



Protecteur national de l'élève

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024 - 2025

Région de la
Vallée-de-l'Abondance

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE	3
PRÉSENTATION DE LA RÉGION	4
DROITS DES ÉLÈVES ET DE LEURS PARENTS	5
Procédure de traitement des plaintes et des signalements.....	5
Fondements des conclusions des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève	7
Constats sur le respect de la procédure de plaintes et de signalements	8
Capsule informative	10
RÉSULTATS RÉGIONAUX	13
Principaux constats	14
Exemple de plaintes ou de signalements traités.....	18
DEMANDES D'AVIS	20
PROMOTION DU RECOURS	21
Observations de la protectrice régionale de l'élève	23
Présentation du rapport annuel d'activités régional	24
CONCLUSION	25
STATISTIQUES	26
ANNEXE.....	37

Cette publication a été réalisée par le Protecteur national de l'élève.

Une version de ce document est disponible en ligne sur la page institutionnelle du [Protecteur national de l'élève](#) sur Quebec.ca.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou si vous souhaitez obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la direction des affaires institutionnelles à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Cartes régionales : réalisation de la Direction de l'exploitation informationnelle et de la géomatique, ministère de l'Éducation.

Protecteur national de l'élève

Direction des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40, Québec (Québec) G1R 4X6
Sans frais : 1-833-420-5233
Courriel : info@pne.gouv.qc.ca
Site web : quebec.ca/droits-eleve

Dépôt légal – Novembre 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-02379-6 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays. © Gouvernement du Québec — 2025



Caroline Gervais
Protectrice régionale
de l'élève

MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

***I**l me fait plaisir de vous présenter le second rapport annuel d'activités de la région de la Vallée-de-l'Abondance, qui rend compte des plaintes et des signalements reçus et traités durant l'année scolaire 2024-2025.*

Mon rôle de protectrice régionale de l'élève me permet d'agir à titre d'ombudsman de l'éducation. Cette responsabilité, primordiale à mes yeux, repose sur des principes essentiels : la neutralité et l'impartialité. Chaque plainte ou signalement qui m'est confié est examiné sans parti pris, avec un souci constant d'objectivité. La rigueur avec laquelle j'exerce mes fonctions est rendue possible par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés.

Je suis habilitée à traiter les plaintes concernant un élève ou ses parents, lorsqu'elles sont liées aux services offerts par un centre de services scolaire, une commission scolaire, y compris les écoles et les centres qui en relèvent. Ainsi, les services pour les élèves fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes sont également sous ma compétence. Par ailleurs, mon mandat couvre les élèves qui fréquentent un établissement d'enseignement privé et les enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison. De plus, je suis chargée d'examiner les plaintes et les signalements relatifs à des actes de violence à caractère sexuel, et les plaintes en matière d'intimidation ou de toute autre forme de violence.

Dans le cadre de mes fonctions, je dispose de plusieurs leviers. Je peux, entre autres, mener des enquêtes, formuler des conclusions et proposer des recommandations concrètes afin de corriger une situation vécue ou de prévenir sa récurrence. Je peux également m'exprimer face à des injustices ou des situations jugées inéquitable et constatées au fil de mes interventions, en particulier lorsqu'elles touchent plusieurs élèves. Chacune de mes actions vise à améliorer les conditions d'apprentissage, le bien-être et la sécurité des élèves.

Ce rapport d'activités ne se limite pas à faire connaître des faits et des données. En effet, plusieurs renseignements qu'il contient et la manière dont ils sont présentés sont prescrits par la Loi sur le protecteur national de l'élève¹. En plus de ces exigences légales, j'ai choisi d'intégrer au rapport mes constats et des informations complémentaires que je considère pertinentes.

Au terme de cette deuxième année de mise en œuvre de la nouvelle procédure, je tiens à souligner la disponibilité, l'écoute et la volonté de faire évoluer les choses que j'ai généralement constatées chez les intervenants des organismes scolaires que j'ai interpellés. Qu'ils trouvent ici l'expression de ma gratitude.

Finalement, j'aimerais souligner le précieux esprit de collaboration partagé avec mes collègues protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, que je tiens à remercier. Leur contribution et les valeurs qui nous lient au quotidien sont essentielles à la poursuite de notre importante mission.

1 Loi sur le protecteur national de l'élève, RLRQ, c. P-32.01, art. 58.

PRÉSENTATION DE LA RÉGION

Territoire couvert

Région administrative touchée :

- Montérégie (partiellement)

Organismes scolaires

Centre de services selon le territoire desservi :

- Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe
- Centre de services scolaire des Patriotes
- Centre de services scolaire Marie-Victorin

Vous retrouverez en annexe la liste des établissements d'enseignement privés.

Nombre d'établissements dans la région

189

établissements
publics

14

établissements
privés

Nombre d'élèves desservis dans la région

Au total,
la région regroupe **112 603** élèves

104 551

élèves
secteur public

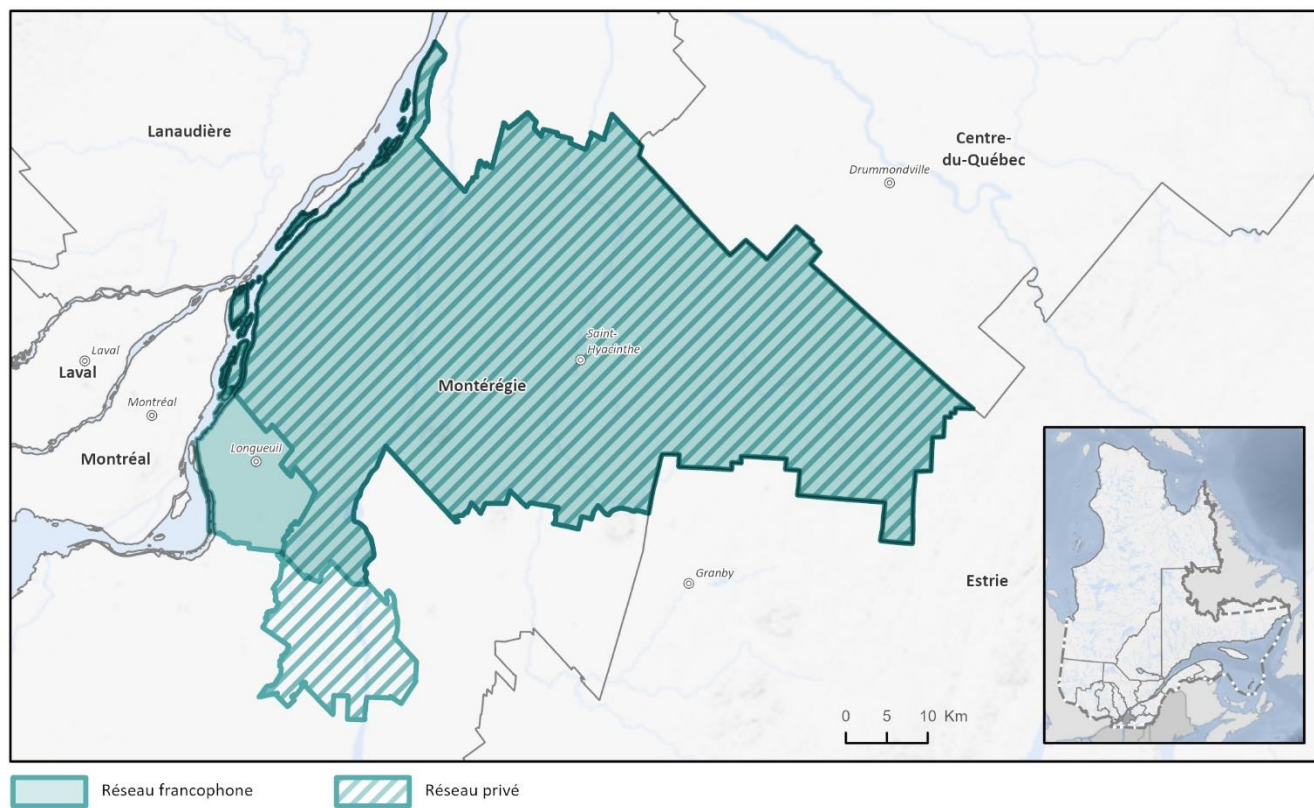
496

enfants
enseignement
à la maison

7 556

élèves
secteur privé

Carte régionale



DROITS DES ÉLÈVES ET DE LEURS PARENTS

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire.

ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT

Cette procédure prévoit trois étapes au maximum et privilégie le principe de subsidiarité qui permet de trouver souvent des solutions au niveau le plus proche de l'élève.

Étape 1

- En règle générale, tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord s'adresser à la personne visée ou vers son supérieur.
- Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit) ; cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de la démarche.

Étape 2

- Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante, ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit.
- Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Étape 3

- Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève. La plainte est alors traitée dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses Conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève.
- Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte.

Au terme de ce processus, des Conclusions – comportant ou non des recommandations – sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



EXCEPTIONS À LA PROCÉDURE

Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève. En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut, par ailleurs, traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

FONDEMENTS DES CONCLUSIONS DES PROTECTRICES ET DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

Le traitement des plaintes et des signalements par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève repose sur un cadre réglementaire précis, conçu pour garantir l'équité, la transparence et le respect des droits de chaque élève et de ses parents.

À titre de protectrice régionale de l'élève, lorsqu'un élève ou un parent dépose une plainte et que les deux premières étapes de la procédure ne permettent pas de résoudre la situation à la satisfaction de l'élève ou du parent, je m'appuie principalement sur les dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé*, sur les encadrements ministériels traitant des différents aspects des droits des élèves et de leurs parents, ainsi que sur les politiques internes des organismes scolaires. Ces textes définissent les responsabilités des établissements scolaires, les droits des élèves, et les étapes à suivre pour assurer un traitement juste et impartial.

Mon rôle n'est pas de juger ou de punir, mais de vérifier si les droits de l'élève et de ses parents ont été respectés et si les décisions prises par l'organisme scolaire sont conformes aux règles en vigueur. En cas de manquement, des recommandations peuvent être formulées pour corriger la situation, améliorer les pratiques et prévenir d'autres situations préjudiciables.

Il est important de souligner que toutes les informations recueillies lors du traitement d'une plainte ou d'un signalement restent confidentielles et que chaque personne impliquée est traitée avec respect et dignité. Le cadre légal permet aussi de s'assurer que les élèves et les parents qui s'expriment sont entendus, sans crainte de représailles.

En résumé, les encadrements réglementaires ne sont pas là pour compliquer les choses, mais bien pour protéger les élèves et leurs parents et garantir que leurs voix comptent dans l'amélioration du réseau scolaire québécois.

CONSTATS SUR LE RESPECT DE LA PROCÉDURE DE PLAINTES ET DE SIGNALEMENTS

Au fil des deux premières années d'implantation de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, j'ai observé des éléments récurrents dans la façon dont les plaintes et les signalements sont traités par les organismes scolaires. Ces constats me permettent de rappeler l'importance du respect de la procédure en place, mais aussi de souligner les aspects à améliorer pour garantir que chaque élève – et ses parents – soit entendu et respecté dans ses droits.

Voici quelques points que je souhaite mettre en évidence :

- **Communication**

Le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante le droit d'être entendue. Les élèves ou leurs parents soulignent positivement le fait d'avoir pu présenter leur version des faits et la disponibilité du RTP tout au long du processus. J'ai observé que, lorsque la plainte arrive à mon niveau, la bienveillance, la transparence et l'écoute généralement démontrées par les acteurs scolaires favorisent le maintien du lien de confiance envers l'organisme chez les plaignants, même si les décisions ne vont pas dans le sens souhaité par les parents. L'avis de bien-fondé clôt cette étape et permet une meilleure compréhension pour la personne plaignante de l'analyse et de l'orientation privilégiée par l'établissement. J'invite les organismes scolaires à poursuivre leurs efforts dans ce sens.

- **Clarté de la procédure**

Certaines personnes ont exprimé des difficultés à comprendre les étapes de la procédure de traitement des plaintes et des signalements ou à identifier les intervenants à qui s'adresser. Je souhaite toutefois souligner la collaboration du personnel scolaire qui contribue à sa promotion auprès des élèves et de leurs parents. À plusieurs reprises au cours de la dernière année, des plaignants m'ont mentionné avoir été informés du recours par un membre de l'équipe-école.

Cela souligne l'importance de poursuivre les efforts collectifs afin que l'existence de la procédure de traitement des plaintes et des signalements soit connue auprès d'un plus grand nombre d'élèves et de leurs parents, soit plus accessible et plus simple à utiliser, surtout pour les élèves.

Je souhaite rappeler à tous les organismes scolaires les obligations découlant de l'article 21 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* au sujet de la sensibilisation et de la promotion du recours : les affiches du Protecteur national de l'élève doivent être bien visibles sur les murs de chaque école. De même, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes doit faire l'objet d'une section dédiée à cette fin et être accessible à partir de la page d'accueil des sites Web de tous les organismes scolaires, ainsi que sur ceux de chaque établissement d'enseignement.

- **Établissements d'enseignement privés**

J'ai traité un faible volume de plaintes en provenance des établissements d'enseignement privés au cours de la dernière année, et en baisse comparativement à 2023-2024. Dans le même sens, le ratio du nombre de plaintes reçues pour ces établissements est nettement inférieur au ratio pour le secteur public. J'ai également constaté que les rapports annuels des responsables du traitement des plaintes (RTP) des établissements d'enseignement privés révèlent que plusieurs d'entre eux n'auraient reçu aucune ou une seule plainte dans la dernière année, ce qui soulève chez moi certains questionnements.

J'ai cependant noté lors des échanges tenus avec les directions et les responsables du traitement des plaintes de ces établissements, dans le cadre du traitement d'une plainte à la 2^e ou la 3^e étape, une rigueur et une volonté de se conformer au recours de façon impartiale et objective, ainsi qu'une ouverture à réfléchir à leurs pratiques.

Des efforts de promotion spécifiquement destinés aux établissements d'enseignement privés seront privilégiés dans la prochaine année.

- **Rapport sommaire lors des situations de violence à caractère sexuel**

Les directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) ont l'obligation de transmettre un rapport sommaire à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève responsable de la région. Ce rapport doit décrire la nature des événements produits ainsi que les actions déployées et les mesures mises en place par l'équipe-école, conformément au plan de lutte contre la violence et l'intimidation.

Une grande disparité est constatée entre les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés, tant sur le plan du respect de cette obligation que dans les délais de transmission des rapports sommaires, ou encore la qualité et la précision des informations indiquées dans ces rapports.

Je réitère aux organismes scolaires l'importance de me transmettre ces rapports sommaires de manière complète et en temps opportun. Ils me permettent, notamment, d'assurer des suivis auprès des établissements scolaires ou de déclencher une enquête d'initiative si la situation l'exige. Je poursuivrai la promotion de cette obligation auprès des établissements publics et privés, par l'entremise du traitement des plaintes, mais également en collaboration avec certains acteurs scolaires qui sont des relayeurs précieux auprès des directions d'école.



CAPSULE INFORMATIVE

Plans d'intervention

Dans cette capsule informative concernant les droits des élèves et de leurs parents, j'ai choisi de traiter des plans d'intervention. Ce sujet a été à l'origine d'un nombre significatif de recommandations formulées dans la région de la Vallée-de-l'Abondance pour l'année 2024-2025. Plusieurs autres recommandations sont également corolaires à l'élaboration, l'application et la révision du plan d'intervention, notamment la collaboration avec la famille et les services aux élèves à risque et HDAA.

La *Loi sur l'instruction publique* confie à la direction de l'école la responsabilité d'établir un plan d'intervention adapté au besoin d'un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA). Celui-ci doit être élaboré avec l'aide de ses parents, du personnel qui lui dispense des services et de l'élève lui-même, s'il en est capable. La direction de l'école doit également veiller à l'évaluation périodique de ce plan d'intervention et en informer régulièrement les parents².

Bien que les décisions finales concernant les adaptations à mettre en place pour un élève dans le plan d'intervention reviennent à la direction de l'école, les écoles doivent considérer les parents comme de réels partenaires puisqu'ils sont les premiers responsables de leur enfant et de leur développement.

Les encadrements du ministère de l'Éducation prévoient trois situations qui devraient entraîner l'élaboration d'un plan d'intervention³ pour un élève :

1. Lorsqu'il vit une situation complexe nécessitant une mobilisation accrue de tous les intervenants afin de trouver des solutions aux difficultés qu'il rencontre et afin de lui permettre de progresser ;
2. Lorsque sa situation nécessite la mise en place de ressources spécialisées ou des adaptations en plus des actions habituellement entreprises pour adapter les interventions à ses besoins ;
3. Lorsque sa situation nécessite des prises de décision qui ont une incidence sur son parcours scolaire, notamment au regard de son cheminement scolaire, de son classement ou lorsqu'une dérogation au régime pédagogique est nécessaire.



2 *Loi sur l'instruction publique*, art. 96.14

3 Ministère de l'Éducation. *Cadre de référence pour l'établissement des plans d'intervention*, 2004, page 22.

Afin d'assurer que la démarche du plan d'intervention soit efficace pour soutenir l'élève dans ses apprentissages et face à ses difficultés, plusieurs bonnes pratiques sont définies par le ministère de l'Éducation dans les documents destinés à encadrer le travail des écoles. À titre informatif, et en lien avec certains enjeux rencontrés lors du traitement des plaintes de la région, voici cinq principes préconisés par les cadres de référence entourant la démarche de plan d'intervention. Ceux-ci devraient guider la collaboration entre les familles et les établissements scolaires :

- **Impliquer les parents de manière active dans toutes les étapes du plan d'intervention**

Les parents déplorent régulièrement que le plan d'intervention (PI) de leur enfant leur soit seulement présenté comme un document final dont l'école souhaite qu'ils prennent connaissance. Or, les bonnes pratiques privilégient une participation active des parents aux réflexions, en collaboration avec l'équipe-école, et ce, tout au long de la démarche du PI. Le point de vue et les observations des parents sont précieux pour mieux comprendre l'élève et permettre d'ajuster certaines interventions. Le PI représente une occasion de concertation dans un processus d'aide à l'élève et non pas seulement un formulaire à compléter ou une rencontre officielle à tenir dans le but de répondre à une obligation ministérielle.

- **Impliquer l'élève au cœur de la démarche de son plan d'intervention :**

La démarche de PI doit être réalisée pour et avec l'élève. Il doit participer aux décisions qui le concernent, en autant qu'il soit possible de l'impliquer. Son implication dans l'identification de ses capacités et de ses besoins, mais également dans les mesures et les services à mettre en place, favorisera son adhésion et l'atteinte de ses objectifs.

- **Impliquer les acteurs significatifs en fonction des besoins de l'élève et de sa famille :**

Pour les écoles, il est souhaitable de planifier les rencontres du PI de manière à réunir les intervenants ayant un impact significatif dans le soutien à l'élève, tout en évitant des comités de PI où les membres seraient trop nombreux et face auxquels les élèves et leurs parents auraient du mal à se sentir à l'aise ou à partager leur point de vue. Les partenaires externes peuvent également être des acteurs précieux et complémentaires pour assurer la cohérence école-famille.

- **Réviser le plan d'intervention en cours d'année selon l'évolution de l'élève :**

Dans certaines situations de plaintes, nous observons que les PI ne sont pas toujours révisés en cours d'année et ce malgré les difficultés rencontrées par les élèves et même si les mesures qui y sont prévues ne produisent pas les effets escomptés. Considérant l'importance d'une démarche dynamique du plan d'intervention, sa fréquence de révision devrait être adaptée selon l'évolution de l'élève et non d'un calendrier systématique.

- **S'assurer que le plan d'intervention d'un élève soit reconduit sans délai d'une année à l'autre :**

Bien que certains enseignants ou intervenants expriment la volonté de se « faire une tête » eux-mêmes face aux besoins et capacités des élèves, les bonnes pratiques recommandent que les acteurs scolaires prennent connaissance du plan d'intervention d'un élève dès le début de l'année afin de favoriser la continuité des mesures de soutien nécessaires. Ceci évite une rupture et un manque de cohérence pour l'élève. La transmission du portrait actualisé de l'élève s'avère également essentielle lors du passage du primaire vers le secondaire.

Finalement, je souligne que, bien que la *Loi sur l'enseignement privé* ne prévoit pas de dispositions spécifiques concernant les plans d'intervention, et que les établissements d'enseignement privés ne soient pas dans l'obligation d'offrir des services éducatifs complémentaires, ils sont tout de même tenus d'adapter leurs services éducatifs aux besoins des élèves HDAA lorsqu'ils sont admis chez eux.

RÉSULTATS RÉGIONAUX

Nombre de plaintes et signalements reçus

241

La région a reçu une plainte multiple totalisant 144 dossiers touchant le même sujet.

Nombre de motifs de plaintes et signalements

107

Nombre de plaintes et de signalements terminés

72

La région a reçu une plainte multiple totalisant 10 dossiers touchant le même sujet.

Taux de motifs de plaintes fondés

50 %

Délai moyen de traitement des plaintes et signalements en jours ouvrables

40,9

Nombre de recommandations formulées

154

Ratio de plaintes par 1 000 élèves

2,14

Taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires

92,2 %

Ce pourcentage représente la somme des recommandations acceptées et partiellement acceptées.



Taux d'implantation des recommandations acceptées par les organismes scolaires

98,6 %

Ce pourcentage représente la somme des recommandations implantées et partiellement implantées.

PRINCIPAUX CONSTATS

Voici les quatre principaux constats se dégageant des différentes plaintes reçues et terminées en 2024-2025 en lien avec le respect des droits des élèves et de leurs parents pour ma région :

Classement, regroupement et reprise d'année

En cette deuxième année d'exercice à titre de protectrice régionale de l'élève, j'ai accueilli un nombre significatif de plaintes concernant des élèves HDAA ou à besoins particuliers. Les enjeux de regroupement, soit une classe ordinaire versus une classe d'adaptation ou une école spécialisée, ou encore le type de classe d'adaptation, ressortent particulièrement. La réussite ou l'échec d'une année scolaire, de même que la décision de faire reprendre une année à un élève, figurent également parmi les motifs de plaintes reçus pour ces élèves.

Les parents peuvent choisir annuellement l'école qui répond le mieux à leurs préférences pour leur enfant. L'exercice de ce droit est toutefois assujéti au choix de regroupement qui relève des organismes scolaires. L'orientation vers une classe d'adaptation repose sur l'évaluation des besoins et des capacités de l'élève, et non sur une approche catégorielle ou diagnostique, en adéquation avec les offres de classes du centre de services scolaire. De même, la décision de passage ou de reprise d'un niveau scolaire relève de leur responsabilité.

Les parents ayant porté plainte à mon niveau déploraient non seulement le choix de regroupement, mais aussi le fait de ne pas avoir été impliqués ou même informés de la démarche entreprise par le milieu scolaire. Certains ont exprimé avoir ressenti une pression de l'équipe-école pour accepter le regroupement, sans en comprendre pleinement les fondements.

Certaines plaintes traitées ont mis en lumière plusieurs éléments préoccupants :

- Un manque de clarté dans le processus d'évaluation des capacités et des besoins de l'élève, les mesures et les services mis en place versus les contraintes excessives ;
- Une procédure de classement peu transparente ou insuffisamment documentée ;
- Une évaluation professionnelle non autorisée par le parent ;
- Une absence d'implication du parent, en amont, notamment dans le cadre du plan d'intervention ;
- Une communication déficiente quant aux responsabilités et aux étapes du processus décisionnel ;
- Des bris de scolarisation ou de services.

Par ailleurs, la connaissance du processus de classement, des cadres de référence et des bonnes pratiques en la matière est inégale chez les différents acteurs scolaires. Ainsi, certaines informations transmises aux parents créent une confusion et une insatisfaction envers l'équipe-école.

Bien que l'organisme scolaire soit décisionnel, l'implication des parents à différentes étapes du processus favorise une meilleure compréhension des fondements de la décision et leur adhésion au choix de regroupement. Les acteurs scolaires soulignent l'importance et leur volonté d'impliquer les parents dans le processus. Toutefois, j'ai constaté dans certains cas que les parents ne sont pas considérés comme des partenaires, des acteurs clés dans la réussite de leur enfant. Or, un regroupement, tout comme une reprise d'année, ne devrait pas être une surprise pour les parents.

En résumé, j'observe régulièrement que les parents et l'équipe-école ont des portraits différents de l'élève et du milieu scolaire qui répond le mieux à ses besoins et capacités. Ce constat réaffirme l'importance d'une communication transparente et d'une collaboration étroite entre l'école et la famille, à toutes les étapes d'un processus, basées sur un cadre de référence clair et structuré.

Actes de violence à caractère sexuel (AVCS)

Pour une deuxième année d'affilée, les AVCS représentent un nombre significatif de motifs traités. Pour le PNE, un acte de violence à caractère sexuel se définit comme tout acte impliquant une composante liée à la sexualité commis avec ou sans contact physique, y compris par un moyen technologique, à l'endroit d'un ou d'une élève, sans son consentement ou en présence d'un rapport de force. Un tel acte est de nature à susciter de l'inquiétude pour la sécurité ou le développement d'une, de plusieurs ou de toutes les personnes impliquées. Cet acte peut notamment prendre la forme de gestes, paroles, attitudes ou comportements, incluant ceux visant les personnes de la diversité sexuelle et/ou de genre.

Les plaintes visent souvent l'application du plan de lutte contre l'intimidation et la violence au niveau de la communication avec les parents, les actions posées par l'organisme scolaire lorsqu'un acte est constaté, les mesures de soutien et d'encadrement offertes à l'élève victime, l'élève auteur et les témoins, ainsi que les sanctions disciplinaires.

La nouvelle formation du ministère de l'Éducation pour l'ensemble des personnes œuvrant auprès des élèves a contribué à sensibiliser et bonifier les pratiques des équipes-école. Depuis deux ans, les organismes scolaires se sont également dotés ou ont perfectionné leurs outils afin d'accompagner les acteurs scolaires dans la gestion de ces situations délicates. Je constate cependant que ces outils peinent à être connus et utilisés par les équipes-écoles.

Certains constats émergeant de mes enquêtes me préoccupent particulièrement, notamment pour les élèves victimes. Ainsi, j'ai noté des pistes d'amélioration dans l'accueil du dévoilement, dans le soutien offert à l'élève pour assurer son bien-être, dans les interventions visant à assurer sa sécurité physique et émotionnelle, ainsi que dans l'implication de l'élève dans le choix des mesures à mettre en place en fonction de ses besoins. L'évaluation et la gestion de l'état émotionnel d'un élève victime sont des questions complexes qui peuvent nécessiter l'implication d'un professionnel. Des impacts peuvent être observés tant sur le plan scolaire, comportemental que social. Les acteurs scolaires doivent donc être informés d'une situation délicate vécue par l'élève, sans donner de détails, afin d'assurer un filet de sécurité autour de l'élève.

Toutefois, l'établissement scolaire doit également s'assurer de mettre en place des mesures pour l'élève auteur des gestes. Les sanctions ne représentent pas une réponse unique à un AVCS. La direction d'école doit appliquer son plan de lutte avec rigueur et jugement. Elle joue également un rôle essentiel auprès du parent de l'élève victime. Tout en respectant la confidentialité à laquelle elle est tenue concernant les autres élèves, elle doit rassurer ce parent sur la prise en charge et la gestion de la situation par l'école et des obligations qui lui incombent dans les circonstances. Une communication bienveillante et transparente favorisera le maintien du lien de confiance. La gestion d'une telle situation peut d'ailleurs nécessiter des suivis à plus long terme et non seulement lors de la mise en place des mesures.

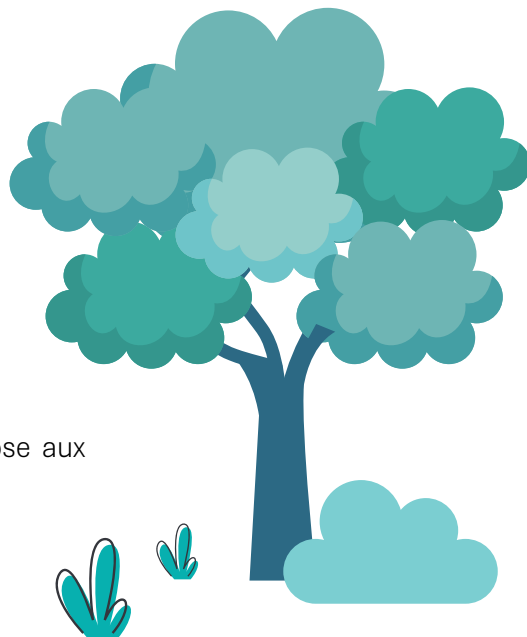
Enfin, j'invite les écoles à revoir leurs pratiques en matière de prise en charge de leurs obligations légales. Je constate régulièrement que le signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) n'est pas réalisé systématiquement ou en respect des bonnes pratiques, que le rapport sommaire n'est pas effectué ou transmis et que la référence vers le service Rebâtir (rebâtir.ca) de la Commission des services juridiques n'est pas communiquée à l'élève ou à son parent.

Facilitation, engagement et créativité

Au terme des enquêtes, la majorité des plaintes se termine par le dépôt de Conclusions, accompagnées ou non de recommandations. La *Loi sur le protecteur de l'élève* permet, toutefois, le règlement de la situation en litige dans le cadre d'une démarche de facilitation. Lorsque les conditions gagnantes sont réunies et que les parties impliquées adhèrent à ce moyen d'action ; une rencontre est organisée, en respect des bonnes pratiques, afin de les amener à s'entendre sur une solution satisfaisante pour chacun d'entre eux. Ces facilitations permettent au personnel scolaire et aux familles de s'exprimer, de partager leur vision de la situation et de favoriser la cohésion école-maison. Lorsque réussies, elles contribuent à préserver ou à rebâtir le lien de confiance essentiel entre la famille et l'école.

Une autre modalité de règlement, plus informelle, prend la forme d'une recherche de solution en vue d'un engagement de la part d'un acteur scolaire, que ce soit au niveau de l'équipe-école ou du centre de services scolaire, la direction de l'organisation et du transport scolaire ou des services éducatifs par exemple. Mon rôle en est un d'influence et d'accompagnement auprès des différentes parties.

Les établissements scolaires démontrent généralement une volonté à trouver une voie de passage dans un désaccord qui les oppose aux parents. Cette posture d'ouverture illustre une capacité de remise en question et l'engagement des équipes-écoles à améliorer les services offerts aux élèves. Les impacts positifs sont évidents. Les échanges tenus avec les acteurs scolaires dans une recherche de solution, parfois créative et en dehors des « terrains connus »,



prends assise sur une approche collaborative gagnant-gagnant, dans le meilleur intérêt de l'élève. Il peut s'agir, dans certains cas, d'une situation qui respecte les encadrements applicables, mais qui porte préjudice à l'élève ou influence sa motivation et sa mobilisation dans son cheminement. Cette posture, en mode recherche de solutions, peut permettre de régler une situation à la satisfaction de toutes les parties.

Malheureusement, certains établissements scolaires nourrissent peu cette culture. Des plaintes démontrent que les interventions du milieu scolaire visent davantage à démontrer une absence de responsabilité ou à faire ressortir l'erreur commise par le parent. Certaines communications sont teintées d'un rapport de force. Une erreur informatique ou humaine peut avoir un impact significatif sur le parcours scolaire d'un élève. La priorité ne devrait pas être d'affirmer que le cadre normatif a été respecté ou de déterminer qui est le responsable de l'erreur ou de la problématique, mais plutôt d'évaluer quelles solutions, centrées sur les besoins et l'intérêt de l'élève, peuvent être proposées. Il s'avère, dans certaines situations, qu'aucune solution ne sera malheureusement possible. Dans un cas comme dans l'autre, une approche bienveillante et transparente donnera au parent le sentiment d'être entendu et la conviction que toutes les démarches ont été effectuées dans le meilleur intérêt de l'élève.

EXEMPLE DE PLAINTES OU DE SIGNALEMENTS TRAITÉS

Les plaintes reçues au Protecteur national de l'élève sont majoritairement de nature individuelle, bien que plusieurs recommandations aient une portée collective. Toutefois, certaines insatisfactions sont partagées par plusieurs plaignants, allant de quelques personnes à plus d'une centaine d'entre elles. Une situation a particulièrement été marquante au cours de la dernière année, en voici un résumé.

Accès au programme pédagogique particulier

Une école secondaire (École) offre un projet pédagogique particulier (PPP), avec admission basée sur les résultats scolaires et la passation d'un examen. Une trajectoire particulière permettait cependant, depuis plusieurs années, aux élèves d'une école primaire PPP d'être admis automatiquement à l'École, sans examen. Cette pratique était connue des parents de la région et de la communauté éducative.

Après révision du processus d'admission de l'École, le CSS supprime l'examen et la sélection se fait par tirage au sort. L'admission automatique n'est plus octroyée aux élèves de l'école primaire.

De nombreux parents, ayant choisi l'école primaire pour cette trajectoire, ont exprimé leur mécontentement face aux nouveaux critères, qu'ils jugent contraires à la mission du PPP, ainsi qu'au processus ayant mené à leur adoption, et ont porté plainte auprès de moi.

Volet 1 – Conformité des critères d'admission et du processus de sélection

Le CSS a entrepris une démarche pour rendre les PPP plus inclusifs et accessibles. Cette orientation est notamment appuyée par le Conseil supérieur de l'éducation - qui privilégie l'intérêt de l'élève plutôt que la performance scolaire - et les organisations québécoises et internationales encadrant les PPP. Mon enquête confirme que les nouveaux critères d'admission et du processus de sélection de l'École respectent les encadrements légaux et les orientations du réseau de l'éducation.

Cependant, une divergence de perception persiste autour de la trajectoire entre l'école primaire et l'École. L'ancienne politique d'admission de l'École confirmait l'admission automatique des élèves du primaire, alors que le CSS soutenait qu'une telle trajectoire n'avait jamais existé officiellement et ne figurait pas dans sa politique. L'exemption de l'examen d'admission serait, selon l'organisme scolaire, une erreur d'interprétation qui a conduit à une pratique non conforme, mais tolérée. Le CSS aurait dû reconnaître ce manquement, car son absence de transparence a fragilisé la confiance des parents et nourri un sentiment d'iniquité.



L'enquête a aussi révélé une application inégale des orientations du CSS : certaines écoles maintiennent un examen d'admission et un classement par rang comme processus de sélection, ce qui crée confusion et désengagement chez les parents.

Enfin, un mythe élitiste entoure encore le PPP. Une recommandation visant à mieux communiquer sa mission dans les écoles primaires a été acceptée par le CSS pour aider les familles à faire un choix éclairé.

Volet 2 – Légitimité et conformité du processus de révision

Bien que le conseil d'administration du CSS soit décisionnel, il doit respecter un processus de consultation prévu par la loi. Celui-ci, bien que non contraignant, est essentiel à la validité des décisions. Une consultation authentique suppose un échange d'idées et d'alternatives, dans un cadre clair et accessible aux parties prenantes.

L'enquête a relevé un manque de clarté sur les politiques en consultation, le processus lui-même et les rôles des acteurs impliqués, ainsi que des communications parfois contradictoires avec les parents. Une meilleure explication des motifs de consultation aurait été bénéfique pour ces derniers. Une recommandation visant à créer un cadre de référence pour encadrer ces processus a été acceptée par le CSS.

Les parents de l'école primaire, bien que non légalement tenus d'être consultés, n'ont reçu aucun accompagnement spécifique, leurs enfants étant directement touchés par la révision des critères. Une communication plus personnalisée et transparente aurait favorisé une approche collaborative. Une recommandation en ce sens a été proposée et acceptée.

Enfin, bien qu'une consultation ait eu lieu pour la révision des critères d'admission, il a été impossible de juger de sa validité concernant la trajectoire entre les deux écoles. Pour les élèves ayant déjà débuté leur scolarisation à l'école primaire, l'évaluation d'une mesure priorisant les élèves répondant aux nouveaux critères a été recommandée pour les prochaines cohortes (à compter de 2026-2027), mais refusée par le CSS, malgré son potentiel à satisfaire les parents sans nuire aux autres élèves.

DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié dans la section [Publications](#) de la page institutionnelle du Protecteur national de l'élève, sur [Quebec.ca](#) dans les 30 jours de leur transmission.

Pour l'année 2024-2025, je n'ai reçu aucune demande d'avis. Toutefois, la plainte présentée précédemment constitue un exemple de sujet à portée collective qui, à la demande d'une instance de gouvernance, pourrait être traitée en avis.

PROMOTION DU RECOURS



La *Loi sur le protecteur national de l'élève* stipule que le Protecteur national de l'élève est chargé d'assurer la promotion de son rôle ainsi que de celui des protectrices et protecteurs régionaux, notamment par la diffusion d'informations sur les droits des élèves, des enfants recevant l'enseignement à la maison et de leurs parents, dans une perspective de sensibilisation et d'accessibilité du recours⁴.

Dans le but de promouvoir efficacement ce recours, le Protecteur national de l'élève a mis en place divers moyens de communication visant à joindre les élèves, les parents, les acteurs du réseau scolaire ainsi que le grand public, notamment :

- La publication de trois infolettres *Bulletins du PNE*, destinées aux organismes scolaires et à leurs gestionnaires, aux organismes représentant les parents et le personnel scolaire, ainsi qu'aux responsables du traitement des plaintes ;
- La diffusion de trois infolettres publiques *Droits de l'élève*, adressées aux parents, comités de parents, organismes partenaires et au grand public, [sur abonnement](#) ;
- La distribution de près de 50 000 signets aux couleurs de l'institution dans les bibliothèques et points de service de Réseau Biblio de plusieurs régions et municipalités du Québec ;
- La diffusion d'un [publireportage](#) dans le magazine

L'Actualité incluant l'ajout de bannières publicitaires de redirection sur les sites Véro, K pour Katrine et Elle Québec ;



4 *Loi sur le protecteur national de l'élève*, art. 17.

- La participation à plus d'une dizaine d'entrevues dans les médias régionaux et nationaux ;
- La collaboration avec la Fédération des comités de parents du Québec lors de son activité annuelle et une participation occasionnelle à leur blogue ;
- L'enregistrement d'une [capsule vidéo dans le cadre de la Semaine de la prévention de la violence et de l'intimidation](#) ;
- La publication régulière de messages sur les réseaux sociaux, incluant de la sensibilisation au recours et de l'information pertinente.



Dans ce contexte, la promotion de la mission du Protecteur national de l'élève représente un levier essentiel pour favoriser une meilleure connaissance des droits des élèves et assurer l'accessibilité de ses services au sein du réseau scolaire. En vertu de l'article 21 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, chaque centre de services scolaire, commission scolaire ou établissement d'enseignement privé est tenu, au plus tard le 30 septembre de chaque année, d'informer élèves, enfants et parents de la possibilité de formuler une plainte ou un signalement, notamment en matière de violence à caractère sexuel⁵.

À cet effet, les organismes scolaires sont tenus d'afficher de manière visible, dans chaque établissement, des documents fournis par le

Protecteur national de l'élève qui expliquent clairement qui peut déposer une plainte ou un signalement et comment exercer ce droit. De plus, ces informations doivent être diffusées dans une section dédiée et facilement accessible depuis la page d'accueil du site Internet de chaque établissement qui en possède un.

Pour accompagner les organismes scolaires dans la réalisation de ces obligations, le Protecteur national de l'élève a fait parvenir, dès la rentrée scolaire 2023, des affiches à toutes les écoles et à tous les organismes scolaires du Québec. Il en a fait parvenir des copies supplémentaires aux écoles en ayant fait la demande durant l'année 2024-2025.



5 *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Article 21.

OBSERVATIONS DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Certains constats relatifs à la promotion du recours et à la diffusion d'information sur les droits des élèves et de leurs parents méritent d'être partagés pour l'année 2024-2025. En voici les grandes lignes :

- Lors de l'entrée en vigueur du nouveau processus de traitement des plaintes et des signalements, j'avais rencontré l'ensemble des directeurs généraux, des secrétaires générales et des responsables du traitement des plaintes des centres de services scolaires répartis sur mon territoire ainsi que les établissements d'enseignement privés.
- Depuis deux ans, de nouveaux joueurs apparaissent au gré des changements de postes. C'est avec plaisir que je poursuis ces rencontres de promotion du recours. Lors de ces échanges, je suis à même de constater la richesse des échanges et la volonté des milieux scolaires à collaborer avec les protecteurs régionaux de l'élève, dans un objectif commun, soit l'amélioration continue des services offerts aux élèves.
- Lors de rencontres formelles ou dans le cadre du traitement des plaintes, j'ai rencontré plusieurs membres du personnel scolaire, mais également des acteurs importants de ma région, qui œuvrent auprès des familles (services policiers, ordres professionnels, organisations de la santé et des services sociaux, organismes communautaires et municipaux). Ces rencontres ont constitué autant de moments privilégiés pour faire connaître la procédure de traitement des plaintes et des signalements du Protecteur national de l'élève. Je souhaite souligner leur collaboration et leur engagement auprès des élèves et de leurs parents.

PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS RÉGIONAL

En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*⁶, chaque centre de services scolaire doit inviter la protectrice ou le protecteur régional de l'élève de sa région à présenter son rapport annuel d'activités lors d'une séance publique du conseil d'administration. Cette exigence s'applique également aux commissions scolaires, lesquelles doivent prévoir la tenue de cette présentation au cours d'une séance du conseil des commissaires.

Quant aux établissements d'enseignement privés, la *Loi sur l'enseignement privé*⁷ prévoit que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève doit présenter son rapport annuel d'activités à tout établissement qui lui en fait la demande. Pour la présentation du rapport 2023-2024, je n'ai pas reçu d'invitation des écoles privées de ma région.

Une fois la date de la séance arrêtée, les organismes scolaires publics et privés sont invités à y convier leurs comités de parents et les parents d'élèves.

Pour l'année scolaire 2023-2024, les premières présentations officielles des rapports annuels régionaux d'activités ont eu lieu auprès de la quasi-totalité des centres de services scolaires et des commissions scolaires publiques. Ces séances se sont déroulées entre les mois de novembre 2024 et mars 2025, essentiellement en mode virtuel.

En ce qui concerne la région de la Vallée-de-l'Abondance, j'ai présenté le rapport annuel d'activités 2023-2024 aux organismes scolaires suivants via des rencontres virtuelles ou via des présentations vidéo préenregistrées lorsqu'une contrainte ne permettait pas d'y être en temps réel :

- Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe, 10 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire des Patriotes, 11 février 2025 ;
- Centre de services scolaires Marie-Victorin, 25 février et le 10 mars 2025 (comité de parents).

Je n'ai pas reçu d'invitation des établissements d'enseignement privés de ma région à présenter le rapport annuel d'activités 2023-2024.



6 *Loi sur l'instruction publique*. RLRQ, c. I-13.3, art. 220.1.

7 *Loi sur l'enseignement privé*, RLRQ, c. E-9.1, art. 63.11.

CONCLUSION

Au terme de cette deuxième année de mise en œuvre de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire, il m'apparaît essentiel de souligner l'engagement des nombreux partenaires qui, ensemble, œuvrent pour le bien-être et la réussite des élèves de la région de la Vallée-de-l'Abondance. Le rôle de la protectrice régionale de l'élève, centré sur le respect des droits des élèves et de leurs parents, demeure un vecteur fondamental d'équité et de soutien tout au long du parcours scolaire.

Au fil des mois, j'ai été témoin de nombreuses situations où l'écoute attentive, la médiation bienveillante et l'accompagnement personnalisé ont permis d'apporter des solutions concrètes. Chaque action vise à garantir que tous les élèves, peu importe leur réalité, puissent évoluer dans un environnement respectueux, sécuritaire et propice à leur plein épanouissement.

Bien entendu, des défis persistent. De nouvelles situations, parfois plus complexes, émergent et exigent innovation, vigilance et une collaboration toujours plus étroite entre les différents acteurs du milieu éducatif et institutionnel. Ma mission ne se limite pas aux résultats immédiats : elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services offerts.

Pour l'avenir, je continuerai de déployer tous les efforts nécessaires afin de renforcer la confiance envers les mécanismes de protection et de placer le bien-être des élèves au cœur de mes priorités.

STATISTIQUES

Les données statistiques présentées dans ce rapport couvrent la période allant du 1^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025.

Pour faciliter la compréhension du vocabulaire utilisé par le Protecteur national de l'élève ainsi que par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève dans leurs interventions, et pour simplifier la lecture des statistiques associées, nous avons regroupé certaines descriptions importantes.

Plainte	Dossier concernant une situation sous la compétence du PNE dont l'information est transmise par l'élève victime ou son parent.
Signalement	Dossier concernant une situation relative à un acte de violence à caractère sexuel, lorsque l'information est transmise par une tierce personne, autre que l'élève victime ou son parent.
Plainte/signalement reçu	Dossier de plainte ou de signalement créé dans la période de référence retenue (du 1 ^{er} juillet 2024 au 30 juin 2025 inclusivement).
Plainte/signalement terminé	Dossier de plainte ou de signalement pour lequel la ou le PRE a réalisé et complété un traitement. L'ensemble des activités sont réalisées et toutes les communications sont consignées. Si des recommandations ont été émises et acceptées par l'organisme scolaire, ce statut ne s'applique qu'une fois le suivi d'implantation terminé.
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier de plainte ou de signalement que la ou le PRE a refusé ou cessé le traitement pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> . Les dossiers concernés sont comptabilisés dans les dossiers terminés pour le calcul du délai de traitement seulement.
Plainte/signalement abandonné	Dossier de plainte ou de signalement, pour lequel la personne plaignante ou signalante s'est désistée en cours de traitement. Les dossiers concernés sont comptabilisés dans les dossiers terminés pour le calcul du délai de traitement seulement.
Dossiers de plaintes multiples	Dossier de plainte ou de signalement sur une même situation faite par plusieurs personnes.

Tableau 1 Plaintes et signalements reçus, terminés, refusés et abandonnés

Type de plaintes et signalements	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes relatives aux services scolaires	225*	59**	1	7
Plaintes relatives à un acte de violence à caractère sexuel	11	8	0	1
Signalements relatifs à un acte de violence à caractère sexuel	5	5	1	0
TOTAL	241	72	2	8

* Ce nombre comprend un dossier de plaintes multiples totalisant 144 personnes plaignantes.

** Ce nombre comprend un dossier de plaintes multiples totalisant 10 personnes plaignantes.

Note : Les dossiers terminés, refusés ou abandonnés incluent également des dossiers qui ont été reçus l'année précédente. Par exemple, un dossier reçu en 2023-2024 dont l'implantation des recommandations a été complétée en 2024-2025 sera comptabilisé comme « Terminé » en 2024-2025.

Dont
15 plaintes
présentant au
moins 1 motif
« Intimidation
violence »

Tableau 2 Nombre et ratio des plaintes et signalements reçus par organisme scolaire pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Nombre d'élèves *	Nombre de plaintes et signalements reçus	Ratio par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	19 090	18	0,94
Centre de services scolaire des Patriotes	38 133	38	1,00
Centre de services scolaire Marie-Victorin	47 824	183**	3,83**
Établissements d'enseignement privés	7 556	2	0,26
TOTAL	112 603	241	2,14

* Calcul effectué à l'aide des données 2024-2025 de la formation générale des jeunes et des données officielles 2023-2024 de la formation aux adultes et de la formation professionnelle.

** Ce chiffre s'explique par la réception d'un dossier de plaintes multiples totalisant 144 personnes plaignantes.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

Tableau 3 Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs	Fondés	Non fondés	Facilitation et correction*	Autres **	Total
Acte de violence à caractère sexuel (qui n'est pas un comportement sexualisé)	6	6	1	0	13
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	3	4	1	2	10
Services d'enseignement	6	4	0	0	10
Classement, regroupement ou redoublement	4	6	0	0	10
Services complémentaires	3	4	1	1	9
Admission et inscription	3	5	0	0	8
Communication entre la famille et le personnel scolaire	3	3	0	1	7
Bris de communication ou refus d'accès	4	1	1	0	6
Règles de conduite de l'établissement et sanctions disciplinaires	3	1	1	0	5
Transport scolaire	2	3	0	0	5
Plan d'intervention (PI)	3	1	0	0	4
Attitude relationnelle	2	1	1	0	4
Renvoi de l'établissement d'enseignement	3	1	0	0	4
Bris de services/de scolarisation	1	1	0	0	2
Représailles/menaces de représailles	0	2	0	0	2
Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (art. 17 LPNE)	0	0	0	1	1
Pénurie de personnel	0	1	0	0	1
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDA) – autres motifs	1	0	0	0	1
Service de garde et surveillance des élèves	0	1	0	0	1
Autre ***	0	1	0	0	1

Nature des motifs	Fondés	Non fondés	Facilitation et correction*	Autres **	Total
Discrimination	1	0	0	0	1
Mesures de contrôle	0	1	0	0	1
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	0	1	0	0	1
TOTAL	48	48	6	5	107

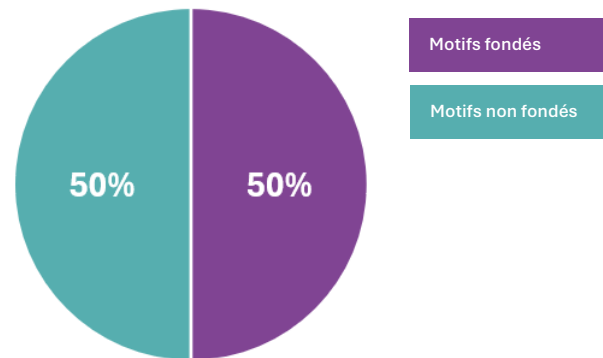
* La conclusion « Correction » indique qu'elle a été effectuée par l'organisme scolaire pendant le traitement de la plainte par le PRE. La nature de la correction a été établie grâce aux échanges et à la collaboration entre l'organisme scolaire et le PRE, et à la satisfaction de la personne plaignante. La conclusion « Facilitation » indique qu'une démarche de facilitation a eu lieu dans le traitement de la plainte et que les deux parties se considèrent satisfaites de la finalité de la situation.

** Le regroupement « Autres » comprend les codes de conclusion « Impossible de se prononcer » et « Sans conclusion ».

*** La catégorie de motifs « Autre » réunit des motifs ponctuels et variés, non définis par d'autres motifs existants.

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

Ratio des motifs fondés et non fondés



Note : Une plainte ou un signalement peut inclure un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 3 et 4 un nombre différent de motifs du nombre de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 4 Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Fondés	Non fondés	Facilitation et correction*	Autres**	Total
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	5	8	0	1	14
Centre de services scolaire des Patriotes	16	16	3	4	39
Centre de services scolaire Marie-Victorin	21	22	3	0	46
Établissements d'enseignement privés	6	2	0	0	8
TOTAL	48	48	6	5	107

* La conclusion « Correction » indique qu'elle a été effectuée par l'organisme scolaire pendant le traitement de la plainte par le PRE. La nature de la correction a été établie grâce aux échanges et à la collaboration entre l'organisme scolaire et le PRE, et à la satisfaction de la personne plaignante. La conclusion « Facilitation » indique qu'une démarche de facilitation a eu lieu dans le traitement de la plainte et que les deux parties se considèrent satisfaites de la finalité de la situation.

** Le regroupement « Autres » comprend les codes de conclusion « Impossible de se prononcer » et « Sans conclusion ».

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

Tableau 5 Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées	Total
Collaboration avec la famille	19	0	0	19
Règles de conduite de l'établissement – Élaboration ou révision	15	1	1	17
Implantation des recommandations	4	2	9	15
Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable – Élaboration ou révision	8	0	0	8
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques	6	1	0	7
Autre*	6	0	1	7
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	7	0	0	7
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	6	0	0	6
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Autre	6	0	0	6
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	5	0	0	5
Intervention éducative	5	0	0	5
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	5	0	0	5
Respect des encadrements pédagogiques (ex. : normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	4	0	0	4
Amélioration du climat scolaire – Mise en place de mesures	4	0	0	4
Obligation de fréquentation scolaire - Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	4	0	0	4
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	4	0	0	4
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	4	0	0	4
Règles de conduite de l'établissement – Application	4	0	0	4
Transport scolaire - Sécurité	2	1	0	3
Sécurité et entretien des lieux	3	0	0	3
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Violence à caractère sexuel	2	0	1	3

Nature des recommandations	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées	Total
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	2	0	0	2
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Intervention éducative	0	2	0	2
Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable - Application	2	0	0	2
Qualification du personnel scolaire (ex. : formation)	1	1	0	2
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Prévention et intervention violence/intimidation	1	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Gestion de comportement	1	0	0	1
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Loi sur la protection de la jeunesse	1	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Programme de formation de l'école québécoise	1	0	0	1
Transport scolaire - Accessibilité	1	0	0	1
TOTAL	134	8	12	154

* La catégorie de motifs « Autre » réunit des motifs ponctuels et variés, non définis par d'autres motifs existants.

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 5 à 8 est différent du nombre de motifs des tableaux 3 et 4 pour les plaintes et les signalements terminés.

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

Tableau 6 Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés et d'acceptations par organisme scolaire

Organisme scolaire	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées	Total
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	12	0	1	13
Centre de services scolaire des Patriotes	44	0	2	46
Centre de services scolaire Marie-Victorin	44	7	6	57
Établissements d'enseignement privés	34	1	3	38
TOTAL	134	8	12	154

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

Tableau 7 Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Implantation impossible*	Refus de faire le suivi	Total
Collaboration avec la famille	18	1	0	0	0	19
Règles de conduite de l'établissement – Élaboration ou révision	16	0	0	0	0	16
Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable – Élaboration ou révision	8	0	0	0	0	8
Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques	7	0	0	0	0	7
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application	7	0	0	0	0	7
Implantation des recommandations	4	2	0	0	0	6
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Autre	5	0	0	1	0	6
Autre**	6	0	0	0	0	6
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	6	0	0	0	0	6
Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité	5	0	0	0	0	5
Intervention éducative	5	0	0	0	0	5
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation	5	0	0	0	0	5
Classement des élèves – Révision des procédures de classement	4	0	0	0	0	4
Collaboration avec les partenaires (préciser le partenaire, ex. : corps de police)	4	0	0	0	0	4
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	4	0	0	0	0	4
Obligation de fréquentation scolaire - Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation	4	0	0	0	0	4
Amélioration du climat scolaire – Mise en place de mesures	4	0	0	0	0	4
Règles de conduite de l'établissement – Application	4	0	0	0	0	4
Sécurité et entretien des lieux	3	0	0	0	0	3
Transport scolaire - Sécurité	3	0	0	0	0	3
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Violence à caractère sexuel	2	0	0	0	0	2

Nature des recommandations	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Implantation impossible*	Refus de faire le suivi	Total
Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable - Application	2	0	0	0	0	2
Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire	2	0	0	0	0	2
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Intervention éducative	2	0	0	0	0	2
Qualification du personnel scolaire (ex. : formation)	0	2	0	0	0	2
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Gestion de comportement	1	0	0	0	0	1
Transport scolaire - Accessibilité	0	0	0	1	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Prévention et intervention violence/intimidation	1	0	0	0	0	1
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	0	0	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Programme de formation de l'école québécoise	1	0	0	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Loi sur la protection de la jeunesse	1	0	0	0	0	1
TOTAL	135	5	0	2	0	142

* Indique que l'organisme scolaire ne peut plus implanter la recommandation, mais avait l'intention de l'implanter (par exemple, une recommandation s'appliquant au cas d'un élève en particulier, alors que l'élève n'est plus inscrit dans l'établissement).

** La catégorie de motifs « Autre » réunit des motifs ponctuels et variés, non définis par d'autres motifs existants.

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 5 à 8 est différent du nombre de motifs des tableaux 3 et 4 pour les plaintes et les signalements terminés.

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

Tableau 8 Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Implantation impossible *	Refus de faire le suivi	Total
Centre de services scolaire de Saint-Hyacinthe	12	0	0	0	0	12
Centre de services scolaire des Patriotes	43	0	0	1	0	44
Centre de services scolaire Marie-Victorin	45	5	0	1	0	51
Établissements d'enseignement privés	35	0	0	0	0	35
TOTAL	135	5	0	2	0	142

* Indique que l'organisme scolaire ne peut plus implanter la recommandation, mais avait l'intention de l'implanter (par exemple, une recommandation s'appliquant au cas d'un élève en particulier, alors que l'élève n'est plus inscrit dans l'établissement).

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

Note : Pour le dossier de plaintes multiples terminé (10 personnes plaignantes), les motifs ne sont comptabilisés qu'une seule fois.

ANNEXE

Liste de l'ensemble des établissements d'enseignement privés du territoire couvert

- Académie des Sacrés-Coeurs
- Collège Saint-Hilaire
- Collège Saint-Maurice
- Collège Saint-Paul
- Collège Trinité
- École de technologie gazière
- École Le REPAIRE
- École Les Trois Saisons
- École secondaire Marcellin-Champagnat
- École secondaire St-Joseph St-Hyacinthe
- École Trilingue Vision St-Jean
- École trilingue Vision Varennes
- La Petite Académie
- La Réussite inc.



Pour porter plainte, faire
un signalement ou pour
toute autre question :

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton
protecteur régional de l'élève

Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au
protecteur régional de l'élève si tu le
souhaites. De plus, toute autre personne
peut faire un signalement directement au
protecteur régional de l'élève.

PERSONNE ne peut te menacer ou te faire
des représailles parce que toi ou tes
parents avez porté plainte.





PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

200, chemin Ste-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6