



*Protecteur national  
de l'élève*

Québec 

# Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région de la  
Marée-Montante

# TABLE DES MATIÈRES

Mot de la protectrice régionale de l'élève.....	3
Présentation de la région de la Marée-Montante .....	4
Processus de traitement des plaintes et des signalements .....	5
Faits saillants.....	8
Promotion du recours .....	12
Demandes d'avis.....	13
Enquêtes à l'initiative de la protectrice régionale de l'élève .....	13
Conclusion .....	14
Statistiques.....	15
Annexe .....	23

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

Une version accessible de ce document  
est disponible en ligne sur la page  
institutionnelle du [Protecteur national de  
l'élève sur Quebec.ca](https://www.pne.gouv.qc.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](mailto:info@pne.gouv.qc.ca).

**Protecteur national de l'élève**  
Direction des affaires institutionnelles  
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40  
Québec (Québec) G1R 4X6  
Sans frais : 1-833-420-5233  
Courriel : [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca)  
Site web : [quebec.ca/droits-eleve](https://quebec.ca/droits-eleve)

Tous droits réservés pour tous les pays  
© Gouvernement du Québec — 2024

## MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE



**Chloé Corneau**  
Protectrice régionale  
de l'élève

Voici le premier rapport annuel d'activités de la région de la Marée-Montante, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de cette région, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans le rapport, et la manière dont ils sont présentés, sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*<sup>[1]</sup>. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux) ou d'un établissement d'enseignement privé. La protectrice régionale de l'élève a aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que les personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis également responsable du traitement des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions en tant que protectrice régionale de l'élève, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des conclusions et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernées, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

Comme protectrice régionale de l'élève, j'agis à titre d'ombudsman. Ce statut et la manière d'exercer mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui lui sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements traités.

Cette posture d'ombudsman me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de nos interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je remercie l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté à trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet d'interventions.

---

[1] RLRQ, c. P-32.01.

## PRÉSENTATION DE LA RÉGION DE LA MARÉE-MONTANTE

La région de la Marée-Montante regroupe un peu plus de 74 000 élèves répartis dans les 372 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et les 5 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Plus de 470 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaire.

Le très grand territoire de la région de la Marée-Montante correspond à celui couvert par 13 centres de services scolaires (CSS), à savoir Kamouraska-Rivière-du-Loup, des Monts-et-Marées, des Phares, du Fleuve-et-des-Lacs, de Charlevoix, de la Côte-du-Sud, de la Moyenne-Côte-Nord, de l'Estuaire, du Fer, du Littoral, des Chic-Chocs, des Îles, René-Lévesque, et par deux Commissions scolaires soit Eastern Shores et Central Québec.

Géographiquement, ce territoire correspond aux régions administratives du Bas-Saint-Laurent, de la Côte-Nord, de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, et d'une partie de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches.



**01 – Région de la Marée-Montante**

© Gouvernement du Québec

## PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

Si la réponse donnée à la personne plaignante est jugée insatisfaisante ou si elle n'est pas communiquée à la personne plaignante dans le délai légal de 10 jours ouvrables, celle-ci peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'organisme scolaire, préférablement par écrit (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève (étape 3). La plainte est alors traitée dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses conclusions sont soumises au Protecteur national de l'élève (PNE). 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 régionale ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice régionale 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 régionale ou un protecteur régional de l'élève.

En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice régionale ou un protecteur régional de l'élève peut par ailleurs traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

## Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions de protectrice régionale de l'élève m'a permis de réaliser quelques constats quant à l'application de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements par les organismes scolaires publics et privés.

### Une bonne collaboration de l'ensemble des organismes scolaires au processus d'enquête

Soulignons d'emblée l'engagement de tous les organismes scolaires qui ont été interpellés. Ils se sont rendus disponibles et ont fourni les informations nécessaires à la tenue des enquêtes. Les personnes interpellées ont généralement répondu rapidement aux demandes de renseignements, permettant ainsi un traitement des dossiers plus efficace.

### L'absence de l'avis de bien-fondé du responsable du traitement des plaintes dans certains dossiers

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* prévoit que le responsable du traitement des plaintes (RTP) des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*<sup>2</sup>, l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

À ce sujet, il a été constaté que, dans un certain nombre de dossiers, cet avis écrit n'avait pas été systématiquement transmis à ces personnes.

Les organismes scolaires concernés ont généralement justifié cette omission en invoquant que les démarches pour trouver des solutions qui auraient pu convenir aux personnes plaignantes avaient

---

<sup>2</sup> RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.



dépassé le délai prévu par la Loi, ce qui a empêché les RTP de statuer sur le fondement de la plainte. L'absence d'avis écrit de bien-fondé a toutefois diminué à mesure que la procédure de traitement des plaintes est devenue mieux connue et implantée.

Bien entendu, l'implantation d'une nouvelle procédure de cette nature entraîne une période d'adaptation pour les organismes scolaires, plus particulièrement pour ceux qui reçoivent un faible volume de plaintes. Je suis persuadée que la situation s'améliorera dès l'année scolaire 2024-2025.

## Un suivi d'implantation des recommandations acceptées parfois difficile

La capacité de suivre la mise en œuvre des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un défi, en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région de la Marée-Montante ont remis en question la légitimité de la protectrice régionale de l'élève de leur demander des renseignements ou des documents nécessaires à l'application pratique des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Les communications fréquentes et fluides avec les responsables du traitement des plaintes de la région ont heureusement permis d'effectuer un suivi d'implantation d'une grande partie des recommandations acceptées en 2023-2024.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

## La disparité dans la transmission des rapports sommaires

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*<sup>3</sup> et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*<sup>4</sup>, introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) qu'elles fassent parvenir un rapport sommaire à la protectrice régionale ou au protecteur régional de l'élève concerné(e). Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS, puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations permettant d'assurer des suivis ou, au besoin, de déclencher une enquête à mon initiative.

Le respect de cette obligation légale varie de manière significative entre les établissements d'enseignement publics et privés de la région de la Marée-Montante.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles.

---

<sup>3</sup> RLRQ, c. I— 13.3.

<sup>4</sup> RLRQ, c. E— 9.1.

## FAITS SAILLANTS

### Statistiques

**En 2023-2024, 50 plaintes et signalements en provenance de la région de la Marée-Montante ont été reçus. Le traitement de 27 d'entre eux était terminé au 30 juin 2024.**

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré comme étant complété au moment de la communication des *Conclusions* des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans les *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,67 plainte et signalement par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région de la Marée-Montante. De ces 50 plaintes et signalements, 94 % proviennent des centres de services scolaires et 6 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut comprendre plus d'un motif, puisque les situations soumises sont souvent complexes et mettent en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi, parmi les 27 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024, on rapporte 35 motifs de plainte. De ce nombre, 43 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 35 motifs de plainte ou de signalement ont mené à la formulation de 57 recommandations de ma part aux organismes scolaires. Toutefois, dans certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré comme étant non fondé et mener tout de même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.



## Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions, en tant que protectrice régionale de l'élève, m'a mis en contact avec certaines problématiques présentées ci-après

### Les actes de violence à caractère sexuel (AVCS)

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé* sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel. Or, au 30 juin 2024, des organismes scolaires n'avaient pas encore donné suite à ces obligations légales.

Pour chacune des plaintes comportant un motif lié à la présence de violence ou d'intimidation, j'ai procédé à l'analyse du contenu des plans de lutte des établissements d'enseignement concernés.

Un parent se plaint de la gestion, par l'établissement d'enseignement, d'une situation de violence à caractère sexuel à l'égard de son enfant et qui implique un membre du personnel.

L'enquête a démontré que la direction de l'établissement avait mis en œuvre des actions le jour même des événements en adéquation avec les gestes posés, qui avaient dès le départ été qualifiés d'actes de violence à caractère sexuel. Entre autres, les parents avaient été contactés et des interventions pertinentes avaient été effectuées auprès des personnes concernées.

Le traitement de la plainte par la protectrice régionale aura permis d'effectuer un signalement omis par l'organisme scolaire à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Ce signalement a enclenché la mise en œuvre de l'Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, de sévices ou de négligence grave.

Des recommandations formelles ont été formulées avec l'objectif d'optimiser les interventions du centre de services scolaire en matière de violence sexuelle et de favoriser la prévention d'événements de même nature. Les recommandations ont toutes été acceptées.

## Les bris de services

Certains élèves et leurs parents ont eu à composer avec des bris de services qui ont eu des répercussions sur l'obligation de scolarisation qui incombe aux organismes scolaires, notamment dans le cas de jeunes présentant des difficultés comportementales ou dont on ne comprend pas encore bien les besoins.

Un parent se plaint que son enfant vit un bris de scolarisation depuis plusieurs semaines à la suite d'une suspension imposée à l'enfant. À la suite d'un écart de comportement, l'élève a été suspendu pour une période indéterminée. Les raisons invoquées pour le maintenir en suspension n'ont pas été clairement identifiées ou communiquées aux parents.

Au moment de mon enquête, l'école offrait des services partiels, dont un enseignement par visioconférence à raison de quelques heures par semaine. Cette offre demeurait insatisfaisante pour les parents, qui souhaitaient un retour à l'école.

L'enquête a fait ressortir que l'élève présentait plusieurs difficultés d'apprentissage qui l'amenaient notamment à fréquenter une classe d'adaptation scolaire. Or, j'en suis venue à la conclusion que l'élève vivait un bris de services, car son horaire ne respectait pas le nombre de jours de fréquentation scolaire requis et le nombre d'heures de services éducatifs exigés, et ne respectait pas non plus les matières obligatoires devant lui être enseignées. En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*, un centre de services scolaire doit contribuer à ce que l'élève remplisse son obligation de fréquentation scolaire et doit remplir sa propre obligation de scolarisation de l'élève.

Lorsqu'un élève est suspendu de l'école, la durée de sa suspension ne peut pas être indéterminée et les parents doivent être informés des motifs de cette suspension, ainsi que des mesures d'accompagnement, de remédiation et de réinsertion que la direction impose à l'élève. La durée d'une suspension doit être en lien avec l'intérêt de l'élève et la gravité des événements.

Plusieurs recommandations ont été formulées, notamment pour que l'organisme scolaire corrige très rapidement le bris de scolarisation de l'élève, que son plan d'intervention soit actualisé et que le plan de lutte contre la violence et l'intimidation de l'établissement d'enseignement soit actualisé et connu des intervenants et intervenantes scolaires.

Toutes les recommandations formulées à l'organisme scolaire ont été acceptées.

## Violence et intimidation — Cyberintimidation

Le traitement de plaintes en matière de violence et d'intimidation permet de constater que les situations n'ont pas à se produire à l'école pour affecter le climat scolaire. En effet, lorsque des comportements violents sont commis en dehors des heures de classe, notamment par l'entremise des réseaux sociaux, les élèves visés peuvent ressentir la même détresse et nécessiter les mêmes mesures de soutien que pour une situation survenue à l'école.

Plusieurs élèves du secondaire ont été ciblés dans une vidéo mise en ligne par une autre élève sans leur consentement, en raison de certaines caractéristiques individuelles. Il s'agissait d'un montage de photos, certaines également prises sans leur consentement, accompagné de commentaires dénigrants. La personne plaignante contestait les sanctions imposées à l'élève ayant commis les gestes répréhensibles.

L'enquête a permis de constater que la direction a rapidement pris en charge la situation à la suite de la dénonciation faite par la personne plaignante. Les sanctions disciplinaires prises à l'égard de l'élève autrice de la vidéo sont conformes, selon les informations obtenues, mais pour des raisons de confidentialité, elles n'ont pas été communiquées à la personne plaignante. Cela dit, le plan de lutte contre l'intimidation et la violence n'a pas été pleinement mis en œuvre et sa forme n'était pas optimale pour son opérationnalisation.

Il a été recommandé que le comité responsable de l'application du plan de lutte contre l'intimidation et la violence soit formé en matière de cyberintimidation en milieu scolaire et que l'école actualise son plan de lutte afin qu'il soit un outil efficace.

L'organisme scolaire a donné suite favorablement aux recommandations.

## PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, incluant en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte, ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement doté d'un site web. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](https://www.pne.gouv.qc.ca/page-institutionnelle). Pour toute question ou tout besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca).

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, chaque direction d'école est invitée à assurer leur présence systématique, et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à l'adresse précisée ci-haut.

### Activités de promotion de la procédure de traitement des plaintes

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai tenu des rencontres avec la majorité des directions générales des centres de services scolaires et des établissements d'enseignement privés, ainsi qu'avec les responsables du traitement des plaintes de ces organismes scolaires, afin de faire connaître le nouveau régime de traitement des plaintes et des signalements et son rôle. Il en a été de même avec d'autres interlocutrices et interlocuteurs pertinents, comme des directions de la protection de la jeunesse et des organismes gouvernementaux et du réseau de la santé et des services sociaux.

Lors de ces échanges, il a été possible de constater la volonté de l'ensemble des acteurs de la région de s'engager dans la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec.

Des efforts auprès des interlocutrices et interlocuteurs clés de la région de la Marée-Montante se poursuivront en 2024-2025.

## DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève peut donner son avis sur toute question soumise par 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 à leurs parents.

En 2023-2024, une demande d'avis m'a été soumise par le conseil d'administration d'un centre de services scolaire concernant leur outil d'aide à la décision en matière de gestion des modules de jeux en période hivernale.

Tout avis rendu en vertu de l'article 19 est publié sur le site web du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

## ENQUÊTES À L'INITIATIVE DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête n'a été réalisée à mon initiative en matière de violence à caractère sexuel, en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, en 2023-2024.

## CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il me paraît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsmans de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante.



## STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1<sup>er</sup> juillet au 30 juin).

### Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement <b>reçu</b>	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement <b>terminé</b>	<p>Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné; ou</li><li>• dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné; ou</li><li>• dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice régionale ou du protecteur régional de l'élève; ou</li><li>• dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire; ou</li><li>• réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence.</li></ul> <p>L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plaintes et de signalements, ou pour celles qui sont relatives aux <u>recommandations et à leur acceptation et implantation</u>.</p>
Plainte/signalement <b>refusé ou interrompu</b>	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus par la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement <b>abandonné</b>	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

**Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalements**

Types de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	33	22	0	2
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	5	3	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	9	2	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	3	2	0	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

**Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves**

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de Charlevoix	5211	3	0,58
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	8124	0	0,00
Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud	9908	2	0,20
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	547	0	0,00
Centre de services scolaire de l'Estuaire	5081	1	0,20
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	4417	7	1,58
Centre de services scolaire des Îles	1238	0	0,00
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5654	9	1,59
Centre de services scolaire des Phares	10 615	9	0,85
Centre de services scolaire du Fer	4713	4	0,85
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	4536	0	0,00
Centre de services scolaire du Littoral	398	0	0,00
Centre de services scolaire René-Lévesque	5782	3	0,52
Commission scolaire Central Québec	5362	5	0,93
Commission scolaire Eastern Shores	1157	4	3,46
Établissements d'enseignement privés	1527	3	1,96
<b>Total</b>	<b>74 270</b>	<b>50</b>	<b>0,67</b>

\* Les données non officielles du MEQ, avril 2024.

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 de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

**Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements**

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
31	24

\* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

**Tableau 4 — Nombre et répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés**

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires	5	1	3	1
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	5	4	1	0
Acte de violence à caractère sexuel	4	2	2	0
Bris de services/de scolarisation	4	3	1	0
Transport scolaire	3	0	1	2
PRE-Allégations de représailles/menaces de représailles	2	1	0	1
Attitude relationnelle et intervention éducative	2	0	1	1
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	1	1	0	0
Contrat de services éducatifs (établissements d'enseignement privés)	1	0	1	0
Pénurie de personnel	1	0	1	0
Services complémentaires	1	0	1	0
PRE-Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (art. 17 LPNE)	1	1	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0
Classement de l'élève	1	1	0	0
Bris de communication ou refus d'accès	1	0	0	1
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
Élèves à risque et élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — autres motifs	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>35 (100 %)</b>	<b>15 (42,9 %)</b>	<b>13 (37,1 %)</b>	<b>7 (20 %)</b>

\* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

**Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires**

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitation et autres*
Centre de services scolaire de Charlevoix	2	0	2	0
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	3	2	1	0
Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud	1	0	1	0
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	5	4	0	1
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5	1	3	1
Centre de services scolaire des Phares	5	3	0	2
Centre de services scolaire du Fer	3	2	0	1
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	0	3	0
Commission scolaire Central Québec	2	1	1	0
Commission scolaire Eastern Shores	3	1	1	1
Établissements d'enseignement privés	3	1	1	1
<b>Total</b>	<b>35 (100 %)</b>	<b>15 (42,9 %)</b>	<b>13 (37,1 %)</b>	<b>7 (20 %)</b>

\* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

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 de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

**Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés**

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	9	9	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	6	6	0	0
Autre (préciser)	6	3	0	3
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	6	5	1	0
Respect des encadrements pédagogiques (ex. normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise)	4	4	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	3	3	0	0
Implantation des recommandations	3	0	0	3
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	3	3	0	0
Sécurité et entretien des lieux	2	2	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	2	2	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	1	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0
Accommodements pour raisons humanitaires	1	0	0	1
Collaboration avec les parents	1	1	0	0
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	1	0	0
Plan d'intervention (PI) — Application	1	1	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	1	1	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	1	0	0
Règles de conduite de l'établissement — Application	1	0	1	0
<b>Total</b>	<b>57 (100 %)</b>	<b>48 (84,2 %)</b>	<b>2 (3,5 %)</b>	<b>7 (12,3 %)</b>

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif et plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

**Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme**

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	6	5	0	1
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	12	10	0	2
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	5	3	1	1
Centre de services scolaire des Phares	9	6	1	2
Centre de services scolaire du Fer	15	14	0	1
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	3	0	0
Commission scolaire Central Québec	2	2	0	0
Commission scolaire Eastern Shores	4	4	0	0
Établissements d'enseignement privés	1	1	0	0
<b>Total</b>	<b>57 (100 %)</b>	<b>48 (84,2 %)</b>	<b>2 (3,5 %)</b>	<b>7 (12,3 %)</b>



**Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation**

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	9	1	1	0	7
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	5	2	0	0	3
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	5	0	1	0	4
Respect des encadrements pédagogiques (ex. : normes et modalités d'évaluation, Programme de formation de l'école québécoise, etc.)	4	1	0	0	3
Classement des élèves — Révision des procédures de classement	4	4	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Élaboration et révision	3	1	0	0	2
Services aux élèves à risque et HDAA — Accessibilité	3	0	0	0	3
Autre (préciser)	3	2	0	0	1
Sécurité et entretien des lieux	2	0	0	0	2
Collaboration avec les parents	1	0	0	0	1
Règles de conduite de l'établissement — Application	1	1	0	0	0
Protocole de gestion de crise — Élaboration ou révision	1	0	0	0	1
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Intervention éducative	1	0	0	0	1
Règles de conduite de l'établissement — Application — Élaboration et révision	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Prévention et intervention violence/intimidation	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Violence à caractère sexuel	1	0	0	0	1
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0	0
Procédure de traitement des plaintes et des signalements	1	1	0	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	1	0	0	0	1
Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	1	1	0	0	0
Plan de surveillance stratégique — Application	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50 (100 %)</b>	<b>18 (36 %)</b>	<b>2 (4 %)</b>	<b>0 (0 %)</b>	<b>30 (60 %)</b>

**Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire**

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire le suivi
Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire de l'Estuaire	5	0	0	0	5
Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Chic-Chocs	10	5	2	0	3
Centre de services scolaire des Îles	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire des Monts-et-Marées	4	2	0	0	2
Centre de services scolaire des Phares	7	0	0	0	7
Centre de services scolaire du Fer	14	1	0	0	13
Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire du Littoral	0	0	0	0	0
Centre de services scolaire René-Lévesque	3	3	0	0	0
Commission scolaire Central Québec	2	2	0	0	0
Commission scolaire Eastern Shores	4	4	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	1	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>50 (100 %)</b>	<b>18 (36 %)</b>	<b>2 (4 %)</b>	<b>0 (0 %)</b>	<b>30 (60 %)</b>

## ANNEXE

### Région de la Marée-Montante

#### Établissements d'enseignement privés

Collège de Sainte-Anne-de-La-Pocatière

Collège Dina-Bélanger

Collège Notre-Dame de Rivière-du-Loup

École trilingue Vision Rivière-du-Loup

Institut d'enseignement de Sept-Îles



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

- [quebec.ca/droits-eleve](http://quebec.ca/droits-eleve)
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- [plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca](mailto: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.

