



**La Fédération**  
des centres de services  
scolaires du Québec

CCE - 006M  
C.P. - PL 9  
Loi du protecteur  
national de l'élève



Association des directions  
générales scolaires du Québec

**ADGSQ**

## **Projet de loi n° 9**

### **Loi sur le protecteur national de l'élève**

**Mémoire de la Fédération des centres de services scolaires du Québec et de l'Association des directions générales scolaires du Québec présenté à la Commission de la culture et de l'éducation dans le cadre des consultations particulières sur le projet de loi n° 9.**

Janvier 2022

**Publié par La Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ)**

1001, avenue Bégon

Québec (Québec) G1X 3M4

418 651-3220

info@fcssq.quebec

[www.fcssq.quebec](http://www.fcssq.quebec)

et

**L'Association des directions générales scolaires du Québec**

1815, 45e Rue Nord

Saint-Georges (Québec) G5Z 1G9

info@adgsq.ca

www.adgsq.ca

Document : 7580

© Tous droits réservés. Toute reproduction, même partielle par quelque procédé que ce soit, est interdite sans autorisation écrite au préalable de la FCSSQ.

# **TABLE DES MATIÈRES**

<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>3</b>
<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>5</b>
<b>CHAPITRE I – PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE</b>	<b>6</b>
<b>CHAPITRE II – TRAITEMENT DES PLAINTES</b>	<b>10</b>
<b>SECTION I</b>	<b>10</b>
<b>SECTION II</b>	<b>14</b>
<b>CHAPITRE V – RAPPORTS</b>	<b>17</b>
<b>CHAPITRE VI - DISPOSITIONS DIVERSES</b>	<b>17</b>
<b>CHAPITRE VII - DISPOSITIONS MODIFICATIVES</b>	<b>18</b>
<b>CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>21</b>
<b>LISTE DES RECOMMANDATIONS</b>	<b>22</b>

## AVANT-PROPOS

**La Fédération des centres de services scolaires du Québec (FCSSQ)** existe depuis 1947. Elle regroupe et représente les 60 centres de services scolaires francophones du Québec ainsi que le Centre de services scolaire du Littoral.

Les centres de services scolaires (CSS) veillent à la réussite scolaire de plus d'un million d'élèves en assurant des services éducatifs au primaire, au secondaire, en formation professionnelle et à l'éducation des adultes. La Fédération offre à ses membres des services en relations du travail, en ressources matérielles et informationnelles, en financement, en transport scolaire, en services éducatifs aux jeunes et aux adultes ainsi que de la formation. Conjointement avec le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ), la Fédération coordonne et dirige la négociation des matières nationales sectorielles des conventions collectives.

Au cœur des enjeux du système public d'éducation, la FCSSQ met son expertise au service de ses membres dans la réalisation de leur mission et met en lumière l'excellence et l'innovation des centres de services scolaires partout au Québec. Elle unit ses membres et partenaires autour d'enjeux communs, dans une perspective de collaboration riche en apprentissages collectifs.

Pour réaliser cette mission, la Fédération s'est donnée comme orientations de:

Briller davantage: être une référence incontournable en éducation

Soutenir davantage: développer une expertise collective de pointe ainsi qu'une offre de service alignée sur les besoins de ses membres.

Rassembler davantage: fédérer ses membres et rassembler les autres acteurs du réseau pour un système d'éducation performant et de qualité.

**L'Association des directions générales scolaires du Québec (ADGSQ)** regroupe plus de 170 directions générales et directions générales adjointes qui agissent en complémentarité au sein des centres de services scolaires et des commissions scolaires en tant que leader du système public d'éducation francophone et anglophone au Québec. Premières responsables administratives et éducatives des centres de services scolaires et des commissions scolaires au Québec, les directions générales ont notamment pour mission de mettre en place les conditions pour favoriser la réussite scolaire et la persévérance des élèves.

Ce mémoire fait état des recommandations de la FCSSQ et de l'ADGSQ aux consultations sur le projet de loi n° 9.

Nous tenons à remercier la Commission de la culture et de l'éducation de recevoir l'opinion de la FCSSQ et de l'ADGSQ en cette matière.

# INTRODUCTION

Les droits de l'élève sont au cœur même des services éducatifs publics offerts au Québec<sup>1</sup> et les centres de services scolaires en sont les gardiens. En 2008, le gouvernement a légiféré et mis en place un dispositif visant à assurer le respect de ces droits par la mise en place d'un protecteur de l'élève dans chaque centre de services scolaire.

Bien que l'institution d'un protecteur de l'élève ait permis de formaliser le processus de traitement des plaintes dans les CSS, la FCSSQ et l'ADGSQ reconnaissent que le régime actuel nourrit une perception de manque d'indépendance du protecteur de l'élève et ne favorise pas l'uniformité dans le traitement des plaintes.

Dans cette perspective, la FCSSQ et l'ADGSQ adhèrent aux objectifs visés par le projet de loi n°9 soit ceux d'accélérer, d'uniformiser et de renforcer l'efficacité du processus de traitement des plaintes, de rehausser l'indépendance et la transparence de l'institution, de professionnaliser la fonction et d'assurer une meilleure accessibilité.

À cet égard, la FCSSQ et l'ADGSQ considèrent que la structure dédiée au respect du droit de l'élève instituée par le projet de loi n° 9 répond aux principales préoccupations des parties concernées par le traitement des plaintes.

Elles applaudissent par ailleurs le fait que le projet de loi ait préservé et renforcé le processus local de traitement des plaintes et profitent de l'occasion qui leur est offerte pour exprimer certaines appréhensions, notamment celle d'embourber la structure par un nombre considérable de plaintes et ainsi alourdir le processus de traitement.

Toujours dans la perspective d'optimiser l'efficacité du processus et de l'institution, notamment par l'harmonisation de certaines fonctions et responsabilités entre le protecteur régional et les CSS, la FCSSQ et l'ADGSQ présentent, dans le cadre de ce mémoire, des commentaires et recommandations. Ceux-ci permettront de renforcer la protection effective des droits des élèves, d'assurer une saine gestion et une gouvernance exemplaire des CSS.

---

<sup>1</sup> Article 1 *Loi sur l'instruction publique*

# CHAPITRE I – PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE

## Appellation du protecteur de l'élève

Le projet de loi propose une réforme du processus de traitement des plaintes dans le réseau de l'éducation. Dans le cadre des fonctions et responsabilités confiées au protecteur national et aux protecteurs régionaux de l'élève, ceux-ci veillent au respect des droits des élèves, des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ainsi que de leurs parents, au regard des services que rend le CSS.

Le terme *protecteur* a différentes connotations. Il peut désigner une personne qui aide ou qui soutient quelqu'un, mais il peut aussi désigner une personne qui protège ou qui défend et ainsi être assimilé à un procureur. Or, tel n'est pas le rôle du protecteur de l'élève, lequel s'apparente davantage à celui d'un ombudsman. L'appellation retenue dans le projet de loi peut prêter à confusion et mener les élèves, les enfants et leurs parents à percevoir le rôle du protecteur comme étant celui de défenseur ou de procureur. La protection de l'élève diffère de la protection des droits de l'élève.

Dans l'exercice de ses fonctions, le protecteur de l'élève est neutre et objectif et doit être perçu ainsi. L'appellation *ombudsman*, serait plus appropriée.

### Recommandation

1. Substituer l'appellation « protecteur de l'élève » par « ombudsman ».

## Article 6

Suivant l'article 6, le comité de sélection d'un protecteur régional de l'élève est composé de six personnes choisies parmi celles recommandées par diverses associations ou organisations, dont les orthopédagogues. Nous sommes d'avis que la participation d'autres professionnels et cadres du réseau de l'éducation, tout autant qualifiés, serait pertinente et complémentaire.

En effet, des milliers de professionnels et de cadres du réseau accompagnent quotidiennement les enseignantes et les enseignants, les directions d'établissements, les élèves et leurs parents, et ce, à tous les niveaux d'enseignement. Par la diversité et la complémentarité de leur expertise, le personnel professionnel et le personnel cadre du réseau de l'éducation jouent un rôle essentiel dans la réussite scolaire des élèves et leur expertise serait une valeur ajoutée à la constitution d'un comité de sélection.

### Recommandations

2. Modifier l'article 6 afin que les associations ou organisations les plus représentatives du personnel professionnel et du personnel cadre du réseau de l'éducation puissent également recommander des personnes aux fins de la composition du comité de sélection des protecteurs régionaux.

#### Subsidiairement

3. Modifier le nombre de personnes qui composent le comité de sélection pour le porter à huit membres.

## Article 9

L'article 9 prévoit certaines conditions d'inéligibilité à la fonction de protecteur national de l'élève ou de protecteur régional de l'élève. Ceux-ci ne peuvent notamment être membre du conseil d'administration d'un CSS, d'un comité de parents ou d'un conseil d'établissement ou employé d'un CSS, ni être parent ou allié d'une telle personne.

Il existe plusieurs définitions du terme « allié ».

Alors que les dictionnaires usuels retiennent une définition fondée sur le mariage, nous estimons que celle proposée par le *Dictionnaire de droit québécois* correspond mieux à la société québécoise : « Parent du conjoint d'une personne ou, relativement aux parents d'une personne,

le conjoint de celle-ci ». Afin d'éviter toute interprétation du terme allié, il serait important de le définir dans la loi.

## Recommandation

4. Modifier l'article 9 afin de définir le terme « allié » conformément à la définition prévue au *Dictionnaire de droit québécois*.

## Article 12

L'article 12 énonce que chaque protecteur régional de l'élève est affecté à une région. À cet égard, le projet de loi ne comporte aucun critère ou modalité concernant le découpage des régions. Chacune d'elle possède ses propres particularités géographiques, sociales, économiques et culturelles et présente d'importantes disparités quant à la superficie et au nombre d'élèves. Il serait opportun que le découpage des régions auxquelles sont affectés les protecteurs de l'élève soit effectué en tenant compte des caractéristiques de celles-ci.

## Recommandation

5. Modifier l'article 12 afin d'y inclure des critères ou modalités afin que le découpage des régions respecte les réalités géographiques, sociales, économiques et culturelles des centres de services scolaires qui leur sont communes.

## Article 15

L'article 15 prévoit que le protecteur national et les protecteurs régionaux de l'élève veillent au respect des droits des élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que ceux de leurs parents, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire.

La responsabilité de « veiller au respect des droits des élèves » n'est pas définie. Comme rédigé, cette formulation suppose un pouvoir d'intervention général. Or, les directions d'établissement et les directions générales des CSS ont pour responsabilité première de veiller au respect des droits des élèves. En ce sens, il serait opportun de spécifier que la responsabilité du protecteur national et des protecteurs régionaux s'inscrit dans les pouvoirs et fonctions conférés par la loi,

c'est-à-dire dans le traitement des plaintes et dans les avis aux parties prenantes nommés à l'article 18.

## Recommandation

6. Modifier l'article 15 afin de préciser que la responsabilité du protecteur national et des protecteurs régionaux de l'élève de veiller au respect des droits des élèves s'inscrit dans les pouvoirs et fonctions conférés à la présente loi.

## Article 18

Suivant l'article 18, les protecteurs régionaux donnent leur avis sur toute question que leur soumet notamment le conseil d'administration d'un CSS. Toutefois, pour le réseau d'enseignement privé, le législateur prévoit que l'établissement d'enseignement peut s'adresser au protecteur régional. Puisque cette procédure relève de la gestion courante, nous sommes d'avis que le pouvoir de soumettre une question au protecteur régional, à l'instar du réseau privé, devrait être accordé au CSS en tant qu'organisation et ainsi permettre au conseil d'administration de déléguer ce pouvoir à la direction générale, le cas échéant.

De plus, dans sa rédaction actuelle, les protecteurs régionaux donnent leur avis sur toute question que soumet le conseil d'administration, un comité de parents ou un comité d'élèves relativement aux services que rend le CSS. Or, nous nous interrogeons sur l'étendue du pouvoir du protecteur de l'élève de répondre à toute question relative aux services que rend le CSS. En effet, il est difficile de concevoir qu'un protecteur régional qui donne son avis sur un service rendu par le CSS puisse par la suite, en toute objectivité et neutralité, se prononcer et faire des recommandations concernant une plainte à l'égard de ce même service. Le protecteur régional pourrait se trouver en conflit d'intérêts dans plusieurs cas. Nous sommes d'avis que l'étendue des pouvoirs du protecteur régional devrait être circonscrite aux questions relatives au processus de traitement des plaintes prévu à la loi.

Si toutefois l'étendue des pouvoirs des protecteurs régionaux était maintenue, ce pouvoir devrait être discrétionnaire. Un protecteur de l'élève devrait pouvoir refuser de donner son avis, notamment lorsqu'il se trouverait en conflit d'intérêts ou lorsqu'il serait préférable de déférer la question d'un comité de parents ou d'élèves directement au CSS.

## Recommandations

7. Modifier l'alinéa 2 de l'article 18 afin de retirer « le conseil d'administration d' ».
8. Modifier l'alinéa 2 de l'article 18 pour substituer les termes « relativement aux services que rend le centre de services scolaire » par « relativement au processus de traitement des plaintes prévues à la présente loi ».

### Subsidiairement :

9. Substituer dans l'alinéa 2 de l'article 18 « ils donnent » par « ils peuvent donner ».

# CHAPITRE II – TRAITEMENT DES PLAINTES

## SECTION I

### Article 21

L'élève, l'enfant ou les parents de ceux-ci qui sont insatisfaits d'un service du CSS peuvent formuler une plainte à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat.

Le projet de loi ne définit pas la notion de parents. Or l'article 13 de la LIP désigne le parent comme étant *le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève*. Par souci de cohérence, il y aurait lieu de préciser que le parent est celui défini à la LIP.

De plus, le projet de loi ne définit aucunement la notion de plainte. Comme rédigé, il peut être difficile de distinguer une plainte d'une insatisfaction, d'un désaccord, d'une incompréhension ou d'un simple mécontentement, lesquels pourraient être assimilés à une plainte. L'ajout d'une définition de ce que constitue une plainte accroîtrait l'efficacité du processus prévu au projet de loi qui serait alors mis en œuvre uniquement lorsque nécessaire.

Une plainte formulée par un élève, un enfant ou un parent doit avoir pour but de demander la modification ou la révision d'une décision ou de remédier à une situation eu égard à un service du CSS. Certains types de plaintes ne devraient pas être traitées en vertu du processus instauré par le projet de loi, notamment lorsqu'il est question d'un privilège plutôt que d'un droit relatif aux services du CSS.

Les CSS reçoivent des plaintes de tout ordre. Nous sommes d'avis qu'une plainte déposée au motif que l'élève n'a pas obtenu le premier rôle dans une pièce de théâtre organisée dans le cadre d'une activité parascolaire ou qui n'a pas obtenu la ou le titulaire de classe souhaité ne devrait

pas être référée au protecteur régional de l'élève. Ce type de plainte devrait plutôt être traité en vertu de la procédure d'examen des plaintes prévu par l'article 220.2 de la LIP, tel que modifié par l'article 69 du projet de loi.

## Recommandations

10. Modifier l'article 21 afin d'y inclure une définition de « plainte » au sens de la présente loi.
11. Préciser que le parent est celui défini à la LIP.

### Article 22

L'article 22 prévoit la possibilité de s'adresser au responsable du traitement des plaintes, lequel est désigné par le conseil d'administration parmi les membres du personnel du CSS. Or, les fonctions de responsable du traitement des plaintes existent déjà dans les CSS. Nous nous interrogeons donc sur l'à-propos d'une désignation par le conseil d'administration.

En conséquence, nous sommes d'avis que la désignation du responsable du traitement des plaintes devrait être dévolue au CSS, de sorte que ce pouvoir pourrait être délégué à la direction générale.

### Recommandation

12. Modifier l'article 22 afin de prévoir que le responsable du traitement des plaintes soit désigné par le centre de services scolaire, parmi les membres de son personnel.

### Article 23

Suivant l'article 23, le responsable du traitement des plaintes doit donner au conseil d'administration du CSS son avis sur le bien-fondé de chaque plainte et, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. Le conseil d'administration est donc informé d'une plainte alors que les recours du plaignant ne sont pas épuisés. Ainsi, le conseil d'administration pourrait être saisi deux fois du même dossier : une première fois par le responsable du traitement des plaintes en vertu de l'article 23 et une seconde fois par le protecteur régional en vertu de l'article 38.

Nous sommes d'avis que le conseil d'administration devrait être informé et saisi uniquement des plaintes traitées par le protecteur régional ou national de l'élève. En effet, une plainte qui n'est pas référée au protecteur régional de l'élève est une plainte résolue à la satisfaction du plaignant et du CSS. Il s'avère donc peu pertinent d'informer les membres du conseil d'administration de chacune des plaintes traitées par le responsable du traitement des plaintes. D'ailleurs, dans certains milieux, cette procédure peut générer une lourdeur administrative en plus de surcharger le travail des membres du conseil d'administration, notamment en augmentant de façon importante le nombre de séances du conseil. La reddition de comptes du responsable du traitement des plaintes devrait plutôt être faite à la direction générale, laquelle est responsable de la gestion courante des activités du CSS.

Mentionnons que tout avis du responsable du traitement des plaintes aux membres du conseil d'administration nécessite de caviarder les renseignements contenus dans cet avis pour assurer la protection des renseignements personnels. En effet, l'avis devient public lorsqu'il est déposé au conseil d'administration. Autrement, il y aurait lieu d'exiger que le conseil d'administration traite ces avis à huis clos.

### **Recommandation**

13. Modifier l'article 23 afin que l'avis du responsable du traitement des plaintes soit transmis à la direction générale du CSS plutôt qu'au conseil d'administration.

### **Article 24**

Lorsque le responsable du traitement des plaintes estime que des faits portés à sa connaissance soulèvent des questions d'ordre disciplinaire, une faute grave ou un acte dérogatoire visé à l'article 26 de la LIP, il en avise sans délai le responsable des ressources humaines du CSS ou le ministre dans le cas d'une faute grave ou d'un acte dérogatoire, et poursuit l'examen de la plainte. Par souci de précision, il serait utile de mentionner que le responsable du traitement des plaintes poursuit l'examen de la plainte à l'exception du volet disciplinaire pour lequel il a avisé le responsable des ressources humaines ou le ministre, le cas échéant.

### **Recommandation**

14. Préciser à l'alinéa 4 de l'article 24 que le responsable du traitement des plaintes poursuit l'examen de la plainte, à l'exception du volet disciplinaire pour lequel le responsable des ressources humaines du CSS ou le ministre est avisé.

## Article 25

Conformément à l'article 15, la personne insatisfaite du traitement de sa plainte par le responsable du traitement des plaintes, ou dont le traitement n'est pas terminé dans un délai de 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, peut s'adresser au protecteur régional de l'élève.

Dans certaines circonstances, le délai de 15 jours ouvrables devrait pouvoir être prolongé. En effet, certaines plaintes, notamment celles relatives au classement d'un élève, impliquent la consultation de plusieurs intervenants, de sorte que le traitement d'une plainte ne peut être raisonnablement effectué dans un si court délai. Ainsi, certaines plaintes pourraient être transmises au protecteur de l'élève sans que le responsable n'ait pu valablement traiter la plainte.

À l'instar du protecteur régional de l'élève, le responsable du traitement des plaintes d'un CSS devrait pouvoir bénéficier d'un délai supplémentaire pour le traitement d'une plainte sous réserve de faire part au plaignant et au CSS des motifs justifiant un tel délai.

### Recommandation

15. Préciser que si la plainte ne peut être traitée dans un délai de 15 jours ouvrables suivant sa réception, le responsable du traitement de la plainte en informe le plaignant et le CSS et leur fait part des motifs justifiant le recours à un délai supplémentaire.

## Autres commentaires concernant la section I du chapitre II

La section I du chapitre II concernant le traitement des plaintes par un CSS devrait contenir des dispositions analogues aux articles 30, 32 et 37 de la section II quant au traitement des plaintes par le protecteur régional de l'élève. Celles-ci prévoient la possibilité pour le protecteur régional de l'élève de refuser l'examen d'une plainte ou d'y mettre fin si un recours est exercé devant un tribunal judiciaire, si la plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, si le plaignant refuse de fournir tout renseignement jugé pertinent, si les démarches ne sont manifestement pas utiles ou si le délai écoulé entre les faits fondant la plainte et sa réception en rend l'examen impossible. Ces dispositions prévoient également la possibilité d'une conciliation ou d'une médiation, auquel cas les délais du traitement de la plainte sont suspendus. Par souci de cohérence et d'efficacité, ces articles devraient aussi s'appliquer à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

## Recommandation

16. Ajouter dans la section I du chapitre II des dispositions analogues aux articles 30, 32 et 37 afin que les principes énoncés s'appliquent également à la plainte reçue par la personne directement concernée par la plainte ou son supérieur immédiat, de même que par le responsable du traitement des plaintes.

## SECTION II

### Article 31

Suivant l'article 31, le protecteur régional de l'élève peut examiner une plainte, même si la procédure prévue à la section I du chapitre II n'a pas été suivie, et ce, s'il est d'avis que cette procédure n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation ou si le délai de traitement de la plainte rendait son intervention inutile. Cette disposition dote ainsi le protecteur régional d'un pouvoir d'autosaisine.

Ce pouvoir devrait se limiter aux seules situations où le délai de traitement de la plainte rendrait l'intervention du protecteur régional de l'élève inutile, telle la suspension d'un élève. La procédure du traitement des plaintes édictée par le projet de loi doit être la norme. Les exceptions à cette procédure devraient donc se limiter aux situations d'urgence.

## Recommandation

17. Modifier l'article 31 afin de limiter les pouvoirs d'autosaisine et de contournement du processus prévu à la section I accordés au protecteur régional de l'élève à une situation où le délai de traitement de la plainte rendrait l'intervention de ce dernier inutile.

### Article 33

L'article 33 prévoit que le protecteur régional de l'élève doit aviser le plaignant lorsqu'il refuse l'examen d'une plainte ou qu'il y met fin. Puisque le responsable du traitement des plaintes a préalablement donné son avis sur le bien-fondé de cette plainte et qu'il a pu indiquer les correctifs

qu'il jugeait appropriés, nous sommes d'avis que ce dernier devrait également être avisé lorsque le protecteur régional refuse d'examiner une plainte ou qu'il met fin à une plainte.

## Recommandation

18. Modifier l'article 33 afin de prévoir que le protecteur régional de l'élève doit également aviser le responsable du traitement des plaintes.

## Article 34

Selon l'article 34, le protecteur régional de l'élève doit informer le CSS lorsqu'il examine une plainte. Afin de conserver le même canal de communication dans le processus de traitement des plaintes, il serait utile que le protecteur régional de l'élève informe le responsable du traitement des plaintes.

L'article 34 prévoit que le protecteur régional de l'élève peut inviter la personne directement concernée par la plainte ou son supérieur immédiat à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte. Dans l'optique où le législateur a prévu deux paliers de traitement des plaintes préalables au recours au protecteur régional de l'élève et que ce dernier puisse, suivant l'article 37, mener une médiation ou une conciliation en vue d'amener les parties à s'entendre, nous nous interrogeons sur la pertinence, pour le protecteur régional, d'inviter la personne concernée ou son supérieur immédiat à remédier à la situation.

## Recommandations

19. Modifier l'article 34 en substituant « centre de services scolaire » par « responsable du traitement des plaintes ».
20. Modifier l'article 34 en retirant « et, s'il y a lieu, l'invite à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte ».

## Article 37

L'article 37 prévoit que si les circonstances s'y prêtent et que le plaignant et les personnes concernées y consentent par écrit, le protecteur régional de l'élève peut tenter d'amener les parties à s'entendre. Un tel consentement ne devrait pas être exigé par écrit. En effet, la volonté

des parties doit pouvoir se manifester spontanément lorsqu'elles sont appelées à participer à une séance de médiation et qu'elles y adhèrent volontairement, sans exigence administrative. Le consentement par écrit pourrait même constituer un frein à la démarche.

### **Recommandation**

21. Modifier l'article 37 en retirant « par écrit ».

### **Article 38**

L'article 38 précise que lorsque le protecteur national de l'élève examine la plainte, il peut substituer ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève, mais sans pouvoir substituer ses conclusions. Or, une recommandation ne peut être dissociée d'une conclusion. Pourtant, le projet de loi confère au protecteur national de l'élève les mêmes pouvoirs d'enquête et immunités que les protecteurs régionaux. Dans ce contexte, le protecteur national devrait pouvoir substituer ses conclusions.

### **Recommandation**

22. Modifier l'article 38 de manière à circonscrire le pouvoir du protecteur national de l'élève de substituer ses recommandations et ses conclusions à celles du protecteur régional de l'élève.

## CHAPITRE V – RAPPORTS

### Article 47

Conformément à l'article 47, le responsable du traitement des plaintes du CSS doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, transmettre au protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente. Nous nous interrogeons sur la pertinence de la transmission d'un rapport du traitement des plaintes ayant trouvé un dénouement satisfaisant au sein du CSS, notamment au regard du principe de subsidiarité enchâssé dans la LIP.

#### Recommandation

23. Modifier l'article 47 afin de retirer l'obligation de transmettre au protecteur régional chargé de la reddition de comptes le rapport du responsable du traitement des plaintes puisque, concernant les plaintes n'ayant pas trouvé un dénouement satisfaisant, ce protecteur régional de l'élève en aura été saisi.

## CHAPITRE VI - DISPOSITIONS DIVERSES

### Article 51

L'article 51 prévoit que le protecteur national de l'élève peut déterminer l'actif informationnel que les CSS doivent utiliser aux fins de l'examen des plaintes. Il est important de souligner que l'actif informationnel, notamment tout logiciel, devrait être déterminé et mis en place avant l'entrée en vigueur de la loi, permettant ainsi un déploiement efficient dans les milieux.

#### Recommandation

24. Déterminer et mettre en place l'actif informationnel nécessaire aux fins de l'examen des plaintes avant l'entrée en vigueur de la loi.

## CHAPITRE VII - DISPOSITIONS MODIFICATIVES

### Article 58

L'article 58 modifie les articles 9 à 12 de la *Loi sur l'instruction publique*. Il prévoit que le conseil d'administration d'un CSS peut infirmer, en tout ou en partie, une décision visée par des conclusions ou des recommandations formulées en application de l'article 38 et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu.

Le pouvoir d'infirmer en tout ou en partie une décision devrait plutôt être conféré au CSS afin d'en permettre la délégation. L'analyse par le conseil d'administration de toutes les décisions visées par des conclusions ou des recommandations formulées en application de l'article 38 peut s'avérer une charge imposante dans certains milieux. Cela pourrait notamment imposer la tenue de plusieurs séances du conseil d'administration à cette seule fin. De plus, le rôle du conseil d'administration concerne les orientations du CSS. Ce qui relève de la gestion courante doit être confié à la direction générale.

Qui plus est, l'article 39 prévoit que le CSS doit, dans un délai de 10 jours ouvrables à partir de la réception de toute conclusion ou recommandation, informer le plaignant et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner ou des motifs justifiant le refus d'y donner suite. Ce court délai entraînera la multiplication de séances extraordinaires du conseil d'administration, lesquelles ne peuvent être convoquées à moins de deux jours d'avis (art 163 de la LIP). Dans certains milieux, le nombre de séances extraordinaires pourrait excéder le nombre de séances régulières.

### Recommandations

25. Modifier l'article 58 afin de retirer « conseil d'administration du ».

#### Subsidiairement :

26. Augmenter le délai à 30 jours ouvrables.

### Articles 59 et 61

Les articles 59 et 61 du projet de loi n° 9 modifient respectivement les articles 75.1 et 96.12 de la LIP en substituant les termes « signalement » et « plainte » par le terme « dénonciation » concernant un acte d'intimidation ou de violence. Un changement de terme apporte normalement une modification dans l'application de la loi. Nous sommes d'avis qu'un tel

changement pourrait élargir la notion de « signalement » et de « plainte » pour y inclure toute forme de dénonciation.

Ainsi, la modification apportée fait en sorte que toute dénonciation, quelle qu'elle soit, devra être transmise à la direction générale du CSS sans qu'il ne soit question de plainte à proprement parler.

Selon notre compréhension, la modification des termes n'a pas pour effet de modifier l'application de ces dispositions. Des précisions additionnelles quant à la portée de ce changement et une définition du terme « dénonciation » s'avèrent nécessaires.

## Recommandations

27. Préciser la portée du changement de terme « signalement » et « plainte » par « dénonciation ».
28. Définir le terme « dénonciation ».

### Article 69

Nous constatons une contradiction aux articles 64 et 69 du projet de loi. D'une part, l'article 64 modifie l'article 193 de la LIP afin d'y retirer l'obligation de consulter le comité de parents sur le Règlement sur la procédure d'examen des plaintes du CSS. D'autre part, l'article 69 du projet de loi, modifiant l'article 220.2 de la LIP, prévoit toujours l'obligation de consulter le comité de parents sur la procédure d'examen des plaintes liées à ses fonctions. Puisque le règlement sur la procédure d'examen des plaintes ne visera plus les plaintes formulées au regard des services rendus aux élèves, par souci de concordance, nous sommes d'avis que la consultation du comité de parents n'est plus nécessaire.

## Recommandation

29. Modifier l'article 69 afin de supprimer, dans le premier alinéa de l'article 220.2 de la LIP « après consultation du comité de parents ».

# CHAPITRE VIII - DISPOSITIONS TRANSITOIRES ET FINALES

### Article 73

En vertu de l'article 73, toute plainte dont l'examen est en cours au moment de l'entrée en vigueur de la loi et qui se situe à une étape précédant celle de l'examen par un protecteur de

l'élève est transmise au responsable du traitement des plaintes. Dans certains milieux où plusieurs centaines de plaintes sont traitées chaque année, le responsable du traitement des plaintes pourrait être submergé. En conséquence, il serait dans l'impossibilité de s'acquitter de ses obligations dans le délai conféré. Dans cette optique, pour la période transitoire, le processus du traitement des plaintes qui s'appliquait avant l'entrée en vigueur de la loi devrait continuer de s'appliquer pour les plaintes dont le traitement avait débuté et qui se situent à une étape précédant celle de l'examen par un protecteur de l'élève.

## **Recommandation**

30. Modifier l'article 73 afin que le processus de traitement des plaintes prévu avant l'entrée en vigueur de la loi s'applique à toute plainte dont l'examen est en cours au moment de l'entrée en vigueur de la loi et qui se situe à une étape précédant celle de l'examen par un protecteur de l'élève.

## CONCLUSION

La FCSSQ et l'ADGSQ saluent la volonté du gouvernement de réformer l'institution du protecteur de l'élève et souscrivent aux objectifs poursuivis soit ceux d'accroître le niveau de confiance de la population, d'uniformiser le processus de traitement des plaintes et de professionnaliser la fonction de protecteur de l'élève.

Elles croient que, de manière générale, les dispositions du projet de loi permettront d'atteindre ces objectifs et sont heureuses de constater le maintien du palier local de traitement des plaintes.

Bien que la FCSSQ et l'ADGSQ soient favorables au projet de loi, certaines recommandations sont formulées dans le but d'optimiser l'efficacité du processus et de l'institution, notamment au regard de :

- L'attribution de certains pouvoirs aux CSS pour en permettre la délégation, le cas échéant;
- La précision ou la définition de certains termes (plainte, dénonciation, parents et alliés);
- L'exercice des rôles et responsabilités du protecteur régional de l'élève eu égard au responsable local du traitement des plaintes.

La FCSSQ et l'ADGSQ sont d'avis que ces quelques ajustements permettront à toutes les parties prenantes de travailler de concert pour assurer le respect des droits des élèves. En ce sens, elles offrent leur entière collaboration à la mise en œuvre de cette institution.

## LISTE DES RECOMMANDATIONS

1. Substituer l'appellation « protecteur de l'élève » par « ombudsman ».
2. Modifier l'article 6 afin que les associations ou organisations les plus représentatives du personnel professionnel et du personnel cadre du réseau de l'éducation puissent également recommander des personnes aux fins de la composition du comité de sélection des protecteurs régionaux.
3. Modifier le nombre de personnes qui composent le comité de sélection pour le porter à huit membres.
4. Modifier l'article 9 afin de définir le terme « allié » conformément à la définition prévue au *Dictionnaire de droit québécois*.
5. Modifier l'article 12 afin d'y inclure des critères ou modalités afin que le découpage des régions respecte les réalités géographiques, sociales, économiques et culturelles des centres de services scolaires qui leur sont communes.
6. Modifier l'article 15 afin de préciser que la responsabilité du protecteur national et des protecteurs régionaux de l'élève de veiller au respect des droits des élèves s'inscrit dans les pouvoirs et fonctions conférés à la présente loi.
7. Modifier l'alinéa 2 de l'article 18 afin de retirer « le conseil d'administration d' ».
8. Modifier l'alinéa 2 de l'article 18 pour substituer les termes « relativement aux services que rend le centre de services scolaire » par « relativement au processus de traitement des plaintes prévues à la présente loi ».
9. Substituer dans l'alinéa 2 de l'article 18 « ils donnent » par « ils peuvent donner ».
10. Modifier l'article 21 afin d'y inclure une définition de « plainte » au sens de la présente loi.
11. Préciser que le parent est celui défini à la LIP.
12. Modifier l'article 22 afin de prévoir que le responsable du traitement des plaintes soit désigné par le centre de services scolaire, parmi les membres de son personnel.
13. Modifier l'article 23 afin que l'avis du responsable du traitement des plaintes soit transmis à la direction générale du CSS plutôt qu'au conseil d'administration.

14. Préciser à l'alinéa 4 de l'article 24 que le responsable du traitement des plaintes poursuit l'examen de la plainte, à l'exception du volet disciplinaire pour lequel le responsable des ressources humaines du CSS ou le ministre est avisé.
15. Préciser que si la plainte ne peut être traitée dans un délai de 15 jours ouvrables suivant sa réception, le responsable du traitement de la plainte en informe le plaignant et le CSS et leur fait part des motifs justifiant le recours à un délai supplémentaire.
16. Ajouter dans la section I du chapitre II des dispositions analogues aux articles 30, 32 et 37 afin que les principes énoncés s'appliquent également à la plainte reçue par la personne directement concernée par la plainte ou son supérieur immédiat, de même que par le responsable du traitement des plaintes.
17. Modifier l'article 31 afin de limiter les pouvoirs d'autosaisine et de contournement du processus prévus à la section I accordé au protecteur régional de l'élève à une situation où le délai de traitement de la plainte rendrait l'intervention de ce dernier inutile.
18. Modifier l'article 33 afin de prévoir que le protecteur régional de l'élève doit également aviser le responsable du traitement des plaintes.
19. Modifier l'article 34 en substituant « centre de services scolaire » par « responsable du traitement des plaintes ».
20. Modifier l'article 34 en retirant « et, s'il y a lieu, l'invite à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte ».
21. Modifier l'article 37 en retirant « par écrit ».
22. Modifier l'article 38 de manière à circonscrire le pouvoir du protecteur national de l'élève de substituer ses recommandations et ses conclusions à celles du protecteur régional de l'élève.
23. Modifier l'article 47 afin de retirer l'obligation de transmettre au protecteur régional chargé de la reddition de comptes le rapport du responsable du traitement des plaintes puisque, concernant les plaintes n'ayant pas trouvé un dénouement satisfaisant, ce protecteur régional de l'élève en aura été saisi.
24. Déterminer et mettre en place l'actif informationnel nécessaire aux fins de l'examen des plaintes avant l'entrée en vigueur de la loi.
25. Modifier l'article 58 afin de retirer « conseil d'administration du ».
26. Augmenter le délai à 30 jours ouvrables.

27. Préciser la portée du changement de terme « signalement » et « plainte » par « dénonciation ».
28. Définir le terme « dénonciation ».
29. Modifier l'article 69 afin de supprimer, dans le premier alinéa de l'article 220.2 de la LIP « après consultation du comité de parents ».
30. Modifier l'article 73 afin que le processus de traitement des plaintes prévu avant l'entrée en vigueur de la loi s'applique à toute plainte dont l'examen est en cours au moment de l'entrée en vigueur de la loi et qui se situe à une étape précédant celle de l'examen par un protecteur de l'élève.