'élève. Ils mentionnent toutefois une crainte quant à la lourdeur administrative du protecteur national de l'élève qui risquerait de ralentir le processus de traitement des plaintes.

*Tableau 1. Appui des comités de parents aux rôles et fonctions du protecteur national de l'élève*

<b>Le protecteur national de l'élève...</b>	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
... préside le comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève.	56%	6
... coordonne, répartit et surveille le travail des protecteurs régionaux de l'élève qui, à cet égard, doivent se soumettre à ses ordres et à ses directives.	81%	11
... affecte chaque protecteur régional de l'élève à une région et s'assure que les protecteurs régionaux de l'élève desservent l'ensemble du territoire du Québec.	100%	12
... désigne, pour chaque région, le protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes.	63%	12
... veille au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire.	100%	15
... est responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.	94%	16
... assure la promotion de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l'élève.	100%	16
... diffuse l'information sur les droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, afin d'en améliorer la connaissance.	100%	16
... assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.	94%	16
... favorise la concertation des protecteurs régionaux de l'élève ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions.	100%	16

... veille à ce que les protecteurs régionaux de l'élève reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions.	100%	16
... apporte son soutien au protecteur régional de l'élève qui le requiert aux fins du traitement d'une plainte, et ce, dans le respect de ses fonctions et de la confidentialité des renseignements.	100%	16
... peut donner son avis à un protecteur régional de l'élève quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de ses fonctions.	100%	16
... examine les plaintes lorsque les protecteurs régionaux de l'élève jugent opportun de formuler des recommandations.	75%	16
... donne son avis au ministre sur toute question que celui-ci lui soumet.	94%	17

## 1.2 La nomination du protecteur national de l'élève

La nomination du protecteur national de l'élève par le gouvernement, sur recommandation du ministre, pose une sérieuse inquiétude aux délégués de la FCPQ : seulement 30% des parents y sont favorables. Les commentaires reçus lors de la consultation sont catégoriques :

*« Il nous apparaît essentiel que le protecteur national de l'élève soit sans allégeance politique. »*

*« Le protecteur national de l'élève [devrait] être choisi par plusieurs parties prenantes concernées par le milieu de l'éducation et des experts. »*

*« La nomination du protecteur national de l'élève devrait être faite par un comité indépendant. »*

*« Le processus doit être indépendant. [...] S'il y a refonte, il faut que les choses soient améliorées et il faut une plus grande transparence dans le processus. »*

*« [Il faut] assurer la neutralité et l'impartialité du protecteur national de l'élève, éviter les conflits d'intérêts et préserver son indépendance par rapport aux influences des CSS, du ministère et du pouvoir politique. »*

*« Le protecteur national de l'élève devrait être nommé suivant les recommandations d'un comité de sélection et non par le ministre et devrait être nommé par l'Assemblée nationale. »*

*« Le protecteur national de l'élève devrait être nommé par l'Assemblée nationale afin de lui donner une totale indépendance par rapport au ministre de l'Éducation. »*

*« [...] le protecteur national de l'élève devrait rester indépendant totalement du ministère, même si ses recommandations [...] doivent y être entendues. »*

### Exigence 1 (E-1)

**La FCPQ exige que la nomination du protecteur national de l'élève soit effectuée en assurant le plus haut degré d'indépendance possible, de manière non-partisane, par l'Assemblée nationale ou par un comité d'experts désigné à cette fin.**

Les comités de parents sont en grande majorité d'accord avec les critères de nomination proposés pour le protecteur national de l'élève, comme le démontrent leurs réponses sur ce thème dans notre consultation :

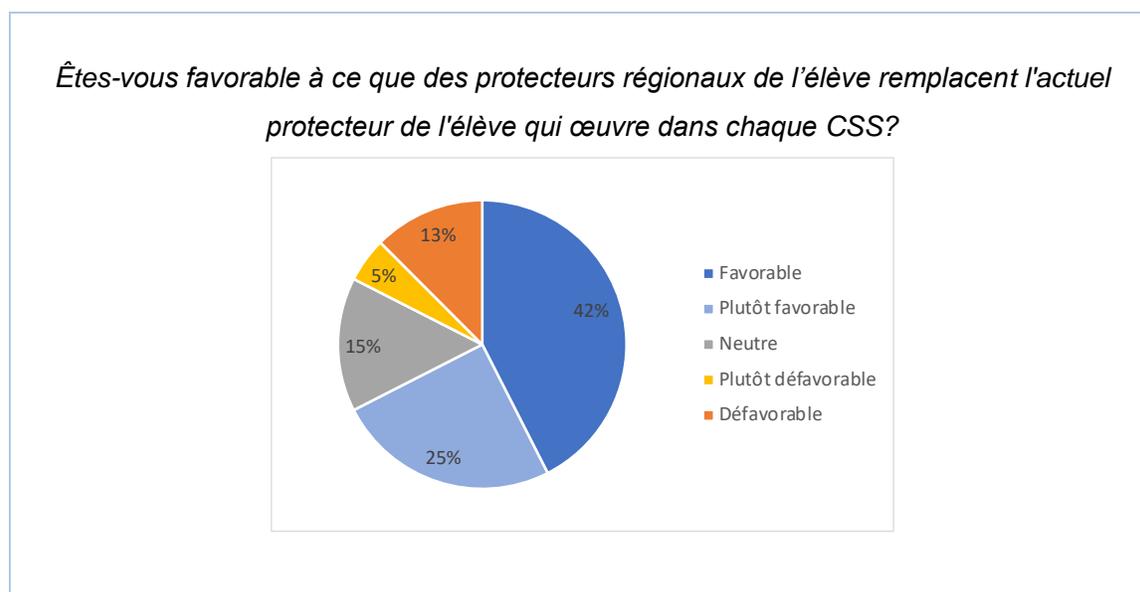
*Tableau 2. Appui des répondants aux critères de nomination du protecteur national de l'élève*

	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
La durée du mandat du protecteur national de l'élève ne peut excéder 5 ans	75%	1
La personne nommée au poste de protecteur national de l'élève doit connaître le système d'éducation	94%	1
La personne nommée au poste de protecteur national de l'élève doit connaître les mécanismes de règlement des différends	100%	1
Le protecteur national de l'élève exerce ses fonctions à temps plein	94%	2
Le protecteur national de l'élève exerce ses fonctions de façon exclusive	88%	2

## **2. LE PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE (PRÉ)**

La majorité des parents est favorable ou plutôt favorable à la création des protecteurs régionaux de l'élève, mais les parents ont plusieurs considérations à partager au sujet de leur nomination.

Figure 1. Appui des répondants à la création des protecteurs régionaux de l'élève



## 2.1 Rôles

Voici la liste des rôles et fonctions du protecteur régional de l'élève et le pourcentage des comités de parents favorables aux différents énoncés du projet de loi...

Tableau 3. Appui des répondants aux rôles et fonctions des protecteurs régionaux de l'élève

<b>Le protecteur régional de l'élève...</b>	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
... veille au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire.	100%	15
... traite toute plainte formulée par un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle il est affecté, ou par les parents de celui-ci.	92%	18
... traite toute plainte formulée par un enfant qui reçoit un enseignement à la maison qui réside dans la région dans laquelle il est affecté, ou par les parents de celui-ci.	92%	18
... diffuse l'information relative à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.	100%	19
... donne son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire relativement aux services que rend le centre de services scolaire.	100%	18

... donne son avis sur toute question que lui soumet un comité de parents.	100%	18
... donne son avis sur toute question que lui soumet un comité des élèves.	100%	18

En plus de devoir donner son avis au conseil d'administration du centre de services scolaire, du comité de parents et d'un comité des élèves, 92% des parents souhaitent ajouter l'obligation pour le protecteur régional de l'élève de donner son avis sur toute question que lui soumet un conseil d'établissement.

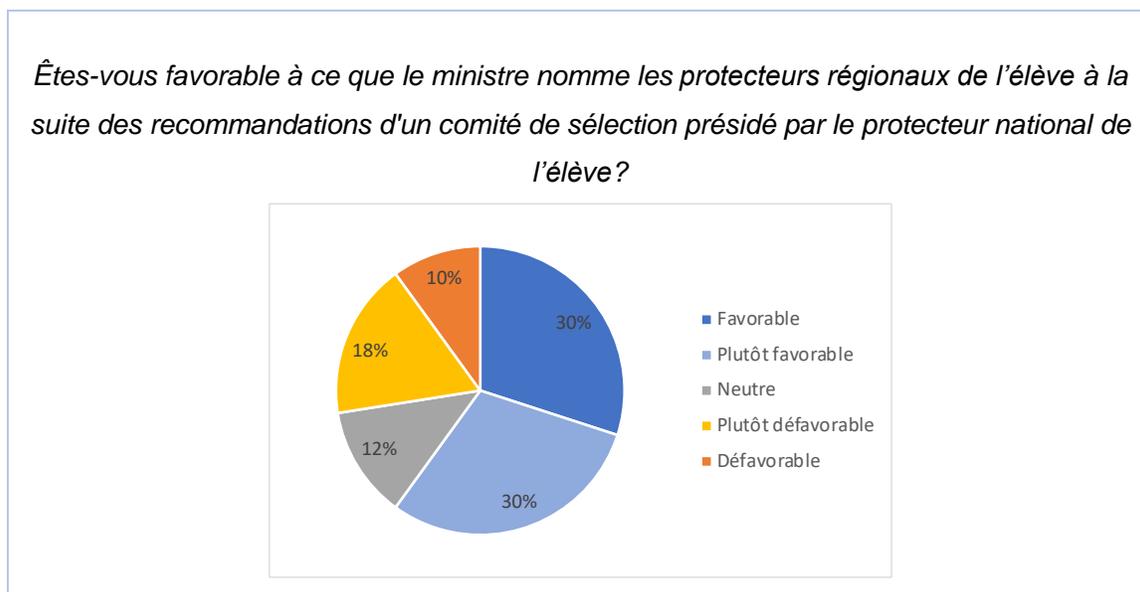
### Recommandation 2 (R-2)

**La FCPQ recommande que le protecteur régional de l'élève doive donner son avis sur toute question que lui soumet un conseil d'établissement ou toute autre instance où les parents participent dans le milieu scolaire.**

#### 2.2 La nomination des protecteurs régionaux de l'élève

Concernant la nomination des protecteurs régionaux de l'élève, la FCPQ accueille de façon partagée le processus de nomination prévu à l'article 5 du projet de loi. Les parents sont favorables à ce que le ministre nomme les protecteurs régionaux de l'élève parmi les personnes sélectionnées par un comité, mais s'inquiètent d'une perte de pouvoir des comités de parents.

Figure 2. Appui des répondants à la nomination des protecteurs régionaux par le ministre



Pour la FCPQ, la consultation des parents est essentielle au processus de sélection des candidats. Il s'agit en effet de l'une des principales préoccupations émises par les parents en ce qui a trait à la nomination des protecteurs régionaux de l'élève :

*« Le comité de sélection doit être revu afin de garantir minimalement la place d'un parent. Les comités de parents dans la région visée par l'embauche d'un protecteur régional devraient tous être consultés... »*

*« Je ne crois pas qu'un parent ou un membre d'un conseil d'établissement devrait être exclu du processus de sélection. »*

*« Le comité de sélection devrait inclure 3 représentants de parents dont un EHDA et/ou 50% des membres. »*

*« Les comités de parents devraient être consultés lors de la sélection d'un protecteur régional de l'élève. »*

Présentement, chaque comité de parents est consulté lors de la nomination du protecteur de l'élève de leur centre de services scolaire : *« Le protecteur de l'élève est désigné après consultation du comité de parents et sur la recommandation du comité de gouvernance et d'éthique (LIP, art. 220.2). »* Le mode de nomination proposé par le projet de loi n°9 est une perte considérable pour les comités de parents du Québec.

Voici un extrait du rapport du comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale<sup>11</sup> qui exprime clairement les préoccupations des parents :

*« Le comité [de parents du Centre de services scolaire de la Capitale] déplore que le Projet retire l'obligation de consulter les comités de parents avant de désigner le protecteur de l'élève responsable du traitement des plaintes des élèves, de leurs parents ou de leurs tuteurs.*

*Le comité estime que :*

- *le représentant des parents au sein du comité de sélection devrait être un parent :*
  - o *élu parmi les parents membres des comités de parents de la région ayant besoin d'un nouveau protecteur régional de l'élève;*
  - o *choisi par les deux tiers de tous les représentants présents en assemblée générale des comités de parents;*
  - o *à défaut :*
- *l'expression « les associations les plus représentatives des parents » n'offrant aucune garantie juridique valable concernant la crédibilité de cette dite association, elle devrait être remplacée par « la personne morale fédérant la majorité des comités de parents des centres de services scolaires du Québec et des commissions scolaires du Québec »;*
- *l'article en prescrivant six organisations ou associations de provenances pour les membres du comité de sélection devrait être amélioré en établissant que les six associations ou organisations sont obligatoirement représentées. Dans le cas contraire, il est trop facile d'exclure les parents et les tuteurs;*
- *chaque personne membre du comité de sélection devrait être domiciliée dans la région ayant besoin d'un nouveau protecteur de l'élève;*
- *la manière de baliser la représentation des parents prévue au Projet est une perte pour les comités de parents, car il n'y a aucune assurance qu'ils soient représentés sur le comité de sélection. »*

Par ailleurs, la FCPQ note qu'à la lumière de ce qui est prévu à l'article 6 du projet de loi, elle pourra faire des recommandations quant aux membres présents au comité de sélection. En effet, on y prévoit que :

---

<sup>11</sup> *Annexe 4 – Rapport du comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale*

*« 6. Le comité de sélection est composé du protecteur national de l'élève, qui en assure la présidence, et de six personnes choisies parmi celles recommandées par les associations ou organisations les plus représentatives des parents [...] et désignées par le protecteur national de l'élève après consultation de ces associations ou organisations. »*

Toujours dans un désir de collaboration et d'engagement, la FCPQ s'assurera que la voix des parents puisse être entendue dans le processus de sélection des protecteurs régionaux de l'élève.

#### **Recommandation 3 (R-3)**

**La FCPQ est favorable à ce que la nomination des protecteurs régionaux de l'élève soit effectuée par le ministre, à la suite des recommandations d'un comité de sélection.**

#### **Exigence 2 (E-2)**

**La FCPQ exige que le comité de sélection soit composé d'un tiers de parents, incluant toujours une personne désignée par l'organisation fédérant la majorité des comités de parents, un représentant des parents de la région concernée et un parent représentant les élèves HDAA de cette région.**

#### **Recommandation 4 (R-4)**

**La FCPQ recommande que les comités de parents soient consultés, comme c'est le cas dans la loi actuelle, lors de la nomination d'un protecteur de l'élève pour leur région.**

### 2.3 Critères de sélection et mandat

Les délégués de la FCPQ ont eu l'occasion de définir leurs priorités quant aux critères de sélection des protecteurs régionaux de l'élève. Le principal critère soulevé est la connaissance et l'expérience en lien avec le milieu de l'éducation et de son cadre légal. Les protecteurs de

l'élève devront maîtriser les processus et les lois spécifiques au milieu. D'ailleurs, quelques comités de parents soulignaient l'importance pour les protecteurs régionaux de connaître les particularités locales en matière d'éducation ainsi que les ressources du milieu. L'impartialité ou la neutralité des candidats est également identifiée comme une priorité pour les parents. Au niveau de l'expérience professionnelle, on privilégie d'abord une expérience en éthique ou en médiation, mais de l'expérience avec le service aux enfants, les parents ou dans des contextes variés (ex. multiculturels) sont également mis de l'avant. Finalement, au niveau des qualités personnelles, les parents souhaitent avoir des protecteurs régionaux de l'élève ouverts d'esprit, disponibles, empathiques, diplomates, dévoués, discrets et, évidemment, soucieux du bien-être de l'élève.

Voici les avis des comités de parents quant aux critères de sélection des protecteurs régionaux de l'élève :

Tableau 4. Appui des répondants aux critères de sélection des protecteurs régionaux de l'élève

	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
La personne nommée au poste de protecteur régional de l'élève doit connaître le système d'éducation	92%	N/A
La personne nommée au poste de protecteur régional de l'élève doit connaître les mécanismes de règlement des différends	100%	N/A
Le protecteur régional de l'élève, à l'expiration de son mandat, demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau	92%	N/A
Le mandat d'un protecteur régional de l'élève est renouvelable	85%	5
Un protecteur régional de l'élève dont le mandat est renouvelé n'a pas à se soumettre à nouveau à la procédure de sélection	38%	5
Un protecteur régional de l'élève exerce ses fonctions à temps plein	100%	5
Un protecteur régional de l'élève exerce ses fonctions de façon exclusive	85%	5
Un protecteur régional de l'élève qui exerce ses fonctions à temps partiel peut être affecté à plus d'une région	46%	12
Le ministre a le pouvoir d'établir, par règlement, la procédure de recrutement et de sélection des protecteurs régionaux de l'élève	77%	5

Le projet de loi prévoit à l'article 12 que les protecteurs régionaux de l'élève pourraient exercer leurs fonctions à temps partiel. Le comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale émet des suggestions pour s'assurer que les protecteurs n'entrent pas en conflit d'intérêt :

« Le comité suggère de s'assurer que tous les protecteurs régionaux soient affectés :

- à un nombre de régions suffisantes de manière à être employé à temps plein afin d'effectuer leurs fonctions à temps plein et ainsi de manière exclusive; et
- s'ils demeurent à temps partiel, qu'ils ne puissent effectuer d'autres emplois le mettant en conflit d'intérêt ou en apparence de conflit d'intérêt. »<sup>12</sup>

Par ailleurs, le projet de loi est silencieux par rapport à la durée exacte du mandat d'un protecteur régional de l'élève. Actuellement, il est prévu que ces mandats ne peuvent excéder 5 ans. Il est important que la durée des mandats soit fixée avec une plus grande précision dans la loi afin d'assurer une uniformité pour chaque région.

#### Recommandation 5 (R-5)

**La FCPQ recommande que la durée exacte des mandats des protecteurs régionaux de l'élève soit prévue dans la Loi sur le protecteur national de l'élève.**

#### 2.4. Critères d'exclusion des candidats pour le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux

Concernant les critères d'exclusion des candidats aux postes de protecteurs national ou régionaux de l'élève, la FCPQ craint qu'une interprétation large de l'article 9 du projet de loi puisse sérieusement restreindre les candidats éligibles. Alors que les paragraphes 1° et 2° de cet article sont, de façon générale, appuyés par les parents, le 3° paragraphe [*« 9. Le protecteur national ou un protecteur régional de l'élève ne peut [...] 3° être parent ou allié d'une personne visée aux paragraphes 1° et 2° »*] présente une lacune largement identifiée.

Tableau 5. Appui des répondants au critère d'éligibilité défini au paragraphe 3 de l'article 9

	% des CP favorables	Article du PL9
Le protecteur <u>national</u> de l'élève ne peut être parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5.	69%	9
Le protecteur <u>régional</u> de l'élève ne peut être parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5.	46%	9

À la lecture de cet article, on comprend effectivement qu'une personne ne pourrait pas accéder à la fonction de protecteur régional si elle est « parente ou alliée » d'une personne membre

<sup>12</sup> Annexe 4 – Rapport du comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale

du conseil d'administration, d'un centre de services scolaire, d'un comité de parents, d'un conseil d'établissement ou d'un employé du centre de services scolaire. La FCPQ note que la définition d'*allié* pourrait porter à confusion.

Premièrement, *allié* peut être défini par le lien juridique créé par l'alliance de personnes, par exemple avec les parents de son conjoint suivant le mariage. Deuxièmement, dans son sens ordinaire, *allié* désigne plus largement une personne qui apporte à une autre son appui, prend son parti.

La FCPQ craint que cette dernière définition d'*allié* pourrait, dans plusieurs cas, bloquer la candidature d'une personne possédant toutes les qualifications nécessaires au poste, alors que le risque de conflit d'intérêts demeurerait faible. C'est pourquoi la FCPQ est d'avis que ces critères devraient être clarifiés et interprétés de manière à maximiser le nombre de candidats, tout en éliminant le plus possible les risques d'apparences de conflits d'intérêts.

Par ailleurs, des délégués de la FCPQ ont souligné l'importance d'ajouter « *que les personnes qui travaillent pour des associations ou des organisations qui représentent des parents, des enseignants, des directions d'école, des directions générales ou des orthopédagogues ne devraient pas être éligibles à ce poste. De plus, il faut ajouter qu'une personne ayant commis des gestes répréhensibles au sens du Code criminel, du Code des professions, du Code du travail, du code d'éthique de sa profession ou d'une autre profession, etc. devrait également être exclue. Ajoutons que les personnes mises à pied par un établissement privé, un CSS ou une CS pour une faute grave ou un bris de confiance ne devraient pas être éligibles à ce poste.* »<sup>13</sup>

#### Recommandation 6 (R-6)

**La FCPQ recommande de clarifier les critères d'éligibilité en vue de la sélection des protecteurs nationaux et régionaux de l'élève, et ce, de manière à adopter une interprétation restrictive de ceux-ci et maximiser le nombre de candidats potentiels pouvant accéder à la fonction.**

---

<sup>13</sup> Annexe 4 – Rapport du comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale

### **3. LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE**

Le sondage effectué par la FCPQ en mars 2020 a permis de colliger les éléments qui figuraient dans les politiques de traitement des plaintes de plusieurs centres de services scolaires. Pour la quasi-totalité des parents consultés lors de ce sondage, une personne est déjà désignée, dans leur CSS, comme responsable de la réception des plaintes. Habituellement, cette personne est le secrétaire général du centre de services scolaire. Il y a également certains centres de services scolaires qui emploient un coordonnateur au traitement des plaintes. Dans notre dernière consultation, les mêmes résultats ont été constatés.

La FCPQ soutient qu'identifier clairement une personne responsable de la réception des plaintes parmi les membres du personnel du centre de services scolaire est une bonne pratique à conserver afin d'assurer l'efficacité et la rapidité du processus. Cette personne devrait être habile avec les politiques en vigueur ainsi qu'avec le processus de règlement des différends. La FCPQ ajoute également qu'il est indispensable que cette personne ait la responsabilité additionnelle d'accompagner les parents dès le premier contact.

Cette personne devra de plus faire preuve de neutralité, d'impartialité et agir en toute confidentialité quant à ce que les plaignants lui partageront.

#### **Recommandation 7 (R-7)**

**La FCPQ est favorable à ce qu'un membre du personnel du centre de services scolaire soit désigné comme responsable du traitement des plaintes. Cette personne doit maîtriser les politiques en vigueur dans son centre de services scolaire, faire preuve de neutralité, d'impartialité et doit agir en toute confidentialité afin d'accompagner adéquatement, dès le premier contact, les parents qui en ont besoin.**

### **4. LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

La FCPQ demande à ce que les termes « plainte » et « dénonciation » soient clairement définis dans le projet de loi, ainsi que ce qui les distingue. En effet, la dénonciation d'un acte d'intimidation ou de violence pourrait nécessiter un processus de médiation adapté.

Lors d'un différend ou d'une insatisfaction, la FCPQ prône, comme première étape, la discussion entre les personnes concernées. Pour favoriser la collaboration, la civilité et la citoyenneté responsable dans le milieu scolaire, la proactivité dans la recherche de solutions entre les parties se doit d'être privilégiée. La médiation et la conciliation sont toujours souhaitables. Lorsque c'est possible, cela devrait être la première stratégie envisagée. Cette attitude et la promotion des saines relations permettent aussi de prévenir dans une certaine mesure de nouveaux conflits ou incompréhensions. Si une entente ne peut être trouvée entre les parties, le processus de traitement des plaintes doit alors être suivi.

#### 4.1 Uniformisation

La FCPQ accueille positivement l'uniformisation de la procédure proposée dans le projet de loi. Au terme du sondage de mars 2020, force était de constater que, bien que le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire* prévoyait certains éléments devant obligatoirement faire partie de la politique du centre de services scolaire, les modalités variaient tout de même d'un milieu à l'autre. De la même façon, en 2017, le rapport du Protecteur du citoyen mettait en lumière des disparités d'application de la loi : certaines commissions scolaires écartaient les élèves mineurs de la définition de *plaignant*, ne leur permettant donc pas de porter plainte eux-mêmes.<sup>14</sup>

Tableau 6. Appui des répondants à l'uniformisation du processus de traitement des plaintes

	% des CP favorables	Article du PL9
Le processus de traitement des plaintes est le même partout à travers le Québec	95%	N/A
Le traitement des plaintes se fait en 3 étapes successives: 1- à la personne directement concernée ou son supérieur immédiat, 2- ensuite au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire, 3- finalement au protecteur régional de l'élève (et au protecteur national de l'élève, lorsque le protecteur régional de l'élève le juge nécessaire)	85%	N/A
Dans le cas de dénonciation pour un acte d'intimidation ou de violence, le plaignant peut formuler une plainte directement au responsable du traitement des plaintes	88%	22

<sup>14</sup> Protecteur du citoyen. (2017, octobre). *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* [rapport]. p. 13. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf)

Historiquement, la FCPQ a déjà suggéré, avec succès, l'uniformisation de procédures. Les canevas de plans d'intervention et de formulaires de frais chargés aux parents ont ainsi été introduits. Une telle uniformisation permet de s'assurer du respect des normes fixées sur un sujet visé, ce qui est largement souhaité par les parents, et vise à obtenir une équité dans les services pour tous les parents, peu importe leur lieu de résidence. En effet, il en était déjà question en 2008, alors que les délégués de la FCPQ identifiaient l'uniformisation des pratiques comme une priorité.<sup>15</sup>

Cependant, l'essence des étapes procédurales et des délais n'est pas différente de ce qui est actuellement prévu dans la plupart des centres de services scolaires. La FCPQ souhaite donc formuler certains commentaires quant à celles-ci, forte de son expérience dans l'accompagnement des parents depuis presque 50 ans.

#### 4.2 L'accessibilité

Lors du Conseil général de novembre 2020 et de celui de novembre 2021, la FCPQ a demandé à ses délégués d'identifier le changement qui devrait être prioritaire dans la refonte de la procédure de traitement des plaintes dans les centres de services scolaires. Ceux-ci ont identifié que l'accessibilité au protecteur de l'élève, dès le début du processus, devrait être une priorité. Malheureusement, bien que le projet de loi prévoie l'uniformisation de la procédure de traitement des plaintes, celui-ci ne prévoit pas que le protecteur régional de l'élève puisse être accessible dès le départ, à moins que le protecteur régional n'examine lui-même la plainte avant la fin du processus, « s'il est d'avis que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation » (art. 31).

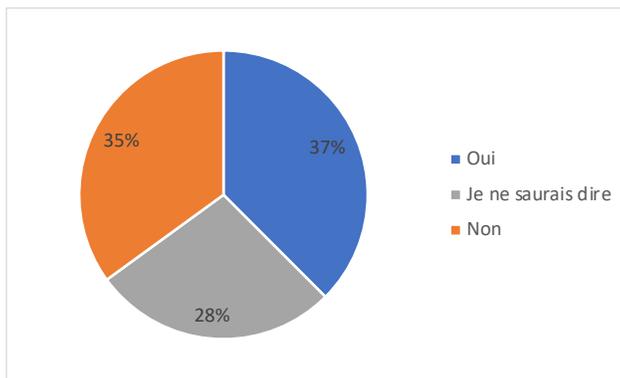
Cependant, notre toute dernière consultation montre que les parents sont très partagés sur la question.

---

<sup>15</sup> FCPQ (2008, février), Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier, p. 3.

Figure 3. Avis des répondants sur l'accessibilité du protecteur régional de l'élève en tant que porte d'entrée du processus

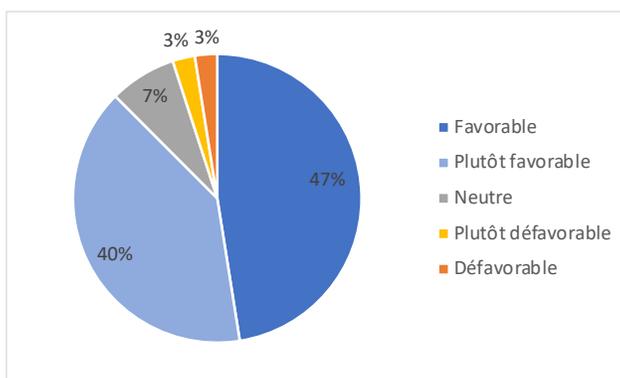
*Bien que le processus de traitement des plaintes recommande de s'adresser d'abord à l'établissement et ensuite au responsable du traitement des plaintes, croyez-vous que la porte d'entrée du processus devrait plutôt être le protecteur régional de l'élève ?*



Dans une autre question du sondage, les parents disent être favorables à 88% à ce que le protecteur régional de l'élève puisse examiner une plainte malgré que les étapes de la procédure de traitement des plaintes n'aient pas été suivies.

Figure 4. Appui des répondants à la possibilité de saisie d'un dossier par le protecteur régional de l'élève en cours de processus

*Êtes-vous favorable à ce que le protecteur régional de l'élève puisse examiner une plainte malgré que les étapes de la procédure de traitement des plaintes n'aient pas été suivies ?*



Pour la FCPQ, l'article 31 n'est pas suffisant. En effet, elle propose plutôt que le protecteur régional de l'élève soit accessible dès que la plainte est jugée recevable par la personne responsable de la réception de celle-ci. Le protecteur régional devrait être minimalement accessible à tout moment dans le processus en tant que ressource neutre et indépendante pour répondre aux questions des parents sur leur démarche.

De plus, il est impératif qu'un mécanisme soit mis en place de façon à permettre au protecteur régional de l'élève d'avoir accès aux plaintes déposées dans chaque centre de services scolaire et qu'il puisse décider de s'en saisir à tout moment s'il le juge opportun.

### Exigence 3 (E-3)

**La FCPQ exige que le protecteur régional de l'élève puisse avoir accès à toutes les plaintes déposées dans un centre de services scolaire dont il est responsable afin de pouvoir se saisir du dossier, à tout moment, s'il le juge opportun par la nature de la plainte, du contexte propre à celle-ci ou pour tout motif d'urgence.**

#### 4.3 Le recours à la médiation

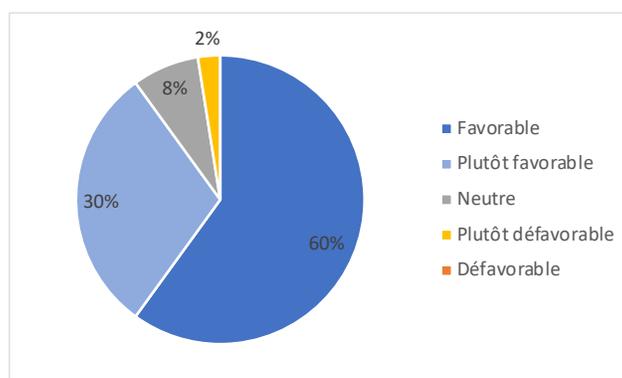
Pour la FCPQ, le recours à la médiation devrait être automatiquement suggéré par le protecteur national de l'élève et le protecteur régional de l'élève avant que celui-ci se prononce sur le bienfondé d'une plainte. En effet, cette méthode de règlement des différends est vue d'un œil favorable par les délégués de la FCPQ. La majorité des parents sondés en mars 2020 ont d'ailleurs indiqué que la médiation faisait déjà partie de leur procédure de traitement des plaintes. Parmi les commentaires reçus, certains affirment qu'une médiation formelle est suggérée par la personne responsable de la réception et du traitement des plaintes. Pour d'autres, la médiation s'effectue plutôt de manière informelle, alors que les parties sont rencontrées simultanément dans le but de trouver une solution adéquate pour celles-ci. Un comité de parents consulté a même indiqué que la majorité des plaintes à son centre de services scolaire se réglait par la médiation!

Dans le projet de loi, il est possible pour les parties qui y consentent de réaliser une forme de médiation avec un protecteur régional de l'élève. La médiation, si les parties y sont ouvertes,

peut être un levier intéressant pour régler rapidement un conflit en permettant aux parties de participer activement à la recherche de solutions. La médiation fait également ses preuves dans les litiges civils, alors que le recours aux modes de prévention et de règlement des différends (PRD) fait partie intégrante de la refonte du code de procédure civile du Québec en vigueur depuis 2016.

Figure 5. Appui des parents au processus de médiation initié par le protecteur régional de l'élève

*Si les circonstances s'y prêtent et que le plaignant et les autres personnes concernées y consentent par écrit, êtes-vous favorable à ce que le protecteur régional de l'élève puisse, s'il le considère utile, se réunir avec ceux-ci afin de tenter d'amener les parties à s'entendre, dans un processus de médiation?*



#### Recommandation 8 (R-8)

**La FCPQ recommande que le recours à la médiation soit systématiquement suggéré par le protecteur régional de l'élève lorsque celui-ci prend charge d'un dossier.**

#### 4.4 Les délais prescrits pour chaque étape de traitement des plaintes

La réforme du traitement des plaintes en milieu scolaire visée par le projet de loi n°9 prévoit des délais pouvant aller jusqu'à 60 jours ouvrables – soit 12 semaines – entre le dépôt de la plainte et une prise de décision par le protecteur national de l'élève.<sup>16</sup> Tel que mentionné en

<sup>16</sup> Si la plainte ne va pas jusqu'au protecteur national de l'élève, on prévoit des délais maximaux de 45 jours ouvrables entre le dépôt de la plainte et la transmission des conclusions par le protecteur régional de l'élève. MEQ (2021, novembre). *Réforme du traitement des plaintes en*

introduction, les délégués avaient identifié au printemps 2020 la lourdeur du processus et l'ampleur des délais parmi les principales difficultés reliées à l'actuel processus de traitement des plaintes.

Les délégués ont soulevé le problème des délais allongés lorsque des personnes impliquées dans la résolution des plaintes sont absentes ou que leur poste devient vacant. Il faut à tout prix que la continuité du service de traitement des plaintes soit assurée de façon à ne pas allonger indûment les délais pour les plaignants.

La FCPQ a donc consulté ses délégués afin de déterminer les délais jugés raisonnables. Ces derniers ont établi qu'un délai se rapprochant de 30 jours serait raisonnable dans les circonstances. Un délai plus court pourrait difficilement être considéré, puisque des étapes sont tout de même nécessaires au traitement adéquat d'une plainte : décision sur la recevabilité, prise d'information, rencontres des parties concernées, médiation, etc. Par contre, un délai supérieur à 30 jours peut paraître décourageant pour les parents. Certaines plaintes soumises au centre de services scolaire nécessitent également une prise de décision urgente afin de corriger une situation ou préserver les droits d'un plaignant. Un délai pour une dénonciation de violence ou d'intimidation, par exemple, pourrait causer du tort à la victime qui ne serait pas en mesure de sortir de sa situation sans intervention externe.

Tableau 7. Proposition des répondants quant aux délais de traitement des plaintes proposés

<b>Étapes de traitement de la plainte</b>	<b>Nombre de jours ouvrables pour les délais proposés dans le PL-9</b>	<b>Suggestion des parents quant à la longueur optimale du délai, en jours ouvrables</b>
Pour l'établissement	10	5
Pour le responsable du traitement des plaintes	15	10
Pour le protecteur régional de l'élève	20	15
Pour le protecteur national de l'élève (si recommandations)	10	5
Pour le conseil d'administration du centre de services scolaire (suivi ou non des recommandations)	10	5

---

*milieu scolaire* : pour une meilleure protection des droits des élèves du Québec [feuillelet explicatif]. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/education/feuillelet-protecteur-eleve.pdf?1637695158>

Ainsi, un délai de rigueur de 30 jours constitue l'équilibre raisonnable entre prendre le temps de réaliser les étapes essentielles au processus et ne pas décourager les plaignants dès le départ. Ce délai doit inclure la prise en charge du dossier par le responsable du traitement des plaintes sur la recevabilité jusqu'à la décision sur le bien-fondé de celle-ci par le protecteur régional de l'élève, si nécessaire.

En bref, malgré l'objectif d'accélérer le processus de traitement des plaintes, il appert que les délais proposés par la réforme ne répondront pas aux attentes exprimées par les parents. Dans cette optique, la FCPQ propose de revoir à la baisse les délais prescrits afin de s'approcher le plus possible d'un maximum de 30 jours ouvrables entre le dépôt de la plainte et la prise de décision par le protecteur régional de l'élève.

#### **Recommandation 9 (R-9)**

**La FCPQ souhaite que les délais contenus dans la procédure de traitement des plaintes soient raccourcis et qu'il n'y ait jamais de bris de services dus à des absences du personnel. Elle recommande les étapes et les délais suivants :**

- **Traitement interne par l'établissement – 5 jours ouvrables;**
- **Prise en charge du responsable du traitement des plaintes – Décision sur la recevabilité - 10 jours ouvrables;**
- **Prise en charge du protecteur régional de l'élève – Décision sur le bien-fondé de la plainte - 15 jours ouvrables;**
- **Révision des recommandations par le Protecteur national de l'élève - 5 jours ouvrables;**
- **Suivi sur les recommandations par le conseil d'administration - 5 jours ouvrables.**

Ensuite, le projet de loi propose qu'une assistance soit offerte par le protecteur régional de l'élève à toute personne qui désire porter plainte, autant pour la formulation de la plainte que pour toute démarche s'y rapportant. À l'unanimité, les parents souhaitent qu'une assistance soit également offerte pour porter plainte auprès du responsable du traitement des plaintes.

Cette aide doit être facilement accessible par de multiples canaux : au téléphone, par courriel, messagerie texte ou vidéoconférence. La Fédération a mis en place un outil de clavardage

pour les parents depuis six mois. Cette formule simple, accessible dès la page d'accueil de notre site web, est très efficace pour orienter les parents vers les bonnes ressources.<sup>17</sup>

Les parents proposent la création d'un site web national, relayé par les centres de services scolaires et les écoles, qui contiendrait toute l'information requise pour le traitement des plaintes. L'accès à ces ressources devra être pensé pour tous les parents, incluant les parents anglophones et autochtones, ainsi que pour les parents qui ont un plus faible niveau de littératie. Des documents et des vidéos qui expliquent le processus ainsi qu'un formulaire simple à remplir qui se transmettrait au bon endroit automatiquement pourraient être centralisés sur cette plateforme.

#### Recommandation 10 (R-10)

**La FCPQ recommande qu'un site web national soit créé afin de publiciser toutes les informations requises pour le traitement des plaintes, et ce, dans le but de favoriser l'accessibilité à ces ressources pour tous les parents.**

#### 4.5 L'application des recommandations par le centre de services scolaire

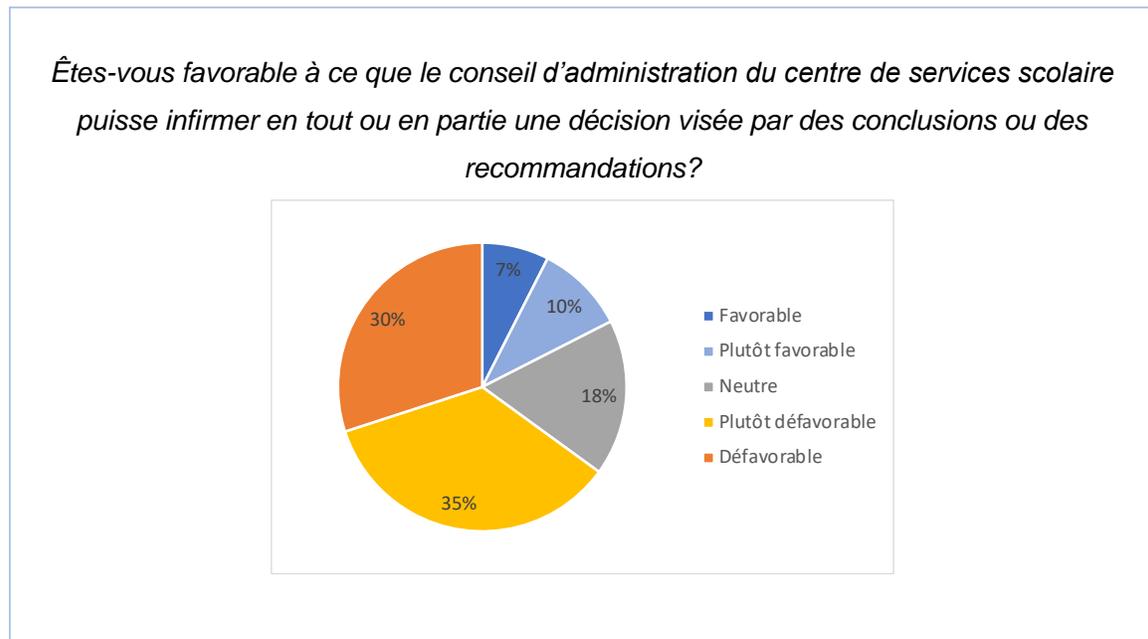
La FCPQ est d'avis que toute recommandation formulée, suivant le bienfondé d'une plainte, devrait être reçue favorablement par le centre de services scolaire et devrait être mise en œuvre, à moins que des circonstances graves ne le permettent pas ou que le centre de services scolaire puisse justifier la contrainte excessive.

La position de la FCPQ est la même pour la révision d'une décision qui a été prise par le centre de services scolaire. En effet, le projet de loi n°9 prévoit que le conseil d'administration peut infirmer une décision qui est visée par des recommandations du protecteur régional de l'élève et prendre la décision qui aurait dû être prise en premier lieu. Si le protecteur régional de l'élève recommande d'infirmer une décision, ces recommandations devraient être suivies sous réserve de la preuve d'une contrainte excessive et justifiées par écrit.

---

<sup>17</sup> L'agent conversationnel du site web de la Fédération permet aux utilisateurs d'entrer directement en contact avec les services-conseils de la FCPQ. <https://www.fcpq.qc.ca/>

Figure 6. Appui des répondants au pouvoir du centre de services scolaire d'infirmier une décision du protecteur régional de l'élève



« Le protecteur de l'élève devient inutile si le conseil d'administration et le centre de services scolaire peuvent ignorer ses recommandations. »

« La loi n'a plus aucun mordant si les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent pas obliger des changements pour le bien-être des enfants. »

#### Exigence 4 (E-4)

**La FCPQ exige d'inclure une disposition au projet de loi n°9 prévoyant que le conseil d'administration du centre de services scolaire doive suivre les recommandations formulées, à moins qu'il n'en démontre l'impossibilité pour des motifs graves ou une contrainte excessive.**

#### 4.6 Décision écrite

Encore une fois, afin d'assurer la transparence dans le processus du traitement des plaintes, la FCPQ est d'avis que le protecteur national de l'élève, le protecteur régional de l'élève et le

responsable du traitement des plaintes devraient avoir l'obligation de consigner les motifs de chacune de leurs décisions par écrit et de les rendre disponibles à chacune des parties.

Questionnés à ce sujet lors des Conseils généraux de novembre 2020 et 2021, les délégués de la FCPQ sont unanimes sur la nécessité qu'une décision écrite doive être obligatoirement produite par les protecteurs de l'élève. Toutefois, la FCPQ soutient que la rédaction de ces motifs et la distribution aux parties concernées doivent se faire avec la plus grande prudence et discrétion afin de préserver le caractère confidentiel des renseignements.

#### **Recommandation 11 (R-11)**

**La FCPQ recommande que la procédure de traitement des plaintes prévoie que chaque palier doive consigner les motifs de sa décision et ses recommandations par écrit, le tout avec prudence et discrétion afin de préserver le caractère confidentiel des renseignements.**

## **5. REDDITION DE COMPTES**

Les délégués de la FCPQ ont identifié que l'impact réel du processus de plaintes ou d'un protecteur de l'élève passait nécessairement par une reddition de comptes efficace et complète. Le projet de loi prévoit qu'une reddition de comptes soit faite à plusieurs niveaux, soit par le responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire, par le protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes pour une région ainsi que par le protecteur national de l'élève. Suivant les constats effectués par cette reddition de comptes, le protecteur national de l'élève peut faire des recommandations à portée collective. Celles-ci, de l'avis de la FCPQ, devront être traitées avec sérieux par le ministre de l'Éducation dans une perspective d'amélioration continue des services aux élèves.

Voici les avis très favorables des délégués quant aux propositions du projet de loi sur la reddition de compte, à chacun des niveaux :

Tableau 8. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du protecteur national de l'élève

	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
Le protecteur national de l'élève doit soumettre au ministre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au plus tard le 31 décembre de chaque année	100%	49
Ce rapport contient les renseignements suivants concernant les plaintes portées à l'attention du protecteur national de l'élève: le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par le protecteur régional de l'élève depuis son rapport précédent	100%	49
Ce rapport contient les délais de traitement des plaintes	100%	49
Ce rapport contient aussi la nature des recommandations formulées et les suites données à ces recommandations	100%	49
Ce rapport fait état de ces renseignements de façon distincte pour chaque région	100%	49
Ce rapport fait état de façon distincte des plaintes en lien avec des actes d'intimidation ou de violence	100%	49
Le ministre doit déposer le rapport du protecteur national de l'élève à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de sa réception ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux	100%	49
Le protecteur national de l'élève peut inclure dans son rapport annuel des recommandations à portée collective (nationale) à l'égard des services rendus par les centres de services scolaires	100%	50

Tableau 9. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du protecteur régional de l'élève

	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
Le protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes doit soumettre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au protecteur national de l'élève au plus tard le 31 octobre de chaque année	92%	48
Ce rapport contient le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par le protecteur régional de l'élève depuis son rapport précédent	100%	48
Ce rapport contient le délai de traitement des plaintes	100%	48
Ce rapport contient la nature des recommandations formulées dans le cadre du traitement d'une plainte ainsi que les suites qui leur ont été données	100%	48
Le protecteur régional de l'élève joint les rapports des responsables du traitement des plaintes des centres de services scolaires à son propre rapport	85%	48

Tableau 10. Appui des répondants aux obligations de reddition de comptes du responsable du traitement des plaintes

	% des CP favorables	Article du PL9
Après réception d'une plainte, le responsable du traitement des plaintes doit donner son avis sur le bien-fondé de la plainte et indiquer, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. Êtes-vous favorable à ce que cette information soit transmise ...		
... au plaignant?	98%	23
... à la personne directement concernée par la plainte?	78%	23
... au conseil d'administration du centre de services scolaire?	85%	23
Lorsque la plainte concerne le suivi donné à une dénonciation concernant un acte d'intimidation ou de violence, êtes-vous favorable à ce que l'avis soit donné ...		
... au plaignant?	98%	23
... au directeur d'établissement d'enseignement?	90%	23
... au conseil d'administration du centre de services scolaire?	85%	23
Êtes-vous favorable à ce que le responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire doive soumettre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes au plus tard le 30 septembre de chaque année?	93%	47
Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne le nombre et la nature des plaintes reçues par le centre de services scolaire, le délai d'examen des plaintes, la nature des correctifs recommandés et les suites données à ces correctifs?	100%	47
Êtes-vous favorable à ce que ce rapport fasse état de façon distincte des plaintes en lien avec des actes d'intimidation ou de violence?	98%	47

Ainsi, la FCPQ accueille positivement les obligations relatives à la reddition de compte par les divers intervenants. Toutefois, l'exercice de cette reddition doit permettre de dégager des constats, tant positifs que négatifs, sur la procédure de traitement des plaintes, sur la satisfaction des usagers et sur la qualité des services aux élèves. Ces constats devront donc être reçus avec sérieux et permettre d'apporter les correctifs nécessaires ou l'application de mesures à portée collective.

De plus, les parents souhaitent que le rapport annuel du responsable du traitement des plaintes soit déposé au conseil d'administration et au comité de parents de chaque centre de services scolaire.

## Recommandation 12 (R-12)

**La FCPQ est favorable à l'obligation d'effectuer une reddition de comptes à différents niveaux et spécifie que, pour être efficace, celle-ci doit être réalisée avec sérieux et avec un souci des détails pour s'assurer que le travail des protecteurs régionaux de l'élève et du protecteur national de l'élève ait un impact réel.**

### 6. LA PROMOTION DU RÔLE DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

Le projet de loi comporte quelques articles faisant état d'une obligation de promotion de la procédure de traitement des plaintes et des divers intervenants y étant reliés. D'abord, les divers intervenants sont responsables de faire la promotion de leur rôle. Par contre, au niveau pratique, le projet de loi n'explique pas de quelle façon les protecteurs de l'élève pourront promouvoir leur rôle. La FCPQ est d'avis qu'avec des prescriptions si peu précises, seule une minorité de parents sera rejointe.

Dans un sondage mené par la firme Léger (Annexe 5) à l'automne 2021 auprès d'un échantillon représentatif des parents d'élèves du Québec, 25% des répondants affirmaient ne pas connaître le protecteur de l'élève. De plus, seulement 42% des parents se disaient assez confiants ou très confiants envers le protecteur de l'élève.<sup>18</sup>

Que ce soit lors du sondage du printemps 2020, au Conseil général de novembre 2020, ou encore dans les demandes formulées aux services-conseils de la FCPQ, les parents ont souvent mentionné qu'ils ne se sentaient pas assez informés de la politique de traitement des plaintes en vigueur ou de l'identité du protecteur de l'élève. En effet, au cours des dernières années, plusieurs parents ont contacté les services-conseils de la FCPQ en croyant qu'ils appelaient au bureau du protecteur de l'élève.

La proportion de parents qui contactent la FCPQ pour demander informations et conseils sur les recours en cas de services incomplets, intimidation, conflits, etc. est en augmentation.

---

<sup>18</sup> Sondage réalisé auprès de 1002 parents d'enfants de 6 à 17 ans et de 801 adolescents âgés de 14 à 17 ans à l'automne 2021 par la firme Léger, pour la Fédération des comités de parents du Québec et Éducaide.

En 2019-2020, sur 525 demandes reçues, 23% étaient des demandes de conseils sur les recours possibles. En 2020-2021, sur 653 requêtes, 18% concernaient des recours. Entre septembre et décembre 2021, 32% des 483 demandes reçues étaient de parents qui cherchaient des réponses à leurs questions sur des recours. La FCPQ aide de façon régulière des parents à naviguer les procédures de la politique de traitement des plaintes en vigueur dans leur centre de services scolaire.

Certains parents sont tout de même au fait de l'existence d'une telle politique, mais ne sont pas tout à fait à l'aise avec toutes les modalités de la procédure. Pourtant, l'actuel article 2 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire* prévoit que :

*« 2. Le centre de services scolaire doit informer ses élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire.*

*La procédure d'examen des plaintes ainsi que les coordonnées du protecteur de l'élève doivent être diffusées sur le site Internet du centre de services scolaire. »*

Dans le cadre du sondage du printemps 2020, seulement 38% des parents ont été en mesure de répondre à l'affirmative à la question « *Est-ce que la commission scolaire<sup>19</sup> a, en début d'année, informé les élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes?* ». 62% des parents sondés ont donc répondu « Non » ou « Ne sait pas » à cette question. Ainsi, il est clair que le devoir d'information actuellement en vigueur ne remplit pas son objectif. Trop de parents ne connaissent pas l'existence ou les modalités de la politique en vigueur dans leur centre de services scolaire ni même, pour certains, l'existence ou l'identité du protecteur de l'élève.

Il est essentiel que le centre de service scolaire, de concert avec les protecteurs régionaux et nationaux de l'élève, mette en place une série de bonnes pratiques pour rejoindre le plus grand nombre de parents possible afin qu'ils aient en main toute l'information pertinente.

Pour les délégués, une diffusion réussie passe par la multiplication des occasions et des canaux pour passer le message aux parents. Voici une liste de suggestions de moyens qui pourraient être mis en œuvre afin de rejoindre les parents :

---

<sup>19</sup> Désignation applicable au moment de la transmission du sondage.

- Site web national (R-10)
- Mozaïk
- Site web de l'école et du centre de services scolaire
- Réseaux sociaux
- Publicités sur divers médias
- Communication unique pour ce sujet en particulier (en début d'année)
- Communications écrites
- Affiches dans l'école
- Agenda
- Capsules
- Rencontres de parents
- Formation aux parents lors de l'entrée à la maternelle
- Diffusion aux conseils d'établissement et comités de parents
- Utilisation des codes QR

Les délégués ont une demande supplémentaire : que les responsables du traitement des plaintes et les protecteurs régionaux visitent annuellement les comités de parents de leur région respective. Les représentants des comités de parents sont des ressources précieuses pour chacune de leur école. Il arrive que des parents se réfèrent à eux au sujet d'insatisfactions rencontrées à l'école. Il serait donc important de s'assurer qu'ils soient bien outillés afin de pouvoir orienter ces parents au besoin. Voici les réponses des délégués à la consultation pour la promotion et la diffusion :

*Tableau 11. Appui des répondants aux obligations de diffusion d'information sur la procédure de traitement des plaintes*

	% des CP favorables	Article du PL9
Le protecteur national de l'élève diffuse l'information sur les droits des élèves et assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par le présent projet de loi	93%	16
Les protecteurs régionaux de l'élève diffusent l'information relative à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi	95%	19
Le centre de services scolaire ou un établissement doit informer les élèves et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte et de la procédure à cet effet	98%	20

### Recommandation 13 (R-13)

La FCPQ souligne que la diffusion de l'information quant au processus de traitement des plaintes est essentielle à l'adhésion des parents. À cet effet, la FCPQ recommande :

- Que les protecteurs régionaux de l'élève visitent annuellement les comités de parents sous leur responsabilité afin de faire la promotion de leur fonction et d'expliquer leur rôle et leurs obligations
- Que des bonnes pratiques de diffusion de l'information et que l'utilisation de tous les canaux de communication soient encouragées afin de maximiser le nombre de parents rejoints

## 7. LES RESPONSABILITÉS ET POUVOIRS DU GOUVERNEMENT ET DU MINISTRE

Le projet de loi prévoit plusieurs pouvoirs réglementaires attribuables au ministre de l'Éducation. Bien que les règlements permettent d'effectuer certaines modifications législatives rapidement, il est important pour la FCPQ que ces pouvoirs ne viennent pas amoindrir l'indépendance du protecteur national de l'élève. De plus, les modifications majeures ou significatives devraient toujours être soumises au processus consultatif prévu par l'Assemblée nationale.

Tableau 12. Appui des répondants aux responsabilités et pouvoirs du ministre de l'Éducation

	% des CP favorables	Article du PL9
Le gouvernement nomme le protecteur national de l'élève, sur recommandation du ministre	33%	1
Le ministre nomme les protecteurs régionaux de l'élève parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions par un comité de sélection	63%	5
Le ministre établit, par règlement, la procédure de recrutement et de sélection des protecteurs régionaux de l'élève	68%	5
Le ministre demande son avis au protecteur national de l'élève sur toute question qu'il pourrait lui soumettre	93%	17
Le ministre établit, par règlement, toute autre modalité relative au dépôt d'une plainte ou au traitement des plaintes par le responsable du traitement des plaintes	53%	27
Le ministre détermine, par règlement, les modalités d'une plainte écrite adressée au protecteur régional de l'élève	50%	29
Le ministre prévoit, par règlement, tout autre renseignement que doit contenir le rapport annuel d'un protecteur régional de l'élève,	70%	48

en plus de ce qui est listé à l'article 48, ainsi que la forme de ce rapport		
Le ministre détermine, par règlement, les renseignements retenus aux fins d'examen des plaintes	48%	51

## 8. AUTRES DISPOSITIONS

### 8.1 Protection contre les représailles

La crainte de représailles pour les parents qui dénoncent des situations problématiques à l'école est réelle. Des parents communiquent fréquemment avec la FCPQ pour obtenir des informations au sujet du traitement des plaintes. Une fois informés, certains parents refusent à s'engager dans le processus par crainte de représailles pour leur enfant ou pour eux-mêmes.

*Tableau 13. Appui des répondants aux mécanismes de protection contre les représailles*

	% des CP favorables	Article du PL9
Une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir formulé une plainte de bonne foi ou pour avoir collaboré avec le responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire, un protecteur régional de l'élève ou le protecteur national de l'élève dans le cadre du traitement d'une plainte	98%	42
La loi interdit formellement toutes représailles contre une personne ayant formulé une plainte ou ayant collaboré avec le responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire, un protecteur régional de l'élève ou le protecteur national de l'élève dans le cadre du traitement d'une plainte	90%	45
Une personne qui se croit victime de représailles peut formuler une plainte à un protecteur régional de l'élève	98%	46

### 8.2 Intimidation

La FCPQ accueille favorablement la mention explicite des actes d'intimidation dans le processus de plaintes. Toutefois, elle croit que le traitement des plaintes pour des cas d'intimidation doit quelque peu différer de manière à tenir compte de la gravité, de la sensibilité et de l'urgence de ces situations. Par exemple, une plainte suivant un acte d'intimidation devrait immédiatement demander un soutien rapide, dès le dépôt de la plainte.

#### Recommandation 14 (R-14)

**La FCPQ recommande que des spécifications additionnelles soient prévues pour les plaintes découlant d'un acte d'intimidation afin d'en assurer le traitement adéquat, et ce, en considération de la gravité, de la sensibilité et de l'urgence de la situation.**

### 8.3 La spécificité des dénonciations de violences à caractère sexuel

Ayant tenu dans les derniers mois des discussions avec ses membres et avec des partenaires au sujet des violences à caractère sexuel, la FCPQ a inclus des questions liées à ce type spécifique de violences dans sa consultation.

80% des comités de parents pensent qu'il faut inclure des mesures spécifiques aux violences à caractère sexuel dans le projet de loi n°9. En effet, les parents estiment que ce type de violence ne devrait pas être traité dans un cadre administratif; ces dénonciations devraient bénéficier d'une procédure distincte. C'est d'ailleurs déjà le cas dans le milieu de l'enseignement supérieur, où une loi-cadre existe pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel, ainsi que dans le système judiciaire québécois, où un tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et conjugale est prévu depuis novembre 2021.

Dans ce même ordre d'idée, 75% des comités de parents souhaitent que le projet de loi n°394 *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement dispensant des services de l'éducation préscolaire, d'enseignement au primaire ou d'enseignement en formation générale ou professionnelle au secondaire, incluant les services éducatifs pour les adultes* soit étudié à l'Assemblée nationale. De plus, lors du Conseil général de novembre 2021, les délégués des comités de parents ont été unanimes : 100% étaient d'accord avec la mise en place d'une politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel dans chaque école primaire et secondaire, mesure phare de ce projet de loi.

Par conséquent, la FCPQ joint sa voix à celle du collectif *La voix des jeunes compte* pour demander l'appel et l'étude du projet de loi n°394. La Fédération en profite pour remercier le collectif jeunesse pour son travail des dernières années visant à doter le milieu scolaire d'une loi-cadre pour protéger les élèves de ce type de violence.

### Recommandation 15 (R-15)

**La FCPQ recommande au gouvernement d'appeler le projet de loi n°394 *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement dispensant des services de l'éducation préscolaire, d'enseignement au primaire ou d'enseignement en formation générale ou professionnelle au secondaire, incluant les services éducatifs pour les adultes afin de procéder à son étude.***

#### 8.4 Résolution des différends

Au cours des dernières années, la FCPQ a proposé au ministre de l'Éducation d'instituer un mécanisme de règlement des différends internes dans chaque centre de services scolaire. Cette recommandation était notamment incluse aux mémoires suivant le dépôt du projet de loi n°12<sup>20</sup> et du dépôt du projet de loi n°40<sup>21</sup>.

Ce mécanisme aurait pour but d'entendre certains différends internes et de régler certaines questions litigieuses de façon efficace et dans des délais raisonnables, sans engorger le processus de traitement des plaintes. Ces questions litigieuses devraient comprendre les désaccords sur l'interprétation d'une norme prévue dans la Loi sur l'instruction publique ou ses règlements. On peut notamment penser aux questions liées aux contributions exigées des parents, au transport scolaire, au service de garde, aux critères d'inscription ou aux conflits relatifs à l'implication sur les diverses instances du centre de services scolaire, ainsi qu'aux services offerts aux élèves HDAA.

---

<sup>20</sup> FCPQ. (2019, mars). Mémoire déposé à la Commission de la Culture et de l'Éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n°12 – Loi visant à préciser la portée du droit à la gratuité scolaire et à permettre l'encadrement de certains contributions financières pouvant être exigées. Recommandation n°21. p. 23. [https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/10/FCPQ\\_Memoire\\_PL-12\\_20190325-complet2.pdf](https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/10/FCPQ_Memoire_PL-12_20190325-complet2.pdf)

<sup>21</sup> FCPQ. (2019, novembre). Mémoire déposé à la Commission de la Culture et de l'Éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n°40 – Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires. Recommandation n°26. p. 29. [https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/09/FCPQ\\_Memoire\\_PL-40\\_20190511\\_Final.pdf](https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/09/FCPQ_Memoire_PL-40_20190511_Final.pdf)

Le projet de loi n°9 prévoit que le protecteur régional de l'élève sera habilité à donner son avis au comité de parents pour toute question que celui-ci lui soumet.

La FCPQ juge ainsi que les questions énumérées dans la présente section sont visées dans ce pouvoir attribué aux protecteurs régionaux de l'élève. La FCPQ est donc favorable à ce pouvoir et encouragera ses membres à soumettre leurs questions respectives aux protecteurs régionaux afin d'obtenir un avis indépendant sur divers sujets d'intérêt.

## 9. MISE EN ŒUVRE

Une mise en œuvre rapide du projet de loi est demandée par les délégués : 75% d'entre eux souhaitent la mise en œuvre pour le 1<sup>er</sup> juillet 2022 ou au plus tard pour la rentrée scolaire 2022-2023. Cependant, la transition devra se faire de façon efficace, en assurant le traitement de tous les dossiers en cours. Il ne serait pas acceptable que des parents aient à recommencer des étapes d'un processus de plainte en cours en raison de la transition. Au moment de la mise en œuvre, les processus devront être en place et bien documentés (ex. site web, formation) pour informer et diriger les parents et les élèves qui souhaitent déposer une plainte.

Voici l'avis des comités de parents quant aux divers articles du projet de loi qui concernent la transition vers le nouveau système de traitement des plaintes :

Tableau 14. Appui des répondants aux dispositions de mise en œuvre de la nouvelle loi

	<b>% des CP favorables</b>	<b>Article du PL9</b>
Les plaintes en cours au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi sont traitées en fonction de la procédure actuellement en vigueur	70%	73
L'examen d'une plainte formulée, sans qu'elle soit transmise au protecteur de l'élève actuellement en poste, est transmis au responsable du traitement des plaintes qui dispose d'un délai de 30 jours pour conclure	68%	73
Une demande de révision en cours est transmise au protecteur régional de l'élève	78%	73
Un protecteur de l'élève actuellement en fonction demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait complété l'examen des plaintes en cours	83%	74
Le protecteur national de l'élève doit, dans les 5 premières années de la Loi, faire un rapport au ministre sur la mise en œuvre de celle-ci	93%	75

La quasi-totalité des délégués sont ravis de savoir que le protecteur national de l'élève aura l'obligation de mener une analyse et faire un rapport au ministre sur la mise en œuvre de la nouvelle loi. Il aura ainsi une occasion de proposer des bonifications basées sur l'expérience réelle des acteurs en place.

#### **Recommandation 16 (R-16)**

**La FCPQ recommande que la mise en œuvre du projet de loi soit réalisée, en entier, au plus tard à la rentrée scolaire 2022.**

## SYNTHÈSE ET CONCLUSION

La réforme du traitement des plaintes en milieu scolaire était plus qu'attendue au sein des comités de parents du Québec. À la suite de la consultation menée à la réception du projet de loi, la FCPQ reçoit de façon positive le projet de loi n°9 sur le protecteur national de l'élève. En effet, une large majorité des comités de parents estiment que le projet de loi répond favorablement aux quatre grands principes identifiés. Toutefois, ces grands principes ne pourront, concrètement, être perceptibles sur le terrain sans des modifications essentielles. La FCPQ met donc de l'avant plusieurs améliorations à apporter pour que le protecteur de l'élève soit réellement accessible, transparent, neutre, avec de vrais impacts.

Tableau 15. Bulletin du projet de loi

Pensez-vous que ce projet de loi réponde favorablement aux orientations historiques suivantes?	% des CP favorables
Transparence	78%
Accessibilité	83%
Neutralité	75%
Impact réel	75%

Ces dernières années, les parents engagés du Québec portaient l'espoir de voir une réforme du protecteur de l'élève marquée, d'abord, par l'**indépendance** du protecteur de l'élève. Ainsi, la FCPQ est favorable à la création de l'organisme du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève (R-1 et R-3). Cependant, nos membres demeurent préoccupés par l'indépendance du protecteur national de l'élève. Sa neutralité ne pourra être réelle que si sa nomination est non-partisane et si son indépendance des acteurs politiques est complète et démontrée (E-1). Par ailleurs, les comités de parents souhaitent s'assurer que les parents conserveront leurs pouvoirs en lien avec la nomination des protecteurs de l'élève (E-2 et R-4).

Les parents d'élèves demandent également que le protecteur de l'élève leur soit **accessible**. Pour y parvenir, son rôle et ses services doivent faire l'objet d'une promotion sérieuse et planifiée pour que les parents les connaissent et puissent s'y référer aisément (R-13). Il faut également assurer l'accompagnement nécessaire tout au long du processus par un membre du centre de services scolaire désigné comme responsable du traitement des plaintes (R-7). Offrir la possibilité aux plaignants de rejoindre le protecteur régional de l'élève avant la fin du

processus et limiter les délais de chacune des étapes de ce processus (R-9) sont différents moyens d'assurer l'accompagnement et l'accessibilité des protecteurs régionaux de l'élève. La FCPQ exige que le protecteur régional de l'élève puisse avoir accès à tous les dossiers sur son territoire, dès leur soumission, pour pouvoir s'en saisir et intervenir à tout moment s'il le juge nécessaire ou pertinent (E-3). La porte ne doit jamais être fermée entre les parents et le protecteur de l'élève.

La **transparence** était un autre enjeu majeur dans les réflexions des parents sur le traitement des plaintes. La transmission des décisions et des motifs de celles-ci par écrit (R-11) et une reddition de comptes rigoureuse (R-12) permettront d'assurer une telle transparence de la part des protecteurs national et régionaux face aux élèves, à leurs parents et au milieu scolaire.

Finalement, au bout du processus de traitement des plaintes, les protecteurs national et régionaux de l'élève devront avoir un **impact réel**. C'est pourquoi la mise en œuvre obligatoire de leurs recommandations par le centre de services scolaire doit être incluse dans la loi (E-4). Au-delà de l'unique résolution des conflits – pouvant d'ailleurs bénéficier d'un recours à la médiation (R-8) – il faut viser la prévention de ces situations conflictuelles. C'est pourquoi, encore une fois, le sérieux avec lequel le centre de services scolaire et le ministre recevront les rapports et les recommandations sera déterminant dans la création d'environnements de vie et d'apprentissages sains pour nos élèves.

Un grand principe doit guider toutes les réflexions et les actions entourant le protecteur de l'élève, soit celui de la réussite et du bien-être de nos jeunes.

## LISTE DES RECOMMANDATIONS

**Recommandation 1 (R-1).** La FCPQ est favorable à la création de l'organisme et à la fonction de protecteur national de l'élève, à la condition de procéder aux modifications recommandées ci-bas.

**Exigence 1 (E-1).** La FCPQ exige que la nomination du protecteur national de l'élève soit effectuée en assurant le plus haut degré d'indépendance possible, de manière non-partisane, par l'Assemblée nationale ou par un comité d'experts désigné à cette fin.

**Recommandation 2 (R-2).** La FCPQ recommande que le protecteur régional de l'élève doive donner son avis sur toute question que lui soumet un conseil d'établissement ou toute autre instance où les parents participent dans le milieu scolaire.

**Recommandation 3 (R-3).** La FCPQ est favorable à ce que la nomination des protecteurs régionaux de l'élève soit effectuée par le ministre, à la suite des recommandations d'un comité de sélection.

**Exigence 2 (E-2).** La FCPQ exige que le comité de sélection soit composé d'un tiers de parents, incluant toujours une personne désignée par l'organisation fédérant la majorité des comités de parents, un représentant des parents de la région concernée et un parent représentant les élèves HDAA de cette région.

**Recommandation 4 (R-4).** La FCPQ recommande que les comités de parents soient consultés, comme c'est le cas dans la loi actuelle, lors de la nomination d'un protecteur de l'élève pour leur région.

**Recommandation 5 (R-5).** La FCPQ recommande que la durée exacte des mandats des protecteurs régionaux de l'élève soit prévue dans la Loi sur le protecteur national de l'élève.

**Recommandation 6 (R-6).** La FCPQ recommande de clarifier les critères d'éligibilité en vue de la sélection des protecteurs nationaux et régionaux de l'élève, et ce, de manière à adopter une interprétation restrictive de ceux-ci et maximiser le nombre de candidats potentiels pouvant accéder à la fonction.

**Recommandation 7 (R-7).** La FCPQ est favorable à ce qu'un membre du personnel du centre de services scolaire soit désigné comme responsable du traitement des plaintes. Cette personne doit maîtriser les politiques en vigueur dans son centre de services scolaire, faire preuve de neutralité, d'impartialité et doit agir en toute confidentialité afin d'accompagner adéquatement, dès le premier contact, les parents qui en ont besoin.

**Exigence 3 (E-3).** La FCPQ exige que le protecteur régional de l'élève puisse avoir accès à toutes les plaintes déposées dans un centre de services scolaire dont il est responsable afin de pouvoir se saisir du dossier, à tout moment, s'il le juge opportun par la nature de la plainte, du contexte propre à celle-ci ou pour tout motif d'urgence.

**Recommandation 8 (R-8).** La FCPQ recommande que le recours à la médiation soit systématiquement suggéré par le protecteur régional de l'élève lorsque celui-ci prend charge d'un dossier.

**Recommandation 9 (R-9).** La FCPQ souhaite que les délais contenus dans la procédure de traitement des plaintes soient raccourcis et qu'il n'y ait jamais de bris de services dus à des absences du personnel. Elle recommande les étapes et les délais suivants :

- Traitement interne par l'établissement – 5 jours ouvrables;
- Prise en charge du responsable du traitement des plaintes – Décision sur la recevabilité - 10 jours ouvrables;
- Prise en charge du protecteur régional de l'élève – Décision sur le bien-fondé de la plainte - 15 jours ouvrables;
- Révision des recommandations par le Protecteur national de l'élève - 5 jours ouvrables;
- Suivi sur les recommandations par le conseil d'administration - 5 jours ouvrables.

**Recommandation 10 (R-10).** La FCPQ recommande qu'un site web national soit créé afin de publiciser toutes les informations requises pour le traitement des plaintes, et ce, dans le but de favoriser l'accessibilité à ces ressources pour tous les parents.

**Exigence 4 (E-4).** La FCPQ exige d'inclure une disposition au projet de loi n°9 prévoyant que le conseil d'administration du centre de services scolaire doive suivre les recommandations formulées, à moins qu'il n'en démontre l'impossibilité pour des motifs graves ou une contrainte excessive.

**Recommandation 11 (R-11).** La FCPQ recommande que la procédure de traitement des plaintes prévoie que chaque palier doive consigner les motifs de sa décision et ses recommandations par écrit, le tout avec prudence et discrétion afin de préserver le caractère confidentiel des renseignements.

**Recommandation 12 (R-12).** La FCPQ est favorable à l'obligation d'effectuer une reddition de comptes à différents niveaux et spécifie que, pour être efficace, celle-ci doit être réalisée avec sérieux et avec un souci des détails pour s'assurer que le travail des protecteurs régionaux de l'élève et du protecteur national de l'élève ait un impact réel.

**Recommandation 13 (R-13).** La FCPQ souligne que la diffusion de l'information quant au processus de traitement des plaintes est essentielle à l'adhésion des parents. À cet effet, la FCPQ recommande :

- Que les protecteurs régionaux de l'élève visitent annuellement les comités de parents sous leur responsabilité afin de faire la promotion de leur fonction et d'expliquer leur rôle et leurs obligations
- Que des bonnes pratiques de diffusion de l'information et que l'utilisation de tous les canaux de communication soient encouragées afin de maximiser le nombre de parents rejoints

**Recommandation 14 (R-14).** La FCPQ recommande que des spécifications additionnelles soient prévues pour les plaintes découlant d'un acte d'intimidation afin d'en assurer le traitement adéquat, et ce, en considération de la gravité, de la sensibilité et de l'urgence de la situation.

**Recommandation 15 (R-15).** La FCPQ recommande au gouvernement d'appeler le projet de loi n°394 Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement dispensant des services de l'éducation préscolaire, d'enseignement au primaire ou d'enseignement en formation générale ou professionnelle au secondaire, incluant les services éducatifs pour les adultes afin de procéder à son étude.

**Recommandation 16 (R-16).** La FCPQ recommande que la mise en œuvre du projet de loi soit réalisée, en entier, au plus tard à la rentrée scolaire 2022.

## **ANNEXES**

### Annexe 1 – Questionnaires adressés aux délégués sur le protecteur de l'élève (2020-2021)

#### **1.1 Sondage préparatoire au Conseil général de novembre 2020**

1. Répondants
2. Est-ce que la commission scolaire a, en début d'année, informé les élèves et leurs parents de la procédure d'examen des plaintes?
  - a. Si oui, de quelle manière?
3. À votre commission scolaire, qui est la personne désignée pour recevoir les plaintes?
4. Dans la procédure d'examen des plaintes de votre commission scolaire, existe-t-il un processus de médiation entre les parties?
  - a. Si oui, de quelle manière cette médiation se fait-elle?
5. Sur une échelle de 1 à 10, quel votre degré de satisfaction globale à l'égard de la procédure d'examen des plaintes de votre commission scolaire?
  - a. Justifiez votre réponse.
6. L'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique prévoit que le comité de parents doit être consulté par la commission scolaire pour la désignation du protecteur de l'élève. Votre comité de parents a-t-il été consulté sur la désignation du protecteur de l'élève?
  - a. Si oui, sous quelle forme cette consultation a-t-elle été faite?
7. Le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire prévoit que le protecteur de l'élève intervient après que le plaignant ait épuisé les autres recours prévus à la procédure. Quel est approximativement le délai moyen avant qu'un plaignant puisse avoir accès au protecteur de l'élève de votre commission scolaire?
8. Selon-vous, le protecteur de l'élève de votre commission scolaire jouit-il de l'indépendance ou de l'autonomie nécessaire afin de réaliser son mandat?
  - a. Pourquoi?
9. Sur une échelle de 1 à 10, quelle est votre appréciation globale de l'accessibilité au protecteur de l'élève de votre commission scolaire?
  - a. Justifiez votre réponse.
10. Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au canal de communication avec le protecteur de l'élève de votre commission scolaire?
  - a. Justifiez votre réponse.

## **1.2 Atelier du Conseil général de novembre 2020**

1. Êtes-vous d'accord avec les 4 grandes orientations de la FCPQ pour la réforme du protecteur de l'élève? [Plus d'accessibilité]
2. Êtes-vous d'accord avec les 4 grandes orientations de la FCPQ pour la réforme du protecteur de l'élève? [Plus de transparence]
3. Êtes-vous d'accord avec les 4 grandes orientations de la FCPQ pour la réforme du protecteur de l'élève? [Plus de neutralité]
4. Êtes-vous d'accord avec les 4 grandes orientations de la FCPQ pour la réforme du protecteur de l'élève? [Plus d'impact réel]
5. Avez-vous d'autres éléments à prendre en considération dans l'analyse et la consultation qui suivront le dépôt du projet de loi?

## **1.3 Atelier du Conseil général de novembre 2021**

1. Êtes-vous d'accord avec les 4 grandes orientations de la FCPQ pour la réforme du protecteur de l'élève?
  - a. Plus d'accessibilité
  - b. Plus de transparence
  - c. Plus de neutralité
  - d. Plus d'impact réel
2. Avez-vous d'autres éléments à prendre en considération dans l'analyse et la consultation qui suivront le dépôt du projet de loi?

## CONSULTATION – PROJET DE LOI N° 9 - PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

Le 23 novembre dernier, le ministre de l'Éducation a présenté le projet de loi n° 9 intitulé « Loi sur le protecteur national de l'élève ». Nous vous invitons à prendre connaissance de divers documents et informations concernant le projet de loi que nous avons déposés sur l'Accès Délégués de notre site web. Pour permettre à la FCPQ de bien porter votre voix lors des consultations en commission parlementaire, nous souhaitons recueillir votre avis sur certains éléments en lien avec le projet de loi. Merci de nous soumettre vos réponses avant le **12 janvier 2022**.

### IMPORTANT!

Nous vous rappelons qu'un seul formulaire de réponse en ligne doit être rempli par comité de parents. Vous avez cependant le choix du type de consultation que vous mènerez auprès de votre comité de parents.

#### Section 1 - Protecteur national de l'élève

Dans le questionnaire en ligne, vous devez choisir si vous souhaitez répondre à la version courte (10 questions) ou la version longue (34 questions).

#### Section 1, version courte - Protecteur national de l'élève

10 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. De façon générale, êtes-vous favorable à la création d'un PNÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que le gouvernement nomme le PNÉ, sur recommandation du ministre?

- Défavorable

- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que la durée du mandat du PNÉ ne puisse excéder 5 ans?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce que la personne nommée au poste de PNÉ doive connaître le système d'éducation et les mécanismes de règlement des différends?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ exerce ses fonctions à temps plein et de façon exclusive?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

6. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ ne puisse être :

		Plutôt Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
1- membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>					
2- membre d'un comité de parents?	<input type="checkbox"/>					
3- membre d'un conseil d'établissement?	<input type="checkbox"/>					
4- employé d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>					

5- administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé

6- parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5

7. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ diffuse l'information sur les droits des élèves et assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par le présent projet de loi?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

8. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ doive soumettre au ministre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au plus tard le 31 décembre de chaque année?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

9. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ puisse inclure dans son rapport annuel des recommandations à portée collective (nationale) à l'égard des services rendus par les CSS?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

10. Avez-vous d'autres commentaires sur le PNÉ?

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. De façon générale, êtes-vous favorable à la création d'un PNÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ veille au respect des droits des élèves qui reçoivent des services d'un établissement d'enseignement privé?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ veille au respect des droits des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce que la durée du mandat du PNÉ ne puisse excéder 5 ans?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que la personne nommée au poste de PNÉ doive connaître le système d'éducation?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre

Plutôt favorable

Favorable

6. Êtes-vous favorable à ce que la personne nommée au poste de PNÉ doive connaître les mécanismes de règlement des différends?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

7. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ exerce ses fonctions à temps plein?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

8. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ exerce ses fonctions de façon exclusive?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

9. Êtes-vous favorable à ce que le gouvernement nomme le PNÉ, sur recommandation du ministre?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

10. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ ne puisse être :

		Plutôt		Plutôt	
	Défavorable	défavorable	Neutre	favorable	Favorable
1- membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
2- membre d'un comité de parents?	<input type="checkbox"/>				
3- membre d'un conseil d'établissement?	<input type="checkbox"/>				

4- employé d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
5- administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé?	<input type="checkbox"/>				
6- parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5	<input type="checkbox"/>				

Voici la liste des rôles et fonctions du PNÉ. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ ...

11. ... préside le comité de sélection des PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

12. ... coordonne, répartisse et surveille le travail des PRÉ qui, à cet égard, doivent se soumettre à ses ordres et à ses directives?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

13. ... affecte chaque PRÉ à une région et s'assure que les PRÉ desservent l'ensemble du territoire du Québec?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

14. ... désigne, pour chaque région, le PRÉ chargé de la reddition de comptes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

15. ... veille au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

16. ... soit responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

17. ... assure la promotion de son rôle et de celui des PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

18. ... diffuse l'information sur les droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, afin d'en améliorer la connaissance?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

19. ... assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

20. ... favorise la concertation des PRÉ ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions?

- Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

21. ... veille à ce que les PRÉ reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

22. ... apporte son soutien au PRÉ qui le requiert aux fins du traitement d'une plainte, et ce, dans le respect de ses fonctions et de la confidentialité des renseignements?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

23. ... puisse donner son avis à un PRÉ quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de ses fonctions?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

24. ... examine les plaintes lorsque les PRÉ jugent opportun de formuler des recommandations?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

25. ... donne son avis au ministre sur toute question que celui-ci lui soumet?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

26. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ doive soumettre au ministre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au plus tard le 31 décembre de chaque année?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

27. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne les renseignements suivants concernant les plaintes portées à l'attention du PNÉ: le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par le PRÉ depuis son rapport précédent?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

28. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne les délais de traitement des plaintes?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

29. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne aussi la nature des recommandations formulées et les suites données à ces recommandations?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

30. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport fasse état de ces renseignements de façon distincte pour chaque région?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

31. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport fasse état de façon distincte des plaintes en lien avec des actes d'intimidation ou de violence?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

32. Êtes-vous favorable à ce que le ministre doive déposer le rapport du PNÉ à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de sa réception ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

33. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ puisse inclure dans son rapport annuel des recommandations à portée collective (nationale) à l'égard des services rendus par les CSS?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

34. Avez-vous d'autres commentaires sur le protecteur national de l'élève?

## Section 2 - Protecteur régional de l'élève

Dans le questionnaire en ligne, vous devez choisir si vous souhaitez répondre à la version courte (10 questions) ou la version longue (33 questions).

Section 2, version courte - Protecteur régional de l'élève

10 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que des PRÉ remplacent l'actuel protecteur de l'élève qui œuvre dans chaque CSS?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Croyez-vous que les PRÉ, comme le PNÉ, devraient exercer leurs fonctions à temps plein et de façon exclusive?

- Oui
- Non
- Je ne saurais dire

3. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ qui exerce ses fonctions à temps partiel puisse être affecté à plus d'une région?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce que le ministre nomme les PRÉ à la suite des recommandations d'un comité de sélection présidé par le PNÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que les organismes représentatifs des groupes suivants recommandent de candidats pour siéger au comité de sélection:

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
1- parents?	<input type="checkbox"/>				
2- enseignants?	<input type="checkbox"/>				
3- directeurs d'établissement d'enseignement?	<input type="checkbox"/>				
4- directeurs généraux des centres de services scolaires?	<input type="checkbox"/>				
5- établissements d'enseignement privés ?	<input type="checkbox"/>				
6- orthopédagogues?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ consulte ces groupes et détermine la composition du comité?	<input type="checkbox"/>				

6. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ ne puisse être :

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
1- membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
2- membre d'un comité de parents?	<input type="checkbox"/>				
3- membre d'un conseil d'établissement?	<input type="checkbox"/>				
4- employé d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
5- administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé?	<input type="checkbox"/>				
6- parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5	<input type="checkbox"/>				

7. Quels devraient être les critères de sélection des PRÉ?

8. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ chargé de la reddition de comptes doive soumettre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au PNÉ au plus tard le 31 octobre de chaque année?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

9. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par le PRÉ depuis son rapport précédent, ainsi que les délais de traitement des plaintes, la nature des recommandations formulées et les suites données à ces recommandations?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

10. Avez-vous d'autres commentaires sur le PRÉ?

Section 2, version longue - Protecteur régional de l'élève

33 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que des PRÉ régionaux remplacent l'actuel protecteur de l'élève qui œuvre dans chaque CSS?

- Défavorable

- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que le ministre nomme les PRÉ parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions par un comité de sélection?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que la durée du mandat d'un PRÉ ne puisse excéder 5 ans?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce que la personne nommée au poste de PRÉ doive connaître le système d'éducation?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que la personne nommée au poste de PRÉ doive connaître les mécanismes de règlement des différends?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

6. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ, à l'expiration de son mandat, demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau?

- Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

7. Êtes-vous favorable à ce que le mandat d'un PRÉ soit renouvelable?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

8. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ dont le mandat est renouvelé n'ait pas à se soumettre à nouveau à la procédure de sélection?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

9. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ exerce ses fonctions à temps plein?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

10. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ exerce ses fonctions de façon exclusive?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

11. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ qui exerce ses fonctions à temps partiel puisse être affecté à plus d'une région?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

12. Êtes-vous favorable à ce que le ministre ait le pouvoir d'établir, par règlement, la procédure de recrutement et de sélection des PRÉ?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

13. Êtes-vous favorable à ce que ce règlement doive, notamment déterminer:

		Plutôt		Plutôt	
	Défavorable	défavorable	Neutre	favorable	Favorable
1- la publicité qui doit être faite pour procéder au recrutement ainsi que les éléments qu'elle doit contenir?	<input type="checkbox"/>				
2- les conditions d'admissibilité et la procédure à suivre pour se porter candidat?	<input type="checkbox"/>				
3- les critères de sélection dont le comité de sélection tient compte?	<input type="checkbox"/>				
4- les renseignements que le comité de sélection peut requérir d'un candidat et les consultations qu'il peut effectuer?	<input type="checkbox"/>				
5- la durée de validité de la déclaration d'aptitude?	<input type="checkbox"/>				

14. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ préside le comité de sélection des PRÉ?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

15. Êtes-vous favorable à ce que les organismes représentatifs des groupes suivants recommandent des candidats pour siéger au comité de sélection:

Plutôt Plutôt  
Défavorable défavorable Neutre favorable Favorable

1- parents?	<input type="checkbox"/>				
2- enseignants?	<input type="checkbox"/>				
3- directeurs d'établissement d'enseignement?	<input type="checkbox"/>				
4- directeurs généraux des centres de services scolaires?	<input type="checkbox"/>				
5- établissements d'enseignement privés ?	<input type="checkbox"/>				
6- orthopédagogues?	<input type="checkbox"/>				
Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ consulte ces groupes et détermine la composition du comité?	<input type="checkbox"/>				

16. Êtes-vous favorable à ce que les membres du comité de sélection ne soient pas rémunérés?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

17. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ ne puisse être :

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
1- membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
2- membre d'un comité de parents?	<input type="checkbox"/>				
3- membre d'un conseil d'établissement?	<input type="checkbox"/>				
4- employé d'un centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				
5- administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé?	<input type="checkbox"/>				
6- parent ou allié d'une personne visée aux points 1 à 5	<input type="checkbox"/>				

18. Quels devraient être les critères de sélection des PRÉ?

19. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ doive se soumettre aux ordres et directives du PNÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

Voici la liste des rôles et fonctions d'un PRÉ. Êtes-vous favorable à ce qu'un PRÉ ...

20. ... veille au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

21. ... traite toute plainte formulée par un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle il est affecté, ou par les parents de celui-ci?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

22. ... traite toute plainte formulée par un enfant qui reçoit un enseignement à la maison qui réside dans la région dans laquelle il est affecté, ou par les parents de celui-ci?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre

Plutôt favorable

Favorable

23. ... diffuse l'information relative à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

24. ... donne son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire relativement aux services que rend le centre de services scolaire?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

25. ... donne son avis sur toute question que lui soumet un comité de parents?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

26. ... donne son avis sur toute question que lui soumet un comité des élèves?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

27. Croyez-vous que le PRÉ devrait également donner son avis sur toute question que lui soumet un conseil d'établissement?

Oui

Non

Je ne saurais dire

28. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ chargé de la reddition de comptes doive soumettre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au PNÉ au plus tard le 31 octobre de chaque année?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

29. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, traitées, refusées ou abandonnées par le PRÉ depuis son rapport précédent?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

30. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne le délai de traitement des plaintes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

31. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne la nature des recommandations formulées dans le cadre du traitement d'une plainte ainsi que les suites qui leur ont été données?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

32. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ joigne les rapports des responsables du traitement des plaintes des CSS à son propre rapport?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable

Favorable

33. Avez-vous d'autres commentaires sur le PRÉ?

### Section 3 - Responsable du traitement des plaintes du CSS

8 questions

À partir de maintenant, il n'y aura plus de choix de version, longue ou courte.

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que chaque CSS ait une personne responsable du traitement des plaintes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que le RTP soit désigné par le conseil d'administration parmi les membres du personnel du centre de services scolaire?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Après réception d'une plainte, le RTP doit donner son avis sur le bien-fondé de la plainte et indiquer, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. Êtes-vous favorable à ce que cette information soit transmise :

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
au plaignant?	<input type="checkbox"/>				
à la personne directement concernée par la plainte?	<input type="checkbox"/>				
au conseil d'administration du centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				

4. Lorsque la plainte concerne le suivi donné à une dénonciation concernant un acte d'intimidation ou de violence, êtes-vous favorable à ce que l'avis soit donné :

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
au plaignant?	<input type="checkbox"/>				
au directeur d'établissement d'enseignement?	<input type="checkbox"/>				
au conseil d'administration du centre de services scolaire?	<input type="checkbox"/>				

5. Êtes-vous favorable à ce que le RTP d'un CSS doive soumettre le rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente au PRÉ chargé de la reddition de comptes au plus tard le 30 septembre de chaque année?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

6. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport contienne le nombre et la nature des plaintes reçues par le CSS, le délai d'examen des plaintes, la nature des correctifs recommandés et les suites données à ces correctifs?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

7. Êtes-vous favorable à ce que ce rapport fasse état de façon distincte des plaintes en lien avec des actes d'intimidation ou de violence?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre

Plutôt favorable

Favorable

8. Avez-vous d'autres commentaires sur le RTP?

#### Section 4 - Processus de traitement des plaintes

14 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève

- PRÉ: Protecteur régional de l'élève

- RTP: Responsable du traitement des plaintes

- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que le processus de traitement des plaintes soit le même partout à travers le Québec?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

2. Êtes-vous favorable pour que le traitement des plaintes se fasse en 3 étapes successives: 1- à la personne directement concernée ou son supérieur immédiat, 2- ensuite au RTP du CSS, 3- finalement au PRÉ (et au PNÉ, lorsque le PRÉ le juge nécessaire)?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que dans le cas de dénonciation pour un acte d'intimidation ou de violence, le plaignant puisse formuler une plainte directement au RTP?

Défavorable

- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Bien que le processus de traitement des plaintes recommande de s'adresser d'abord à l'établissement et ensuite au RTP, croyez-vous que la porte d'entrée du processus devrait plutôt être le PRÉ?

- Oui
- Non
- Je ne saurais dire

5. Êtes-vous favorable à ce que le PRÉ puisse examiner une plainte malgré que les étapes de la procédure de traitement des plaintes n'aient pas été suivies?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

6. Le PRÉ doit prêter assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. La plainte devra être faite par écrit. Quel mécanisme pouvez-vous suggérer pour cette disposition?

7. Êtes-vous favorable pour qu'une assistance soit offerte à toute personne qui désire porter plainte non seulement au PRÉ, mais aussi au RTP?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

8. Si les circonstances s'y prêtent et que le plaignant et les autres personnes concernées y consentent par écrit, êtes-vous favorable à ce que le PRÉ puisse, s'il le considère utile, se réunir avec ceux-ci afin de tenter d'amener les parties à s'entendre, dans un processus de médiation?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

9. Êtes-vous favorable à ce que dans le cas où le PRÉ juge opportun de formuler des recommandations, il transmette ses conclusions et ses recommandations ainsi que les renseignements qu'il détient relatifs à la plainte au PNÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

10. Croyez-vous important que les avis et recommandations soient soumis au plaignant et aux autres parties concernées par écrit :

	Oui	Non	Pas d'avis sur la question
Par le RTP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par le PRÉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Par le PNÉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Êtes-vous favorable à ce que le processus existant de demande de révision soit dorénavant compris dans le processus de traitement des plaintes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

12. Voici un sommaire des délais associés au traitement des plaintes. Croyez-vous que ces délais sont:

	Trop courts	Corrects	Trop longs
10 jours pour l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 jours pour le RTP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20 jours pour le PRÉ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 jours pour le PNÉ (si recommandations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 jours pour le CA du CSS (suivi ou non des recommandations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Êtes-vous favorable à ce que le conseil d'administration du centre de services scolaire puisse infirmer en tout ou en partie une décision visée par des conclusions ou des recommandations ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

14. Avez-vous d'autres commentaires sur le processus de traitement des plaintes?

## Section 5 – Diffusion et promotion

5 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ diffuse l'information sur les droits des élèves et assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par le présent projet de loi?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre

Plutôt favorable

Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que les PRÉ diffusent l'information relative à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que le CSS ou un établissement doive informer les élèves et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte et de la procédure à cet effet?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

4. Avez-vous des suggestions de moyens pour assurer la diffusion et promotion de cette information ?

5. Avez-vous d'autres commentaires sur la diffusion ?

Section 6 – Responsabilités et pouvoirs du gouvernement et du ministre

9 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève

- PRÉ: Protecteur régional de l'élève

- RTP: Responsable du traitement des plaintes

- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que le gouvernement nomme le PNÉ, sur recommandation du ministre?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que le ministre nomme les PRÉ parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions par un comité de sélection?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce que le ministre établisse, par règlement, la procédure de recrutement et de sélection des PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce que le ministre demande son avis au PNÉ sur toute question qu'il pourrait lui soumettre?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que le ministre établisse, par règlement, toute autre modalité relative au dépôt d'une plainte ou au traitement des plaintes par le RTP?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

6. Êtes-vous favorable à ce que le ministre détermine, par règlement, les modalités d'une plainte écrite adressée au PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

7. Êtes-vous favorable à ce que le ministre prévoie, par règlement, tout autre renseignement que doit contenir le rapport annuel d'un PRÉ, en plus de ce qui est listé à l'article 48, ainsi que la forme de ce rapport?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

8. Êtes-vous favorable à ce que le ministre détermine, par règlement, les renseignements retenus aux fins d'examen des plaintes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

9. Avez-vous d'autres commentaires au sujet des responsabilités et pouvoirs du ministre?

Section 7 – Autres dispositions

5 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève

- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce qu'une personne ne puisse être poursuivie en justice pour avoir formulé une plainte de bonne foi ou pour avoir collaboré avec le responsable du traitement des plaintes d'un CSS, un PRÉ ou le PNÉ dans le cadre du traitement d'une plainte?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que la loi interdise formellement toutes représailles contre une personne ayant formulé une plainte ou ayant collaboré avec le responsable du traitement des plaintes d'un CSS, un PRÉ ou le PNÉ dans le cadre du traitement d'une plainte?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce qu'une personne qui se croit victime de représailles puisse formuler une plainte à un PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. De façon générale, êtes-vous favorable à la mise en place d'un processus établissant de façon claire les obligations de chacun des paliers de la procédure de traitement des plaintes en matière de reddition de comptes?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

5. Avez-vous d'autres commentaires sur ces autres dispositions ?

Section 8 – Mise en place de la loi et transition

7 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur de l'élève
- PRÉ: Protecteur régional de l'élève
- RTP: Responsable du traitement des plaintes
- CSS: Centre de services scolaire

1. Êtes-vous favorable à ce que les plaintes en cours au moment de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi soient traitées en fonction de la procédure actuellement en vigueur?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

2. Êtes-vous favorable à ce que l'examen d'une plainte formulée, sans qu'elle soit transmise au protecteur de l'élève actuellement en poste, soit transmis au responsable du traitement des plaintes qui dispose d'un délai de 30 jours pour conclure?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

3. Êtes-vous favorable à ce qu'une demande de révision en cours soit transmise au PRÉ?

- Défavorable
- Plutôt défavorable
- Neutre
- Plutôt favorable
- Favorable

4. Êtes-vous favorable à ce qu'un protecteur de l'élève actuellement en fonction demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait complété l'examen des plaintes en cours?

- Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

5. Êtes-vous favorable à ce que le PNÉ doive, dans les 5 premières années de la Loi, faire un rapport au ministre sur la mise en œuvre de celle-ci?

Défavorable

Plutôt défavorable

Neutre

Plutôt favorable

Favorable

6. À quel moment souhaiteriez-vous que la nouvelle loi soit mise en œuvre?

Immédiatement, dès que la loi est adoptée

1er juillet 2022

Pour la rentrée scolaire 2022

Autre

7. Avez-vous d'autres commentaires sur la transition ?

## Section 9 – Les violences à caractère sexuel

5 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève

- PRÉ: Protecteur régional de l'élève

- RTP: Responsable du traitement des plaintes

- CSS: Centre de services scolaire

1. Pensez-vous que le PNÉ et les PRÉ auront les outils et les compétences pour protéger les élèves des violences à caractère sexuel et pour intervenir en cas de dénonciation?

Oui

Non

Je ne saurais dire

2. Sinon, pensez-vous qu'il faut inclure des mesures spécifiques aux violences à caractère sexuel dans le PL9?

Oui

Non

Je ne saurais dire

3. Croyez-vous que les rapports du PNÉ et des PRÉ devraient faire état de façon distincte des plaintes en lien avec des violences à caractère sexuel?

Oui

Non

Je ne saurais dire

4. Pensez-vous que la FCPQ devrait demander que PL394 soit étudié à l'Assemblée nationale?

Oui

Non

Je ne saurais dire

5. Avez-vous d'autres commentaires sur les violences à caractère sexuel?

## Section 10 – FCPQ et les 4 grands principes historiques

3 questions

Rappel:

- PNÉ: Protecteur national de l'élève

- PRÉ: Protecteur régional de l'élève

- RTP: Responsable du traitement des plaintes

- CSS: Centre de services scolaire

1. Pensez-vous que ce projet de loi réponde favorablement aux orientations historiques suivantes?

	Défavorable	Plutôt défavorable	Neutre	Plutôt favorable	Favorable
Transparence	<input type="checkbox"/>				
Accessibilité	<input type="checkbox"/>				
Neutralité	<input type="checkbox"/>				
Impact réel	<input type="checkbox"/>				

2. Avez-vous d'autres commentaires sur ces grands principes?

3. Avez-vous d'autres commentaires sur l'ensemble du projet de loi?

## Annexe 3 – Documents fournis aux délégués pour consultation auprès de leur comité de parents

### 3.1 Liste complète des documents

#### Réforme du protecteur de l'élève

- Notre passage en [commission parlementaire](#) aura lieu le 19 janvier à 16h45
- [Projet de loi 9 – Loi sur le protecteur national de l'élève](#)
- [Grille de consultation des membres](#)
- [Document Word pour vous aider à faire votre consultation dans votre comité de parents](#)
- [Règlement actuel sur la procédure d'examen des plaintes établie par un CSS](#)
- [Tableau avant/après – Loi actuelle et règlement/projet de loi – avec commentaires](#)
- [Faits saillants – PL9 – protecteur de l'élève](#)
- [Communiqué de la FCPQ du 23 novembre 2021](#)
- [Présentation visuelle de la réforme – ministère de l'Éducation](#)
- [Extraits du PowerPoint du Conseil général du 20 novembre 2021 – Atelier sur le protecteur de l'élève](#)
- [Enregistrement de la FCPQ en Direct – Édition spéciale du 1er décembre sur le protecteur de l'élève](#)
- Le 11 janvier à 19h, nous tiendrons une autre édition spéciale de la FCPQ en Direct sur la réforme du protecteur de l'élève, notamment pour répondre à vos questions. Pour vous inscrire, [cliquez ici](#).
- Pour toutes questions sur le PL9 – contactez-nous à [info-pl9@fcpq.qc.ca](mailto:info-pl9@fcpq.qc.ca)

## 3.2 Faits saillants du projet de loi



Fédération  
des comités de parents  
du Québec

### Projet de loi n°9 Quelques faits saillants

#### 1. Le PNE et les PRE

- ✓ Création d'un organisme : le Protecteur national de l'élève (PNE)
- ✓ Création d'une fonction relevant du Protecteur national de l'élève : les Protecteurs régionaux de l'élève (PRE)

Protecteur national de l'élève	Protecteurs régionaux de l'élève
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nommé par le gouvernement, sous recommandation du ministre</li> <li><input type="checkbox"/> Mandat d'au plus 5 ans, à temps plein</li> <li><input type="checkbox"/> Connaissance du milieu de l'éducation et des mécanismes de règlement des différends</li> <li><input type="checkbox"/> Veille au respect des droits des élèves</li> <li><input type="checkbox"/> Responsable de l'application adéquate de la loi</li> <li><input type="checkbox"/> Coordonne, répartit et surveille le travail des protecteurs régionaux de l'élève qui, à cet égard, doivent se soumettre à ses ordres et à ses directives</li> <li><input type="checkbox"/> Assure la promotion de son rôle</li> <li><input type="checkbox"/> Diffuse l'information sur les droits des élèves</li> <li><input type="checkbox"/> Assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes</li> <li><input type="checkbox"/> Apporte son soutien aux PRÉ</li> <li><input type="checkbox"/> Donne son avis au ministre sur toute question qu'il lui soumet</li> <li><input type="checkbox"/> Peut formuler, dans son rapport annuel, toute recommandation à portée collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nommés par le ministre</li> <li><input type="checkbox"/> Comité de sélection</li> <li><input type="checkbox"/> Temps plein ou temps partiel</li> <li><input type="checkbox"/> Assignés à une région</li> <li><input type="checkbox"/> Veillent au respect des droits des élèves</li> <li><input type="checkbox"/> Traitent les plaintes qui leur sont soumises</li> <li><input type="checkbox"/> Donnent leur avis au CA, CP ou CÉ sur les services rendus par le CSS</li> <li><input type="checkbox"/> Diffusent l'information relative à la procédure de traitement des plaintes</li> <li><input type="checkbox"/> Prêtent assistance à toute personne pour la formulation de sa plainte</li> <li><input type="checkbox"/> Déterminent, le cas échéant, les recommandations à formuler</li> <li><input type="checkbox"/> Informent le plaignant de ses conclusions</li> </ul>

#### 2. La procédure du traitement des plaintes

- ✓ Le CSS ou l'établissement doit informer les élèves, enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte et de la procédure à cet effet
- ✓ Uniformisation de la procédure de plaintes :
  - Personne concernée (10 jours) → Personne responsable des plaintes au CSS (15 jours) → Protecteur régional de l'élève (20 jours) → Protecteur national de l'élève (Si recommandations – 10 jours) → CSS (Suivi ou non des recommandations – 10 jours)
  - Délais cumulatifs pouvant aller jusqu'à **65 jours**
- ✓ Prescription du délai de 30 jours suivant la fin du traitement par le responsable du traitement des plaintes du CSS
- ✓ Le PRÉ peut :
  - Refuser d'examiner une plainte si les circonstances le justifient (mauvais recours, intervention inutile, frivole, vexatoire, mauvaise foi, etc.)
  - Procéder à une enquête, s'il le juge à propos
  - Conduire une médiation entre les parties
  - Examiner une plainte, de sa propre initiative, s'il est d'avis que le respect de ses étapes n'est pas susceptible de corriger la situation

#### 3. La reddition de comptes

- ✓ Reddition de comptes sur les activités et la mise en œuvre de la procédure à tous les paliers
- ✓ Le rapport du PNE déposé à l'Assemblée nationale

#### **4. Autres aspects**

- √ Aucunes représailles ne peuvent être exercées à l'encontre d'une personne qui a formulé une plainte
- √ Traitement distinct pour les cas d'intimidation
- √ Toute demande de révision doit maintenant se faire à même la procédure de traitement des plaintes
- √ Plusieurs pouvoirs réglementaires sont confiés au ministre de l'Éducation

#### **5. À l'adoption de la Loi**

- √ Les plaintes en cours sont traitées en fonction de la procédure actuellement en vigueur
- √ L'examen d'une plainte formulée, sans qu'elle soit transmise au protecteur de l'élève actuellement en poste, est transmise au responsable du traitement des plaintes, qui dispose d'un délai de 30 jours pour conclure
- √ Une demande de révision en cours est transmise au PRE
- √ Un Protecteur de l'élève actuellement en fonction demeure en fonction jusqu'à ce qu'il ait complété l'examen des plaintes en cours
- √ Le PNE doit, dans les 5 années suivant l'adoption de la Loi, faire un rapport au ministre sur la mise en œuvre de celle-ci

#### **Ce qui n'est pas dans le projet de loi :**

- ⇒ Délai d'au plus 30 jours pour le traitement global de la plainte
- ⇒ Accès au protecteur de l'élève dès le début du processus
- ⇒ Mention de la confidentialité des plaintes et des autres renseignements
- ⇒ Transmission de la décision du PRE et de ses motifs par écrit

## COMITÉ DE TRAVAIL PERMANENT CONCERNANT LES POLITIQUES

Rapport au sujet du Projet de Loi sur le protecteur national de l'élève  
Déposé lors de l'assemblée générale ordinaire tenue le 26 janvier 2022

1.	Préambule .....	1
2.	Résultats du sondage auprès de membres du CP .....	1
3.	Commentaires unanimes des membres du comité .....	4
4.	Proposition à l'attention du CP .....	12
5.	Commentaires émis individuellement par les membres du comité .....	16

### 1. Préambule

Le 23 novembre 2021, le ministre de l'Éducation a déposé devant l'Assemblée nationale un *Projet de Loi sur le protecteur national de l'élève* (Projet). Le comité de parents (CP) peut présenter ses commentaires et avis au ministre de l'Éducation. Afin de préparer son avis et ses recommandations, le CP attend de son comité de travail permanent concernant les politiques du CSS (comité) un rapport exposant notamment une proposition d'avis. À la quatrième partie du présent rapport, les membres du CP peuvent prendre connaissance de l'avis qui est suggéré d'adopter. Il est important pour le CP de prendre position sur un tel Projet, car celui-ci vient encadrer l'ensemble du rôle et de la désignation du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux des élèves. Il s'agit d'un important changement pour l'ensemble des élèves et de leurs parents ou tuteurs.

### 2. Résultats du sondage auprès de membres du CP

Du 15 décembre 2021 au 6 janvier 2022, les membres du CP pouvaient répondre à un sondage composé de 20 questions au sujet du Projet. Leurs réponses ont principalement servi à Jacinthe Malo déléguée 1 à la Fédération de comité de parents du Québec (FCPQ). La déléguée 1 à la FCPQ du CP s'est basée sur l'ensemble des réponses pour participer à la consultation organisée par la FCPQ. De plus, les réponses des membres du CP ont également influencé le comité dans ses travaux. Soulignons que 14 membres ont répondu au sondage sur une possibilité de 112, ce qui donne un taux de réponse de 12,5 %.

Le comité présente ci-après les résultats obtenus à chacune des questions posées aux membres.

#### 1. Avez-vous lu le Projet de loi Protecteur national de l'élève ?

- Oui 9
- Non 5

#### 2. Êtes-vous favorable à la création d'un protecteur nationale de l'élève ?

- Oui 13
- Non 1

3. Êtes-vous favorable à ce que le gouvernement nomme le protecteur national de l'élève sur recommandation du ministre de l'Éducation ?

- Oui 10
- Non 4

4. Êtes-vous favorable à ce que le protecteur nationale de l'élève diffuse l'information sur les droits des élèves et assure la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par le projet de loi ?

- Oui 14
- Non 0

5. Avez-vous des commentaires sur le protecteur national de l'élève ?

- Trois membres ont fait des commentaires :
  - « Désignation par l'Assemblée nationale »
  - « Comme le protecteur national de l'élève choisit des protecteurs de l'élève régionaux, ça fait qu'on perd notre droit de le choisir. Ça va à contresens avec le principe de subsidiarité. »
  - « J'aime qu'il ne puisse pas siéger sur aucun comité ou CA de CSS. »

6. Êtes-vous favorable à ce que le protecteur régional de l'élève remplace l'actuel protecteur de l'élève ?

- Oui 13
- Non 1

7. Êtes-vous favorable à ce le ministre nomme le protecteur régional de l'élève à la suite des recommandations du comité de sélection présidé par le protecteur national de l'élève ?

- Oui 10
- Non 4

8. Êtes-vous favorable à ce le ministre nomme le protecteur régional de l'élève sans consulter les comités de parents des CSS dont il sera responsable du traitement des plaintes ?

- Oui 4
- Non 10

9. Avez-vous des commentaires sur le protecteur régional de l'élève ?

Quatre membres ont fait des commentaires :

- « Je trouve que le protecteur régional de l'élève devrait aussi avoir un mandat de conseiller et d'accompagnateur, lorsqu'un élève a besoin de soutien dans ses démarches. Comment formuler une plainte ? Où la déposer ? Quelles démarches entreprendre ? Est-ce que la démarche de plainte vaut la peine dans la situation concernée ? Est-ce que ses droits semblent brimés au premier abord ? Au-delà de l'éducation universelle à ce sujet, un élève devrait pouvoir s'adresser au protecteur régional pour poser des questions et des conseils. »
- « Je pense que le comité de sélection devrait être composé des présidents des CP de la région en plus de ceux proposés. Il ne faudrait pas permettre la désignation d'employé ou d'administrateur des associations de parents ou de comités de parents »
- « J'ai l'impression que ce protecteur régional, qui n'est pas directement associé au centre de services scolaire, risque de devenir le guichet unique pour les plaintes alors qu'elles peuvent souvent se régler plus localement (classe, école, CSS). »
- « Il devrait travailler exclusivement comme protecteur régional de l'élève aussi bien à temps plein qu'à temps partiel. »

10. Êtes-vous favorable à ce que le rapport du responsable du traitement des plaintes au sein du CSS fasse état de façon distincte des plaintes en lien avec des actes d'intimidation ou de violence ?

- Oui 14
- Non 0

11. Avez-vous des commentaires sur le responsable du traitement des plaintes au sein du CSS ?

Deux membres ont fait des commentaires :

- « Le comité de parents devrait être consulté avant sa désignation. »
- « Pour le bien des victimes (plaignants) un suivi devrait toujours être fait pour chaque plainte. »

12. Pensez-vous que la porte d'entrée du processus de traitement des plaintes devrait être le protecteur régional de l'élève ?

- Oui 10
- Non 4

13. Pensez-vous que le protecteur régional de l'élève puisse vraiment agir comme médiateur dans le cadre du traitement d'une plainte ?

- Oui 12
- Non 2

14. Êtes-vous favorable à ce que le conseil d'administration du centre de services scolaire puisse infirmer en tout ou en partie une décision visée par des conclusions ou des recommandations du protecteur régional de l'élève ?

- Oui 3
- Non 11

15. Êtes-vous favorable à ce qu'une personne qui se croit victime de représailles à la suite du dépôt d'une plainte puisse formuler une plainte au sujet de ces représailles auprès du protecteur régional de l'élève ?

- Oui 13
- Non 1

16. Avez-vous des commentaires sur le processus de traitement des plaintes ?

Trois membres ont fait des commentaires :

- « Point 14: le protecteur régional de l'élève fait un travail inutile sur le C.A. du CSS peut infirmer ses décisions et recommandations. »
- « Le protecteur de l'élève devient un peu inutile si le CA peut ignorer ses décisions. »
- « Il n'y a aucun mordant à cette loi. »

17. Pensez-vous qu'il faut inclure des mesures spécifiques visant les violences à caractère sexuel dans le Projet de loi sur le protecteur national de l'élève ?

- Oui 13
- Non 1

18. Pensez-vous que les rapports du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux des élèves devraient, comme pour l'intimidation et la violence, faire état de manière distincte des plaintes en lien avec les violences à caractère sexuel ?

- Oui 13
- Non 1

19. Vous représentez au sein du comité de parents, une école

- Primaire 12
- Secondaire 2

20. Si vous étiez député à l'Assemblée nationale est-ce que vous ?

- Ne seriez pas présent lors du vote 2
- Voteriez contre le Projet de loi 2
- Voteriez pour le Projet de loi 10

### 3. Commentaires unanimes des membres du comité

Le comité tient à émettre les commentaires ci-dessous. Il est issu du consensus obtenu lors de ses travaux.

À l'article 1 du Projet, il est prévu :

- À son premier paragraphe que « Le gouvernement nomme, sur recommandation du ministre, un protecteur national de l'élève. »
  - Le comité considère :
    - qu'il serait préférable que le protecteur national de l'élève soit nommé par les deux tiers des députés de l'Assemblée nationale;
    - que la possibilité de renouvellement du mandat après 5 ans soit clairement inscrite à cet article;
- À son deuxième paragraphe que « La personne ainsi nommée possède une connaissance du système d'éducation et des mécanismes de règlement des différends. »
  - Le comité estime que ce paragraphe limite beaucoup trop les candidatures potentielles à ce poste et risque même de rendre inéligible un nombre élevé de personnes hautement qualifiées, surtout en lien avec l'application de l'article 9 du Projet.

L'article 2 du Projet prévoit : « Le protecteur national de l'élève exerce ses fonctions à temps plein et de façon exclusive. »

- Le comité estime que cet article est important et nécessaire afin de garantir l'indépendance et l'impartialité du protecteur national de l'élève et de réaliser son rôle.

L'article 4 du Projet prévoit : « En cas d'absence ou d'empêchement du protecteur national de l'élève ou en cas de vacances de son poste, le ministre nomme un des protecteurs régionaux de l'élève agissant à temps plein pour assurer l'intérim. »

- Le comité est d'avis que le Projet doit être bonifié afin d'indiquer les absences ou empêchement possible, car sauf la mort, l'article 3 du Projet a scellé la question, car il prescrit : « À l'expiration de son mandat, le protecteur national de l'élève demeure en fonction jusqu'à ce qu'il soit remplacé ou nommé de nouveau. »

Le deuxième aliéna de l'article 5 du Projet prévoit : « Les protecteurs régionaux de l'élève qui exercent leurs fonctions à temps plein le font de manière exclusive. »

- Le comité considère qu'il faut considérer cet article en tenant compte de l'article 12 du Projet. Ce douzième article indique qu'un protecteur régional de l'élève peut être à temps partiel. Le comité suggère de s'assurer que tous les protecteurs régionaux soient affectés :
  - à un nombre de régions suffisantes de manière à être employé à temps plein afin d'effectuer leurs fonctions à temps plein et ainsi de manière exclusive; et
  - s'ils demeurent à temps partiel, qu'ils ne puissent effectuer d'autres emplois le mettant en conflit d'intérêt ou en apparence de conflit d'intérêt.

L'article 6 du Projet prévoit : « Le comité de sélection est composé du protecteur national de l'élève, qui en assure la présidence, et de six personnes choisies parmi celles recommandées par les associations ou organisations les plus représentatives des parents, des enseignants, des directeurs d'établissement d'enseignement, des directeurs généraux des centres de services scolaires, des établissements d'enseignement privés et des orthopédagogues et désignées par le protecteur national de l'élève après consultation de ces associations ou organisations. »

- Le comité déplore que le Projet retire l'obligation de consulter les comités de parents avant de désigner le protecteur de l'élève responsable du traitement des plaintes des élèves, de leurs parents ou de leurs tuteurs.
- Le comité estime que :
  - le représentant des parents au sein du comité de sélection devrait être un parent :
    - élus parmi les parents membres des comités de parents de la région ayant besoin d'un nouveau protecteur régional de l'élève;
    - choisi par les deux tiers de tous les représentants présents en assemblée générale des comités de parents;
  - à défaut :
    - l'expression « les associations les plus représentatives des parents » n'offrant aucune garantie juridique valable concernant la crédibilité de cette dite association, elle devrait être remplacée par « la personne morale fédérant la majorité des comités de parents des centres de services scolaires du Québec et des Commissions scolaires du Québec »;
    - l'article en prescrivant six organisations ou associations de provenances pour les membres du comité de sélection devrait être amélioré en établissant que les six associations ou organisations sont obligatoirement représentées. Dans le cas contraire, il est trop facile d'exclure les parents et les tuteurs;
  - chaque personne membre du comité de sélection devrait être domiciliée dans la région ayant besoin d'un nouveau protecteur de l'élève;
  - la manière de baliser la représentation des parents prévue au Projet est une perte pour les comités de parents, car il n'y a aucune assurance qu'ils soient représentés sur le comité de sélection.

L'article 7 du Projet prévoit : « Les membres du comité de sélection ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que peut déterminer le ministre. Ils ont cependant droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le ministre. »

- Le comité estime que cet article est important.

L'article 8 du Projet prévoit : « Les membres du comité de sélection ne peuvent être poursuivis en justice en raison d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions. »

- Le comité estime que cet article est important.

L'article 9 du projet prévoit : « Le protecteur national de l'élève ou un protecteur régional de l'élève ne peut :<sup>1°</sup> Être membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire, d'un comité de parents ou d'un conseil d'établissement ou employé d'un centre de services scolaire; <sup>2°</sup> Être administrateur, actionnaire, dirigeant ou

employé d'un établissement d'enseignement privé qui dispense des services éducatifs appartenant aux catégories visées aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> de la *Loi sur l'enseignement privé* (chapitre E-9.1); 3<sup>o</sup> Être parent ou allié d'une personne visée aux paragraphes 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>. »

- Le comité estime que :
  - les personnes qui travaillent ou administrent des associations ou organisations représentatives des parents, des enseignants, des directeurs d'établissement d'enseignement, des directeurs généraux des centres de services scolaires, des établissements privés ou des orthopédagogues devraient également être visée par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
  - les personnes ayant commis des gestes répréhensibles au sens du Code criminel, Code des professions, du Code du travail, du code d'éthique ou de déontologie de sa profession ou d'une autre profession, etc. devrait également être visée par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
  - les personnes mises à pied par un établissement privé, un centre de services scolaires ou une commission scolaire à la suite d'une faute grave ou d'un bris de confiance devraient aussi être visées par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
  - l'expression « parent ou allié » est très large et devrait plutôt être remplacée par une obligation de déclaration d'intérêt et d'obligation en matière d'éthique pour les personnes visées. Dans l'actuel Projet par exemples l'enfant d'un protecteur régional de l'élève qui est lui-même élève au secondaire ne pourrait s'impliquer dans un conseil d'établissement, voire même le fils adulte d'un protecteur régional ne pourrait pas siéger sur un conseil d'administration d'un centre services scolaire sans rendre son parent inéligible à sa fonction;
  - l'article devrait être bonifié afin d'y ajouter :
    - l'organisation de la participation des parents, le comité de parents du service de garde et le comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage;
    - l'équivalent de l'ensemble de tous ces comités pour les établissements d'enseignements privés.

Le premier alinéa de l'article 12 du Projet prévoit : « Le protecteur national de l'élève affecte chaque protecteur régional de l'élève à une région. Il désigne aussi, pour chaque région, le protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes prévue à l'article 48. Il s'assure que les protecteurs régionaux de l'élève desservent l'ensemble du territoire du Québec. »

- Le comité déduit qu'il pourrait y avoir plusieurs protecteurs régionaux dans une même région.

Les premier et deuxième alinéas de l'article 15 du Projet prévoient :

« Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève veillent au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire.

Ils veillent de la même manière au respect des droits des élèves qui reçoivent d'un établissement d'enseignement privé des services éducatifs appartenant aux catégories visées aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> de l'article 1 de la *Loi sur l'enseignement privé* ainsi que des parents de ceux-ci, au regard de ces services et du suivi donné à une dénonciation concernant un acte d'intimidation ou de violence. »

- Le comité souhaite que le premier paragraphe soit bonifié en ajoutant les mots « et du suivi donné à une dénonciation concernant un acte d'intimidation ou de violence » à la fin du premier alinéa, afin que le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève veillent aux respects des mêmes droits tant pour les élèves du secteur public que pour ceux du secteur privé.

Le troisième alinéa de l'article 15 du Projet prévoit : « Aux fins de la présente loi, on entend par « parent » le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève ou de l'enfant. »

- Le comité souhaite s'assurer que le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève soient en mesure de répondre aux plaintes formulées par tous les parents et tuteurs, notamment lorsqu'il s'agit de parents et tuteurs non genré ou issus de familles recomposées ou encore en coparentalité.

Le deuxième alinéa de l'article 16 du Projet prévoit : « À cette fin, le protecteur national de l'élève assure la promotion de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l'élève et diffuse l'information sur les droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, afin d'en améliorer la connaissance. Il assure aussi la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi. »

- Le comité estime que cet article est important tout en souhaitant que le rôle de promotion des droits des élèves soit étendu de manière à rejoindre tous les parents et tous les élèves et non seulement aux élèves qui reçoivent de l'enseignement à la maison et aux parents de ceux-ci.

Le deuxième alinéa de l'article 18 prévoit : « Ils [protecteur national ou régional de l'élève] donnent leur avis sur toute question que leur soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé visé à l'article 15 relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci. »

- Le comité estime que cet alinéa est important et nécessaire afin de permettre aux comités de parents de réaliser leur rôle en matière de représentation des parents et qu'il est important de le souligner;
- Le comité demande à ce que le comité de parents du service de garde, le comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage et le conseil d'établissement puissent bénéficier du même droit d'obtenir des réponses aux questions qu'ils soumettent au protecteur national ou aux protecteurs régionaux de l'élève.

L'article 20 prévoit : « Un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi. À cet effet, il doit afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le protecteur national de l'élève et expliquant qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Le document doit indiquer les coordonnées du protecteur régional de l'élève à qui doit être acheminée une plainte.

Le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé doit aussi diffuser ces informations dans le même délai dans une section dédiée à cette fin qui est accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement. »

- Le comité estime que l'article devrait être bonifié afin de prescrire que :
  - Le centre de services scolaire ou l'établissement privé doit également informer les groupes visés au deuxième alinéa de l'article 18 tel que nous demandons de le bonifier ci-haut précisé;
  - Le centre de services scolaire ou l'établissement privé doivent aussi informer les groupes visés au moyen d'une communication électronique ou, lorsque nécessaire, postale;
  - La section dédiée doit également être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet du centre de services scolaire.

Le premier alinéa de l'article 23 prévoit : « Le responsable du traitement des plaintes doit, dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte donner au plaignant, à la personne directement concernée par la plainte ainsi qu'au conseil d'administration du centre de services scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et indique, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. »

- Le comité estime que le délai est adéquat pour le plaignant et les personnes directement concernées. Toutefois, il souhaite souligner que ce délai pourrait conduire à augmenter le nombre de rencontre du conseil d'administration.
- Le comité désire encourager le principe de rétroaction auprès du conseil d'administration.

Le premier alinéa de l'article 24 du Projet prévoit : « Lorsque le responsable du traitement des plaintes estime que des faits portés à sa connaissance soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, il en avise par écrit sans délai le responsable des ressources humaines du centre de services scolaire. Lorsqu'il le juge à propos, il en avise également le plaignant. »

- Le comité juge qu'il est nécessaire d'encadrer l'exercice de ce jugement, particulièrement lorsqu'il est question d'intimidation, d'un geste dégradant ou à caractère sexuel. Pour la victime présumée, le fait d'avoir un suivi des mesures réellement appliquées peut être bénéfique et rassurant.

Le deuxième alinéa de l'article 26 du Projet prévoit : « Aux fins de l'application de la présente section, « conseil d'administration du centre de services scolaire » désigne un établissement d'enseignement privé. »

- Le comité suggère au ministre de l'Éducation d'ajouter le mot « également » entre les mots « désigne » et « un », car dans la formulation actuelle le sens de cet alinéa a pour effet de remplacer le sens de l'expression « centre de services scolaire » et non pas d'ajouter un sens supplémentaire à celui-ci.

L'article 28 du Projet prévoit : « Le protecteur régional de l'élève prête assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant. »

- Le comité estime que cet article doit être conservé au moment de l'adoption du Projet.

L'article 32 prévoit : « Le protecteur régional de l'élève peut refuser ou cesser d'examiner, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Il peut également refuser ou cesser d'examiner une plainte dans les cas suivants : 1° le plaignant refuse ou néglige de lui fournir tout renseignement ou document qu'il juge pertinent pour la bonne compréhension des faits; 2° il a des motifs raisonnables de croire que ses démarches ne sont manifestement pas utiles; 3° le délai écoulé entre les faits sur lesquels elle est fondée et sa réception en rend l'examen impossible; 4° il s'est écoulé plus de 30 jours depuis que le responsable du traitement des plaintes a terminé l'examen de la plainte, sauf s'il est d'avis que le plaignant était dans l'impossibilité d'agir.

Le protecteur régional de l'élève peut, lorsque le plaignant y consent, suspendre le traitement de la plainte s'il juge qu'une intervention de sa part serait prématurée eu égard à la procédure de traitement des plaintes prévue à la section I du présent chapitre. »

- Le comité suggère de réviser cet article afin d'y introduire une notion quant au traitement de plaintes soumises par un même plaignant à la suite de sanctions imposées à répétition par l'établissement ou le centre de services scolaire dont la durée de chaque sanction est moins longue que le délai de traitement de chaque plainte. Par exemple, un élève suspendu 2 jours dépose une plainte considérant la sanction abusive, il revient à l'école avant le traitement de la plainte, ainsi n'est plus examiné par le protecteur régional de l'élève, mais dès son retour l'élève est de nouveau sanctionné pour des motifs très semblables pour une autre durée de 2 jours.
- Le comité estime que cet article doit être conservé au moment de l'adoption du Projet. Toutefois, il estime que l'article 32 introduit au quatrième alinéa de son deuxième paragraphe de manière très sournoise un délai légal de 30 jours pour obtenir une révision de la décision du responsable du traitement des plaintes. Il apparaît nécessaire pour le comité que tout délai légal en lien avec une demande de révision d'une décision devrait être clairement indiqué dans la Loi.

L'article 33 du Projet prévoit : « Le protecteur régional de l'élève doit, chaque fois qu'il refuse d'examiner une plainte ou qu'il met fin à l'examen d'une plainte, aviser sans délai le plaignant, lui en donner les motifs et, dans le cas du deuxième alinéa de l'article 30, lui indiquer le recours à exercer. »

- Le comité estime que cet article doit être conservé au moment de l'adoption du Projet. Toutefois, il faudrait établir dans celui-ci que la réponse du protecteur régional de l'élève doit être écrite.

L'article 37 du Projet prévoit : « Si les circonstances s'y prêtent et que le plaignant et les autres personnes concernées y consentent par écrit, le protecteur régional de l'élève peut, s'il le considère utile, se réunir avec ceux-ci afin de tenter d'amener les parties à s'entendre. Le traitement de la plainte est suspendu pour la durée de ce processus. »

- Le comité estime que cet article doit être conservé au moment de l'adoption du Projet, car il permet de traiter une plainte au moyen de la médiation.

Le titre de la troisième section du deuxième chapitre du Projet s'intitule : « CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS »

- Le comité constate que le Projet semble vouloir indiquer un sens juridique spécifiques pour le mot « CONCLUSIONS » et pour le mot « RECOMMANDATIONS », pourtant le projet n'apporte pas de sens clair et net pour chacun de ces mots, ce qui apparaît être une faiblesse importante du Projet, surtout que certains articles prévoient des actions différentes pour l'une ou l'autre des situations.

L'article 38 du Projet prévoit : « Le protecteur régional de l'élève doit, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions et, le cas échéant, les recommandations qu'il juge opportun de formuler au centre de services scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Dans le cas où le protecteur régional de l'élève juge opportun de formuler des recommandations, il transmet ses conclusions et ses recommandations ainsi que les renseignements qu'il détient relatifs à la plainte au protecteur national de l'élève. Le protecteur national de l'élève dispose alors d'un délai de cinq jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte.

Dans le cas où le protecteur national de l'élève examine la plainte, il dispose d'un délai de 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, s'il le juge opportun, ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève. Il peut, aux fins de l'examen de la plainte, procéder à une enquête.

À l'échéance du délai prévu au premier, au deuxième ou au troisième alinéa, selon le cas, le protecteur régional de l'élève informe le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé de ses conclusions ainsi que des motifs sur lesquels elles s'appuient et, le cas échéant, des recommandations.

Si le traitement de la plainte n'est pas terminé dans un délai de 25 jours ouvrables suivant sa réception, le protecteur régional de l'élève en informe le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé et leur fait part des motifs justifiant un délai supplémentaire.

Le délai prévu à l'alinéa précédent est prolongé du nombre de jours équivalant à la durée pendant laquelle le traitement de la plainte a été suspendu en vertu du troisième alinéa de l'article 32 ou de l'article 37, le cas échéant. »

- Le comité estime que le deuxième alinéa de cet article :
  - génère systématiquement un allongement du délai de mise en place des recommandations du protecteur régional ce qui prolonge la souffrance du plaignant
  - engendre que le protecteur régional n'a pas à informer le plaignant d'entrée de jeu des délais;
  - prévoit que le protecteur régional de l'élève informe le plaignant cinq jours après la fin du délai de 20 jours qu'il a pour traiter la plainte qu'il y aura dépassement du délai;
- Le comité suggère de prévoir à l'article 38 que le protecteur régional de l'élève informe le plaignant au sujet des divers délais prévus pour le traitement de sa plainte dès la réception de celle-ci.
- Le comité comprend qu'en l'absence de recommandation, le quatrième alinéa de l'article 38 réduit considérablement le rôle du protecteur national de l'élève en éliminant la possibilité de révision des conclusions sans recommandations émanant des protecteurs régionaux de l'élève.

L'article 39 du Projet prévoit : « Le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé doit, dans les 10 jours ouvrables de la réception de toute conclusion ou recommandation, informer par écrit le plaignant et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend y donner et, le cas échéant, des motifs justifiant tout refus d'y donner suite. »

- Le comité considère :
  - que le centre de services scolaire devrait disposer du pouvoir de ne pas donner suite aux conclusions ou aux recommandations émises par le protecteur national de l'élève ou par le protecteur régional de l'élève, seulement lorsque le centre de services scolaire est en mesure de démontrer que les conclusions ou les recommandations ne sont pas raisonnables;
  - L'article 39 du Projet devrait établir clairement comment contester :
    - l'absence de suites aux conclusions ou aux recommandations;
    - la qualité des motifs utilisés par le centre de services scolaire pour refuser de donner suite aux conclusions ou aux recommandations;
  - que dans l'état actuel du Projet, les plaignants ont la possibilité de présenter des plaintes tant et aussi longtemps que des suites ne seront pas données.

Le titre du troisième chapitre du Projet s'intitule : « ENQUÊTES ET IMMUNITÉS »

- Le comité comprend, à la lecture de ce chapitre que :
  - le protecteur national de l'élève et le protecteur régional de l'élève :
    - disposent de pouvoir d'enquête permettant de trouver de la preuve;
    - ne peuvent pas imposer les changements nécessaires en lien avec la preuve récoltée;
  - les plaignants ne peuvent pas utiliser la preuve trouvée dans le cadre d'un autre type de recours;
- Conséquemment, dans l'état actuel du Projet, le comité estime qu'il faut se questionner sur l'utilité de celui-ci pour les élèves et leurs parents ou leurs tuteurs.

Le deuxième alinéa de l'article 41 du Projet prévoit : « Malgré l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document. »

- Le comité estime qu'il semble abusif de prévoir une disposition légale rendant impossible l'application des critères déterminant si un document est public en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. C'est d'autant plus préoccupant en regard de l'article 39 du Projet qui permet à un centre de services scolaire de ne pas donner suite aux conclusions ou recommandations du protecteur national de l'élève ou du protecteur régional de l'élève.

L'article 45 prévoit : « Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, envers toute personne :

1° qui se prévaut de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi;

2° qui collabore avec le responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire ou d'un établissement d'enseignement privé, avec le protecteur national de l'élève ou avec le protecteur régional de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions. »

- Le comité estime que cet article est primordial afin de permettre une application équitable de la Loi.

L'article 46 du Projet prévoit : « Quiconque se croit victime de représailles peut formuler une plainte au protecteur régional de l'élève, auquel cas les dispositions des sections II et III du chapitre II s'appliquent, avec les adaptations nécessaires. »

- Le comité considère que :
  - le Projet actuellement proposé par le ministre de l'Éducation permet à un centre de services scolaire, en application de l'article 39, de faire fi de l'article 46 et d'exercer, le cas échéant, des représailles sans subir de conséquences.
  - dans son état actuel, le Projet laisse place à une utilisation arbitraire de l'article 39 en regard de l'application de l'article 46.

L'article 53 prévoit : « L'exercice financier du protecteur national de l'élève se termine le 31 mars de chaque année. »

- Le comité suggère de lier l'exercice financier du protecteur de l'élève à l'année scolaire afin d'éviter des écueils administratifs pouvant nuire aux traitements des dénonciations, et ce, dans la dernière partie de l'année scolaire.

L'article 58 prévoit : « Les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* (chapitre I-13.3) sont remplacés par le suivant :

«9. Le conseil d'administration du centre de services scolaire peut infirmer en tout ou en partie une décision visée par des conclusions ou des recommandations formulées en application de l'article 38 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (indiquer ici l'année et le numéro de chapitre de cette loi) et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu. »

- Le comité estime que cette disposition devrait être mieux balisée afin d'éviter les abus de la part des conseils d'administration. Par exemple, il serait souhaitable que le conseil d'administration puisse infirmer en tout ou en partie une décision qu'au moyen d'un vote des deux tiers de ses membres.
- Le comité remarque que la modification des articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique* pourrait entraîner une réduction significative des pouvoirs d'intervention du conseil d'administration en matière de plainte, car le Projet impose au conseil d'administration d'intervenir uniquement après application de l'article 38. Conséquemment, il n'est plus possible pour le conseil d'administration de faire cesser un comportement du centre de services scolaire qu'il juge inadéquat et lui imposer d'user d'une nouvelle manière d'intervenir.
- Le comité constate que cette modification à la *Loi sur l'instruction publique* vient confirmer ses appréhensions quant au rôle réel du protecteur national de l'élève et du protecteur régional de l'élève cantonné à un simple rôle d'influenceur.

Le premier paragraphe de l'article 61 du Projet prévoit : « 1° par le remplacement, dans le troisième alinéa, de « tout signalement et toute plainte » par « toute dénonciation ».

- Le comité considère que les mots « signalement » et « plainte » ont le même sens que « dénonciation » et estime que le ministre de l'Éducation devrait s'assurer de l'utilité de cette modification et de la portée juridique de celle-ci d'autant plus que le Projet utilise également le mot plainte, notamment à l'article 38.

L'article 64 prévoit : « L'article 193 de cette loi [Loi sur l'instruction publique] est modifié :

1° par la suppression du paragraphe 5.1° du premier alinéa [...] »

- Il s'agit ici de retirer au comité de parents le droit d'être consulté sur « le règlement du centre de services scolaire sur la procédure d'examen des plaintes [...] ».
- Le comité estime que le Projet :
  - présente des reculs importants et inacceptables pour le comité de parents en matière de traitement des plaintes et de désignation du protecteur de l'élève;
  - devrait être bonifié pour permettre aux comités de parents d'être assuré d'être correctement représenté lors de la désignation des protecteurs régionaux de l'élève.

Le troisième paragraphe de l'article 68 du Projet prévoit : « 3<sup>o</sup> par le remplacement du troisième alinéa par le suivant :

« Lors d'une telle séance, les membres du conseil d'administration du centre de services scolaire doivent présenter à la population le contenu du rapport annuel prévu à l'article 220, sous réserve du contenu du rapport annuel d'activités du protecteur régional de l'élève qui doit être présenté par celui-ci. Les membres du conseil d'administration et le protecteur régional de l'élève doivent répondre aux questions qui leur sont adressées relativement à ce rapport. ».

- Le comité estime que cet article doit être conservé au moment de l'adoption du Projet.

L'article 76 prévoit : « Le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport est responsable de l'application de la présente loi. »

- Le comité estime que le Projet doit être bonifié afin d'interdire toute possibilité d'ingérence du ministre de l'Éducation dans le traitement des plaintes par le protecteur national de l'élève ou les protecteurs régionaux de l'élève. Le comité suggère de faire relever le protecteur national de l'élève de l'Assemblée nationale et non du ministre de l'Éducation.
- De plus, il faut souligner que plusieurs recommandations formulées par le protecteur national de l'élève ou les protecteurs régionaux de l'élève pourraient être adressées au ministre de l'Éducation, notamment en matière de qualification nécessaire pour obtenir un diplôme.

#### 4. Proposition à l'attention du CP

Le comité recommande au CP d'adopter la proposition ci-après :

Attendu que le comité de parents soutient globalement la création des postes de protecteur national de l'élève et de protecteur régional de l'élève;

Attendu que le comité de travail permanent concernant les politiques du CSS a présenté une série de commentaires unanimes au sujet du Projet de *Loi sur le protecteur national de l'élève*;

Attendu que le comité de parents considère que le Projet de *Loi sur le protecteur national de l'élève* doit être amélioré par le ministre de l'Éducation avant son adoption par l'Assemblée nationale;

Il est proposé et appuyé que le président du comité de parents transmette sous forme de lettre envoyée par courriel le texte ci-après reproduit au ministre de l'Éducation et en mettant en copie conforme le président de la Fédération des comités de parents du Québec, la présidente d'*English Parents' Committee Association* et aux différentes porte-parole des oppositions en matière d'éducation à l'Assemblée nationale.

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

**Objet : Projet de Loi sur le protecteur national de l'élève**

*Monsieur le Ministre,*

*Le 23 novembre 2021, vous avez déposé devant l'Assemblée nationale le Projet de Loi sur le protecteur national de l'élève (Projet). Le comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale souhaite vous faire part de ses différents commentaires au sujet de votre Projet.*

*Le comité de parents souhaite saluer votre intention de transformer le poste en centre de services scolaire du protecteur de l'élève en l'élevant à un niveau régional et celle de créer un protecteur national de l'élève. Toutefois, le comité de parents estime qu'il est important de vous suggérer de bonifier votre Projet qui nous apparaît encore imparfait.*

*Nous vous demandons :*

1. d'élever le protecteur national de l'élève à un niveau équivalant à celui du protecteur du citoyen. Plus particulièrement, nous voulons vous inviter à modifier votre Projet à son article 1 afin de remettre entre les mains des députés de l'Assemblée nationale le pouvoir de nommer le protecteur de l'élève. De cette manière, les parents et tuteurs d'élèves québécois seront en mesure de constater clairement l'indépendance et l'impartialité du protecteur national de l'élève;
2. de clarifier la possibilité de renouveler le mandat du protecteur national de l'élève dans l'article 1 de votre Projet;
3. de bonifier l'article 1 de votre Projet afin de rendre plus de candidats admissibles à être protecteur national ou protecteur régional de l'élève;
4. de préciser les absences ou empêchements du protecteur national de l'élève permettant à un protecteur régional d'assurer son intérim;
5. de modifier votre Projet afin de s'assurer que tous les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions de façon exclusive;
6. de réviser l'expression « associations ou organisations les plus représentatives des parents » et de la remplacer par une expression plus claire, nous apparaissant assurer une plus grande légitimité de la représentation des parents au sein des comités de sélection des protecteurs régionaux. Il s'agit de l'expression : « la personne morale fédérant la majorité des comités de parents des centres de services scolaires du Québec et des Commissions scolaires du Québec »;
7. d'améliorer l'article 6 de votre Projet afin de rendre systématique la présence d'un représentant des parents au sein du comité de sélection. Il faut rappeler que votre Projet retire aux comités de parents leur droit d'être consulté préalablement à la désignation du protecteur de l'élève œuvrant auprès des élèves de son Centre de services scolaire. Le devoir de consulter les parents représentant l'ensemble de parents des élèves d'un centre de services scolaire ne doit pas être remplacé par la possibilité de ne plus consulter aucun représentant des parents;
8. de revoir l'article 9 de votre Projet qui prévoit : « Le protecteur national de l'élève ou un protecteur régional de l'élève ne peut : 1<sup>o</sup> Être membre du conseil d'administration d'un centre de services scolaire, d'un comité de parents ou d'un conseil d'établissement ou employé d'un centre de services scolaire; 2<sup>o</sup> Être administrateur, actionnaire, dirigeant ou employé d'un établissement d'enseignement privé qui dispense des services éducatifs appartenant aux catégories visées aux paragraphes 1<sup>o</sup> à 5<sup>o</sup> de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1); 3<sup>o</sup> Être parent ou allié d'une personne visée aux paragraphes 1<sup>o</sup> et 2<sup>o</sup>. »
  - a. Le comité estime que :
    - i. les personnes qui travaillent ou administrent des associations ou organisations représentatives des parents, des enseignants, des directeurs d'établissement d'enseignement, des directeurs généraux des centres de services scolaires, des établissements privés ou des orthopédagogues devraient également être visées par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
    - ii. les personnes ayant commis des gestes répréhensibles au sens du Code criminel, Code des professions, du Code du travail, du code d'éthique ou de déontologie de sa profession ou d'une autre profession, etc. devrait également être visées par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
    - iii. les personnes mises à pied par un établissement privé, un centre de services scolaire ou une commission scolaire à la suite d'une faute grave ou d'un bris de confiance devraient aussi être visées par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
    - iv. les membres de l'organisation de la participation des parents, du comité de parents du service de garde et du comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage devraient également être visés par l'exclusion prévue à l'article 9 du Projet;
    - v. que les personnes agissant dans des comités scolaires liés aux établissements privés ayant les mêmes utilités que ceux prévus ou à prévoir à l'article 9 soient également visées par l'exclusion;
    - vi. l'expression « parent ou allié » est très large et devrait plutôt être remplacée par une obligation de déclaration d'intérêt et d'obligation en matière d'éthique pour les personnes visées;
9. de mieux indiquer qu'il y est possible de désigner plusieurs protecteurs régionaux de l'élève pour une même région;

10. de prévoir une meilleure correspondance entre les mêmes fonctions et responsabilités pour le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève en matière d'intimidation et de violence, notamment à l'article 15 de votre Projet;
11. de vous assurer que votre Projet prévoit une définition des parents exempte de toute forme de discrimination et inclusive pour les parents ou tuteurs non genrés ou issues de familles recomposées ou encore en coparentalité;
12. de donner un rôle de promotion au protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève sans égard au lieu où l'élève ou l'enfant reçoit son enseignement;
13. de permettre au comité de parents du service de garde et au comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage de questionner le protecteur régional de l'élève et que celui-ci ait l'obligation de leur répondre;
14. de bonifier l'article 20 de votre Projet afin de prévoir qu'un centre de services scolaire :
  - a. doit également informer le comité de parents et le comité des élèves au sujet de la possibilité de formuler une plainte;
  - b. rende aussi accessible à partir de sa page d'accueil de son site Internet les informations nécessaires pour formuler une plainte;
  - c. doit informer tous les parents au moyen d'une communication électronique ou postal, le cas échéant;
15. d'encadrer l'exercice du jugement prévu à l'article 24 du Projet particulièrement lorsqu'il est question d'intimidation, d'un geste dégradant ou à caractère sexuel, car il est rassurant pour la victime d'être informée des mesures mises en place;
16. de rédiger le deuxième alinéa de l'article 26 de la manière suivante : « Aux fins de l'application de la présente section, « conseil d'administration du centre de services scolaire » désigne également un établissement d'enseignement privé. » Dans le cas contraire, nous craignons que le sens de l'article limite grandement la portée de la section qu'il vise;
17. de mesurer la possibilité de réviser le délai imposé au responsable du traitement des plaintes afin d'informer le conseil d'administration;
18. de présenter sans ambiguïté le délai légal pour présenter une demande de révision d'une décision du responsable du traitement des plaintes;
19. de baliser, à l'article 33 de votre Projet, que la réponse du protecteur régional de l'élève doit être présentée au moyen d'un écrit;
20. de préciser clairement la différence entre « conclusions » et « recommandations » à la section III du chapitre II de votre Projet;
21. de bonifier l'article 38 de votre Projet en prescrivant que le protecteur régional de l'élève doit informer le plaignant au dépôt de sa plainte des divers délais applicables et de prévoir une possibilité pour le protecteur national de l'élève de réviser les conclusions sans recommandations des protecteurs régionaux de l'élève;
22. de changer l'article 39 de votre Projet afin :
  - a. que le centre de services scolaire dispose du pouvoir de ne pas donner suite aux conclusions ou aux recommandations émises par le protecteur national de l'élève ou par le protecteur régional de l'élève, seulement lorsque le centre de services scolaire est en mesure de démontrer que les conclusions ou les recommandations ne sont pas raisonnables
  - b. de permettre de contester :
    - i. une décision du centre de services scolaire visant à ne pas donner suite aux conclusions ou aux recommandations du protecteur national de l'élève et au protecteur régional de l'élève;
    - ii. les motifs utilisés par le centre de services scolaire pour refuser de donner suite aux conclusions ou aux recommandations;
23. de retirer le deuxième alinéa de l'article 41 de votre Projet, car celui-ci nous semble abusif, notamment parce que l'article 39, dans son état actuel permet au centre de services scolaire de ne pas donner suite aux conclusions et aux recommandations du protecteur national de l'élève ou du protecteur régional de l'élève;
24. de réviser le chapitre III de votre Projet, car les limitations de droits prévus en lien avec la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels s'additionnant aux dispositions de l'article 39 rendent, à toute fin pratique, inutile le pouvoir d'enquêtes du protecteur national de l'élève et du protecteur régional de l'élève, d'autant plus lorsque le centre de services scolaire refuse de donner suite aux conclusions ou recommandations de ceux-ci;

25. de réviser l'article 46 de votre Projet, puisque son adoption ouvre la porte à une utilisation possiblement arbitraire de l'article 39.
26. de lier l'année financière du protecteur de l'élève à la même période que ceux des centres de services scolaires afin d'éviter des écueils administratifs pouvant nuire aux traitements des dénonciations, et ce, dans la dernière partie de l'année scolaire;
27. à l'article 58, de :
  - a. mieux baliser la possibilité d'infirmer en tout ou en partie une décision du protecteur régional de l'élève par le conseil d'administration en exigeant minimalement un vote des deux tiers de ses membres, autrement l'introduction de ce pouvoir dans la Loi sur l'instruction publique pourrait enlever toute force à la future Loi sur le protecteur national de l'élève;
  - b. ne pas retirer le pouvoir d'initiative du conseil d'administration lui permettant de faire cesser un comportement du centre de services scolaire qu'il juge inadéquat et lui imposer d'user d'une nouvelle manière d'intervenir;
28. de mieux clarifier le sens du mot « dénonciation » afin de nous permettre de comprendre l'importance de remplacer les mots « plainte » et « signalement » à l'article 96.12 de la Loi sur l'instruction publique;
29. d'interdire toute possibilité d'ingérence du ministre de l'Éducation dans le traitement des plaintes par le protecteur national de l'élève ou les protecteurs régionaux de l'élève;
30. de faire relever le protecteur national de l'élève de l'Assemblée nationale et non du ministre de l'Éducation, d'autant plus que certaines recommandations du protecteur national de l'élève ou des protecteurs régionaux de l'élève pourraient vous être adressées.

Le comité estime qu'il est important de souligner que les articles 2, 7, 8, 24, 45, le 4<sup>e</sup> alinéa du 2<sup>e</sup> paragraphe de l'article 32 et le 3<sup>e</sup> paragraphe de l'article 68 de votre Projet sont nécessaires et devraient être adoptés par l'Assemblée nationale. De plus, le comité considère que le principe de rétroaction du responsable du traitement des plaintes devant le conseil d'administration du centre de services scolaire est primordial et doit être conservé.

Nous souhaitons insister sur l'importance d'améliorer votre Projet de Loi sur le protecteur national de l'élève afin de le rendre meilleure pour vous assurer que le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève assurent un rôle permettant dans les pires cas de passer d'une mauvaise gouvernance scolaire à la meilleure. Heureusement, et nous sommes fières de l'écrire, le Centre de services scolaire de la Capitale est, à notre avis, ouvert à l'amélioration continue, réalise sur une base régulière d'importants efforts pour répondre aux attentes du comité de parents et appliquent soigneusement les recommandations en considération de leur mérite. En même temps, nous savons que nous devons être solidaires des comités de parents qui ne disposent pas de la même relation positive avec leur Centre de services scolaire, c'est pourquoi nous insistons pour vous prier d'améliorer votre Projet en répondant à nos 30 attentes ci-dessus mentionnées.

En annexe de la présente lettre, nous vous transmettons le rapport de notre comité de travail ayant grandement influencé nos attentes envers votre Projet. Même si ce rapport n'engage pas la volonté du comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale, il permettra à vos équipes de comprendre plus en profondeur et surtout article par article nos attentes envers votre Projet.

Nous vous rappelons que notre comité de parents est composé des représentants et de leurs substituts élus au sein des assemblées générales des parents des 55 établissements et du CCSEHDAA du Centre de services scolaire de la Capitale.

Le comité de parents du Centre de services scolaire de la Capitale est également un partenaire à part entière de la Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ) et il ne reconnaît aucune autre organisation pour porter la voix de l'ensemble des comités de parents des centres de services scolaires du Québec. De plus, le comité de parents considère que l'English Parents' Committee Association (EPCA) est l'organisation digne de confiance avec la FCPQ afin de représenter les comités de parents des Commissions scolaires du Québec. Le comité de parents ne serait reconnaître aucune autre personne morale ou association non personnifiée pour interagir avec vous, ou toute autres ministres ou officiers publics, en son nom ou en celui d'un autre comité de parents.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de nos salutations respectueuses.

Xavier Daboval  
président du comité de parents  
Centre de services scolaire de la Capitale

cc. :     Monsieur Kévin Roy, président de la FCPQ  
          Madame Katherine Korakakis, présidente d'EPCA  
          Madame Marwah Rizqy, porte-parole de l'opposition officielle en matière d'éducation  
          Madame Christine Labrie, porte-parole du deuxième groupe d'opposition en matière d'éducation  
          Madame Véronique Hivon, porte-parole du troisième groupe d'opposition en matière d'éducation

#### **5. Commentaires émis individuellement par les membres du comité**

Il n'y a pas de commentaires ou de recommandations émises individuellement par un ou des membres du comité.

Rapport

BAROMÈTRE  
L'AVENIR DES JEUNES





Fédération  
des comités de parents  
du Québec

DATE 2021-11-18    NUMÉRO DE PROJET 16355-001



## CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

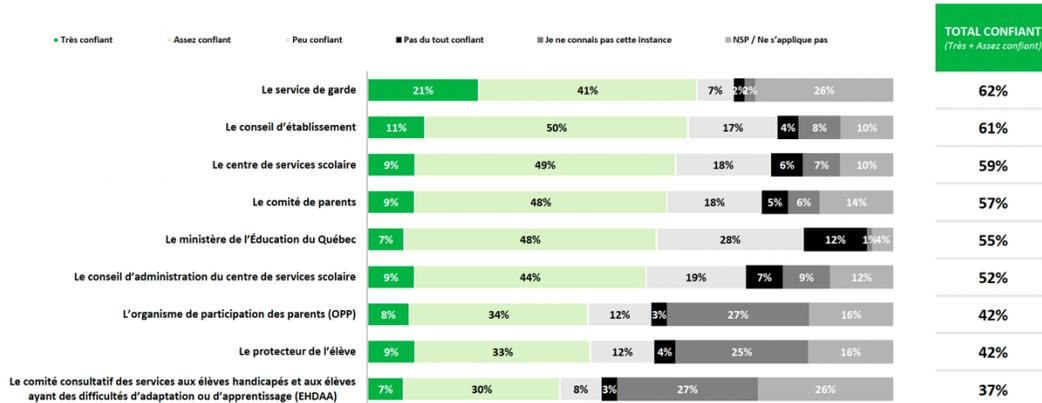


<b>OBJECTIFS</b>	Léger a été mandatée par <b>Educaide</b> et la <b>Fédération des comités de parents du Québec (FCPQ)</b> afin de réaliser une étude auprès des parents d'enfants de 6 à 17 ans pour connaître leur opinion sur l'éducation de leur(s) enfant(s) et les différentes instances y prenant part, puis une seconde étude parallèle auprès des adolescent(e)s de 14 à 17 ans pour connaître leur opinion sur leurs études, leur avenir et leur situation pendant la pandémie.	<p><b>NOTES AUX LECTEURS</b></p> <p>La mention « NSP » qui apparaît dans le rapport signifie « Je ne sais pas ».</p> <p><b>ARRONDISSEMENT</b></p> <p>Les données présentées ont été arrondies. Par conséquent, il est possible que les totaux diffèrent légèrement de 100%.</p> <p><b>DIFFÉRENCES SIGNIFICATIVES</b></p> <p>Les données en <b>gris vert</b> signalent une proportion <b>significativement supérieure</b> à celle des autres répondants. À l'inverse, les données en <b>gris rouge</b> signalent une proportion <b>significativement inférieure</b> à celle des autres répondants.</p>
<b>QUI?</b>	<p>Un échantillon de <b>1 803 Québécois(es)</b> répartis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 002 parents d'enfants de 6 à 17 ans, âgés de 18 ans et plus et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.</li> <li>• 801 adolescent(e)s, âgés de 14 à 17 ans et pouvant s'exprimer en français ou en anglais.</li> </ul>	
<b>QUAND?</b>	La collecte de données a été réalisée entre le <b>18 octobre</b> et le <b>2 novembre 2021</b> .	
<b>MARGE D'ERREUR</b>	Il n'est pas possible de calculer une marge d'erreur sur un échantillon tiré d'un panel, mais à titre comparatif, la marge d'erreur maximale pour un échantillon probabiliste de <b>1 002 répondants</b> serait de <b>± 3,1%</b> , tandis qu'elle serait de <b>± 3,5%</b> pour un échantillon probabiliste de <b>801 répondants</b> , et ce 19 fois sur 20.	
<b>PONDÉRATION</b>	<p>Les résultats ont été pondérés selon les paramètres suivants afin d'assurer un échantillon représentatif de la population québécoise:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parents: pondération en fonction du <b>sexe</b>, de la <b>langue maternelle</b>, de la <b>région</b> et de l'<b>âge des enfants</b>.</li> <li>• Adolescent(e)s: pondération en fonction du <b>sexe</b>, de l'<b>âge</b> et de la <b>région</b>.</li> </ul>	

4

## NIVEAU DE CONFIANCE À L'ÉGARD DES INSTANCES DU MILIEU SCOLAIRE (1/2)

QA5. Veuillez nous indiquer votre niveau de confiance envers chacune des instances suivantes du milieu scolaire:  
Base : Tous les parents (n=1.002)



15

## NIVEAU DE CONFIANCE À L'ÉGARD DES INSTANCES DU MILIEU SCOLAIRE (2/2)

QA5. Veuillez nous indiquer votre niveau de confiance envers chacune des instances suivantes du milieu scolaire:  
Base : Tous les parents (n=1.002)

	TOTAL	Sexe		Âge			Région de résidence			Langue maternelle		Âge des enfants		A déjà entendu parler de la FCPQ	
		Homme	Femme	18-34	35-44	45+	MTL/RMR	OC/RMR	Autres	Français	Anglais et autres	6 à 13 ans	14 à 17 ans	Oui	Non
		n°													
Le service de garde	62%	477	521	129	483	391	501	100	401	782	219	768	465	271	731
Le conseil d'établissement	61%	64%	61%	72%	68%	52%	59%	76%	63%	64%	57%	69%	50%	62%	63%
Le centre de services scolaire	59%	57%	64%	68%	61%	58%	58%	59%	64%	61%	60%	64%	57%	68%	58%
Le comité de parents	57%	59%	58%	67%	59%	55%	55%	57%	63%	62%	47%	62%	55%	62%	57%
Le ministère de l'Éducation du Québec	55%	55%	60%	59%	57%	57%	54%	60%	62%	58%	55%	61%	52%	64%	55%
Le conseil d'administration du centre de services scolaire	52%	56%	55%	52%	56%	54%	53%	46%	60%	57%	47%	56%	56%	57%	54%
L'organisme de participation des parents (OPP)	42%	49%	54%	63%	53%	47%	51%	45%	55%	53%	50%	54%	48%	57%	50%
Le protecteur de l'élève	42%	41%	42%	49%	40%	42%	41%	39%	43%	42%	42%	45%	38%	54%	37%
Le comité consultatif des services aux élèves handicapés et aux élèves ayant des difficultés d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA)	37%	40%	45%	51%	42%	40%	41%	39%	44%	43%	39%	43%	43%	48%	40%
	37%	38%	35%	42%	39%	32%	36%	33%	39%	37%	36%	38%	36%	50%	32%

16

## BIBLIOGRAPHIE

FCPQ. (2008, février). Le traitement des plaintes dans le réseau scolaire : des mécanismes à consolider et à bonifier. 12 p.

FCPQ. (2016, novembre). *Centrer les décisions vers les élèves : une priorité pour les parents* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communique-fcpq-consultation-reussite-educative-2016/>

FCPQ. (2016, novembre). *Neutralité et accessibilité demandées* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communique-protecteur-eleve-2016/>

FCPQ. (2017, octobre). *La FCPQ salue le rapport du Protecteur du citoyen sur le protecteur de l'élève* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communique-rapport-protecteur-citoyen-protecteur-eleve/>

FCPQ. (2017, octobre). *La FCPQ salue le rapport du Protecteur du citoyen sur le protecteur de l'élève* [communiqué de presse]. <https://www.fcpq.qc.ca/communique-rapport-protecteur-citoyen-protecteur-eleve/>

FCPQ. (2019, mars). Mémoire déposé à la Commission de la Culture et de l'Éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n°12 – Loi visant à préciser la portée du droit à la gratuité scolaire et à permettre l'encadrement de certaines contributions financières pouvant être exigées. 70 p. [https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/10/FCPQ\\_Memoire\\_PL-12\\_20190325-complet2.pdf](https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/10/FCPQ_Memoire_PL-12_20190325-complet2.pdf)

FCPQ. (2019, novembre). Mémoire déposé à la Commission de la Culture et de l'Éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n°40 – Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires. 137 p. [https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/09/FCPQ\\_Memoire\\_PL-40\\_20190511\\_Final.pdf](https://www.fcpq.qc.ca/app/uploads/2021/09/FCPQ_Memoire_PL-40_20190511_Final.pdf)

FCPQ. (2021, novembre). Le CG express – suivis rapides du Conseil général. Numéro 39 [document interne].

MEQ (2021, novembre). *Réforme du traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une meilleure protection des droits des élèves du Québec* [feuillet explicatif]. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/education/publications-adm/education/feuillet-protecteur-eleve.pdf?1637695158>

Protecteur du citoyen. (2017, octobre). *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* [rapport]. 51 p. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf)