



Écoute • Rigueur • Respect

## MÉMOIRE DU PROTECTEUR DU CITOYEN

présenté à la Commission de la culture  
et de l'éducation dans le cadre des  
consultations particulières et auditions  
publiques sur le projet de loi n° 9, *Loi  
sur le protecteur national de l'élève*

---

Québec, le 18 janvier 2022

## LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Protecteur du citoyen veille au respect des droits des personnes en intervenant auprès des ministères et des organismes du gouvernement du Québec ainsi qu'auprès des différentes instances du réseau de la santé et des services sociaux pour demander des correctifs à des situations qui portent préjudice à une personne ou à un groupe de personnes. Il traite aussi les divulgations d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics et les plaintes en cas de représailles liées à ces divulgations. Désigné par au moins les deux tiers des parlementaires et faisant rapport à l'Assemblée nationale, le Protecteur du citoyen agit en toute indépendance et impartialité, que ses interventions résultent du traitement de plaintes, de signalements ou de divulgations, ou de sa propre initiative.

Le respect des personnes et de leurs droits ainsi que la prévention des préjudices sont au cœur de la mission du Protecteur du citoyen. Son rôle en matière de prévention s'exerce notamment par l'analyse de situations qui engendrent des préjudices pour un nombre important de citoyens et de citoyennes ou qui sont de nature systémique.

En vertu des pouvoirs qui lui sont conférés, il peut notamment proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives afin de les améliorer dans l'intérêt des personnes concernées.

Le présent document est disponible en version électronique sur notre site Web ([protecteurducitoyen.qc.ca](http://protecteurducitoyen.qc.ca)), section **Enquêtes**, rubrique **Réactions aux projets de loi et de règlement**.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire .....</b>	<b>5</b>
<b>Introduction .....</b>	<b>8</b>
<b>1 Des avancées qui donnent suite aux recommandations du Protecteur du citoyen .....</b>	<b>9</b>
1.1 Un mécanisme autonome de traitement des plaintes, à portée régionale et nationale .....	9
1.2 Les responsabilités du protecteur national.....	9
1.3 Un mode de nomination qui donne l'indépendance nécessaire aux protecteurs de l'élève .....	10
1.4 Des opportunités de formation et de partage d'expertise .....	11
1.5 Une meilleure diffusion de l'information .....	11
1.6 Une procédure de traitement des plaintes unique pour tout le Québec .....	12
1.7 Une procédure simplifiée et un dernier palier indépendant et extérieur au réseau scolaire.....	13
1.8 Des délais de traitement fixés pour chaque étape.....	14
1.9 La personne plaignante pourra être d'âge mineur .....	15
1.10 Une protection contre les représailles .....	16
1.11 Une obligation de reddition de comptes.....	16
1.12 Une marche à suivre pour la dénonciation de l'intimidation ou de la violence .....	18
1.13 Deux procédures distinctes permettant d'englober l'ensemble des plaintes .....	18
<b>2 Des éléments du projet de loi à revoir – Les recommandations du Protecteur du citoyen.....</b>	<b>20</b>
2.1 Réduire la durée de la première étape du processus de traitement des plaintes ..	20
2.2 Revoir le mode de nomination du responsable du traitement des plaintes dans les établissements d'enseignement privés .....	20
2.3 Ajouter un devoir d'information au devoir d'assistance du protecteur régional .....	21
2.4 Ajouter, pour le responsable du traitement des plaintes et pour le protecteur régional, l'obligation de transmettre leurs conclusions par écrit sur demande .....	22

2.5	Informer les personnes plaignantes du pouvoir du protecteur régional d'intervenir en tout temps .....	23
2.6	Ajouter l'obligation pour le protecteur régional de donner l'occasion aux personnes intéressées de faire valoir leur point de vue avant de rendre ses conclusions .....	24
2.7	Accorder aux personnes plaignantes un droit de recours au protecteur national si elles sont insatisfaites des conclusions du protecteur régional .....	24
2.8	Retirer l'obligation d'examen systématique par le protecteur national des plaintes fondées .....	26
2.9	Donner au protecteur régional le pouvoir d'agir de sa propre initiative .....	27
2.10	Ajouter un comité de suivi d'implantation des recommandations .....	28
2.11	Enrichir le contenu de la reddition de comptes du protecteur régional .....	29
2.12	Donner aux protecteurs régionaux le pouvoir de formuler des recommandations à portée collective, et ce, en tout temps .....	29
2.13	Donner au protecteur national le pouvoir de formuler des recommandations à portée collective en tout temps .....	30
2.14	Améliorer la diffusion de l'information sur la procédure de traitement des plaintes .....	30
<b>Conclusion .....</b>		<b>32</b>
<b>Annexe : Liste des recommandations .....</b>		<b>33</b>

## SOMMAIRE

**Un projet de loi qui donne suite à des recommandations du Protecteur du citoyen, mais auquel des améliorations doivent être apportées**

### **Le projet de loi**

Le projet de loi n° 9 – *Loi sur le protecteur national de l'élève* propose la création d'un organisme autonome, indépendant du réseau scolaire et couvrant l'ensemble du Québec. Cet organisme sera dirigé par un protecteur national de l'élève, lequel chapeautera de nouveaux intervenants que seront les protecteurs régionaux de l'élève. Le protecteur national sera responsable de l'application adéquate et optimale du processus de traitement des plaintes. Il sera aussi chargé de coordonner, soutenir et conseiller les protecteurs régionaux.

### **Des avancées majeures**

Globalement, le Protecteur du citoyen estime que le projet de loi n° 9 donne suite à une majorité des recommandations qu'il a formulées en 2017 dans son rapport spécial intitulé *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* (accessible sur son site Web).

À cet égard, il salue le fait que le protecteur national est désormais responsable, notamment, de faire la promotion de son rôle, de celui des protecteurs régionaux et de la procédure de traitement des plaintes.

Le projet de loi n° 9 a aussi pour effet de donner aux protecteurs national et régionaux l'indépendance requise par rapport au monde scolaire, étant donné leur mode de nomination. Leur désignation est en effet confiée au gouvernement et au ministre de l'Éducation.

Au chapitre des autres avancées, qui ont des retombées tant sur les établissements d'enseignement privés que publics ou encore sur les familles qui optent pour l'enseignement à la maison – selon des modalités qui peuvent varier – on retrouve :

- **De la formation pertinente** pour les protecteurs de l'élève régionaux et des occasions d'échange entre eux au sujet des bonnes pratiques;
- **Davantage d'information** aux enfants recevant l'enseignement à la maison, aux élèves, ainsi qu'à leurs parents, quant à la procédure de traitement des plaintes;
- **Une procédure de traitement des plaintes unique** pour tout le Québec pour favoriser la cohérence des décisions et l'uniformisation des façons de faire;
- **La simplification et l'accélération de la procédure** de traitement des plaintes, notamment par la réduction du nombre d'étapes et la diminution des délais qui leur sont associés;
- La confirmation de la possibilité pour les personnes **d'âge mineur** de déposer une plainte;
- L'instauration d'une **protection contre les représailles**;

- **Une reddition de comptes** clairement établie pour le responsable du traitement des plaintes, les protecteurs régionaux et le protecteur national;
- Une marche à suivre pour la dénonciation d'actes **d'intimidation ou de violence**.

### Les recommandations du Protecteur du citoyen

Satisfait du projet de loi dans son ensemble, le Protecteur du citoyen souhaite toutefois porter à l'attention des parlementaires des améliorations à y apporter, notamment quant à la nécessité d'accélérer le processus de traitement des plaintes et de prévoir une visibilité accrue pour le mécanisme et pour ses résultats. Ses recommandations portent notamment sur :

- La durée du traitement des plaintes pourrait être améliorée en réduisant de **moitié** le délai rattaché à la première étape du processus, soit le moment où une personne plaignante fait connaître son insatisfaction à la personne concernée ou à son supérieur immédiat.
- Le mode de désignation du responsable du traitement des plaintes dans les établissements privés devrait lui conférer **plus d'indépendance**.
- L'organisation scolaire étant complexe, le protecteur régional de l'élève devrait **informer les personnes plaignantes** sur l'ensemble du processus, notamment les étapes du recours, les délais et son propre rôle, et ce, dès le dépôt d'une plainte.
- Le responsable du traitement des plaintes et le protecteur régional devraient être tenus de transmettre leurs **conclusions par écrit** à toute personne concernée par la plainte qui en fait la demande.
- Le pouvoir du protecteur régional **d'intervenir en tout temps** au fil du processus de traitement des plaintes devrait être mieux connu. Cela permettrait à la personne plaignante, au besoin, de faire appel à lui dès le départ ou au fil de sa démarche.
- Avant de rendre ses conclusions, le protecteur régional devrait donner l'occasion aux personnes intéressées par la plainte de **faire valoir leur point de vue**.
- Toute personne plaignante devrait pouvoir **recourir au protecteur national** si elle est insatisfaite des conclusions du protecteur régional.
- Les protecteurs régionaux devraient pouvoir intervenir de **leur propre initiative**.
- Un comité de **suivi d'implantation des recommandations** devrait être mis sur pied dans les centres de services scolaire et les établissements d'enseignement privés.
- La **reddition de comptes** des protecteurs régionaux prévue au projet de loi n°9, bien qu'améliorée par rapport à la situation actuelle, apparaît perfectible au Protecteur du citoyen.

- Les protecteurs régionaux devraient pouvoir formuler des **recommandations à portée collective**.
- L'information concernant la procédure de traitement des plaintes devrait être **mieux diffusée** auprès des parents qui optent pour l'enseignement à domicile.

## INTRODUCTION

- 1 Dans le cadre de son mandat, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble des projets de loi et de règlement présentés à l'Assemblée nationale ou publiés à la *Gazette officielle du Québec*. Lorsqu'il l'estime nécessaire, il intervient en vertu de l'article 27.3 de sa loi constitutive, qui lui confère le pouvoir d'appeler l'attention d'un dirigeant d'organisme ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires et administratives qu'il juge conformes à l'intérêt général.
- 2 C'est dans cette optique que le Protecteur du citoyen a analysé le projet de loi n° 9 – *Loi sur le protecteur national de l'élève* (le projet de loi), présenté par le ministre de l'Éducation (le ministre) le 23 novembre 2021.
- 3 Rappelons que le Protecteur du citoyen a rendu public, le 31 octobre 2017, un rapport spécial intitulé *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale* (rapport spécial)<sup>1</sup>. Dans le présent mémoire, il est notamment question du suivi des recommandations de ce rapport par le ministère de l'Éducation (le Ministère) dans le cadre du projet de loi.
- 4 Globalement, le Protecteur du citoyen considère que le projet de loi donne suite à une majorité de ses recommandations. Il estime d'ailleurs essentiel de souligner ici ces avancées majeures, mais aussi les améliorations à apporter au projet de loi pour renforcer l'efficacité, l'indépendance et la crédibilité du processus de traitement des plaintes et inspirer confiance aux personnes qui doivent s'en prévaloir.

Note : afin de faciliter la lecture du présent mémoire, et sans présumer de l'adoption du projet de loi par l'Assemblée nationale, le choix a été fait de ne pas conjuguer les verbes au conditionnel quand il est question des différentes dispositions du projet de loi. Le texte dans son intégralité se comprend donc avec les réserves que l'on doit avoir envers un projet de loi qui demeure à l'étude en attendant son adoption finale. C'est également pour alléger le texte que les articles du projet de loi et d'autres législations ont été mis en notes de bas de page. Par ailleurs, au fil du texte, le mot « élève » désigne la personne inscrite dans un établissement d'enseignement public ou privé, selon le cas, tandis que le mot « enfant » désigne la personne qui reçoit un enseignement à la maison par ses parents.

---

<sup>1</sup> *Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale*, Rapport spécial du Protecteur du citoyen (ci-après Rapport spécial), 31 octobre 2017, [En ligne] consulté le 13-01-2022.

# 1 DES AVANCÉES QUI DONNENT SUITE AUX RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

## 1.1 Un mécanisme autonome de traitement des plaintes, à portée régionale et nationale

- 5 Le projet de loi propose la création d'un organisme autonome, indépendant du réseau scolaire et couvrant l'ensemble du Québec. Cet organisme est dirigé par un protecteur national de l'élève (protecteur national). Des protecteurs régionaux de l'élève (protecteurs régionaux) sont également désignés. Le protecteur national est responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure d'examen des plaintes. Il doit aussi coordonner, soutenir et conseiller les protecteurs régionaux. Il doit en outre s'assurer que les protecteurs régionaux « desservent l'ensemble du territoire québécois »<sup>2</sup>.
- 6 Selon le projet de loi, tant le protecteur national que les protecteurs régionaux veillent au respect des droits<sup>3</sup> :
  - Des élèves qui fréquentent un établissement relevant d'un centre de services scolaire ou un établissement scolaire du secteur privé<sup>4</sup>;
  - Des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, au regard des services qui leur sont fournis par un centre de services scolaire;
  - Des parents de ceux-ci.

## 1.2 Les responsabilités du protecteur national

- 7 En vertu du projet de loi, le protecteur national est plus particulièrement responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions de la procédure de traitement des plaintes prévue à la loi. À cette fin<sup>5</sup> :
  - Il assure la promotion de son rôle, de celui des protecteurs régionaux et de la procédure de traitement des plaintes;

---

<sup>2</sup> Article 12 du projet de loi.

<sup>3</sup> Article 15 du projet de loi.

<sup>4</sup> Article 1 de la *Loi sur l'enseignement privé* (RLRQ, c. E-9.1) : « La présente loi s'applique à tout établissement d'enseignement privé dispensant tout ou partie des services éducatifs appartenant à une ou plusieurs des catégories suivantes :

1° les services de l'éducation préscolaire;

2° les services d'enseignement au primaire;

3° les services d'enseignement en formation générale au secondaire;

4° les services d'enseignement en formation professionnelle au secondaire dans les spécialités professionnelles apparaissant à la liste établie par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport en application de l'article 463 de la *Loi sur l'instruction publique* (chapitre I-13.3) et qui ont pour but de conduire à un diplôme, certificat ou autre attestation officielle décerné par le ministre;

5° les services éducatifs pour les adultes de formation secondaire générale; [...] ».

<sup>5</sup> Article 16 du projet de loi.

- Il diffuse l'information sur les droits des élèves et les droits des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ainsi que sur les droits des parents de ceux-ci;
- Il favorise la concertation des protecteurs régionaux ainsi que le partage des bonnes pratiques applicables à l'exercice de leurs fonctions;
- Il veille à ce que les protecteurs régionaux reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions;
- Il apporte son soutien aux protecteurs régionaux qui le requièrent lors du traitement d'une plainte, tout en respectant les fonctions de ceux-ci et la confidentialité des renseignements;
- Il examine les plaintes lorsque les protecteurs régionaux jugent opportun de formuler des recommandations;
- Il donne son avis au ministre sur toute question que celui-ci lui soumet<sup>6</sup>.

### **1.3 Un mode de nomination qui donne l'indépendance nécessaire aux protecteurs de l'élève**

- 8 L'actuelle *Loi sur l'instruction publique* prévoit que les protecteurs de l'élève relèvent des centres de services scolaires<sup>7</sup>. Par l'effet du projet de loi, ce ne sera plus le cas. Cela leur conférera l'indépendance requise à l'exercice de leurs fonctions, puisque le lien entre l'entité dont ils relèvent et celle qu'ils pourraient avoir à critiquer au terme de l'examen d'une plainte sera rompu. C'est un progrès majeur.
- 9 Le projet de loi prévoit en effet les modes de nomination suivants :
  - Le protecteur national sera nommé par le gouvernement, sur recommandation du ministre, pour un mandat d'une durée maximale de cinq ans, renouvelable<sup>8</sup>;
  - Les protecteurs régionaux seront nommés par le ministre parmi des personnes retenues par un comité de sélection et suivant une procédure de recrutement et de sélection établie par règlement du ministre<sup>9</sup>. Ce comité de sélection sera présidé par le protecteur national et composé de six personnes parmi celles recommandées par différentes associations ou organisations les plus représentatives des parents et du milieu de l'éducation, désignées par le protecteur national après consultation<sup>10</sup>.
- 10 De l'avis du Protecteur du citoyen, le mode de désignation proposé par le projet de loi conférera aux protecteurs régionaux et au protecteur national l'indépendance institutionnelle nécessaire pour rassurer les parents, les élèves ou les enfants quant à leur impartialité.

---

<sup>6</sup> Article 17 du projet de loi.

<sup>7</sup> *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ, c-13.3, article 220.2.

<sup>8</sup> Articles 1 et 3 du projet de loi.

<sup>9</sup> Article 5 du projet de loi.

<sup>10</sup> Article 6 du projet de loi.

## 1.4 Des opportunités de formation et de partage d'expertise

- 11 Dans son rapport spécial, le Protecteur du citoyen notait en 2017 qu'une seule formation avait été donnée aux protecteurs de l'élève en 2010, par la Fédération des commissions scolaires. Certains d'entre eux déploraient d'ailleurs ne pas avoir d'occasions pour échanger avec leurs homologues au sujet des meilleures pratiques.
- 12 De l'avis du Protecteur du citoyen, le projet de loi répond à ce besoin en confiant au protecteur national un mandat de coordination, de soutien et de conseil auprès des protecteurs régionaux. Il précise également que le protecteur national peut, aux conditions énoncées, « donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté » rencontrée par un protecteur régional et liée à l'exercice des fonctions de ce dernier<sup>11</sup>.
- 13 Le projet de loi prévoit également que le protecteur national doit favoriser la concertation entre les protecteurs régionaux ainsi que le partage de bonnes pratiques. Il doit aussi s'assurer que les protecteurs régionaux reçoivent la formation pertinente au bon exercice de leurs fonctions<sup>12</sup>.

## 1.5 Une meilleure diffusion de l'information

- 14 Dans son rapport spécial, le Protecteur du citoyen constatait que peu de commissions scolaires s'acquittaient de leur obligation d'informer les parents et les élèves de la procédure d'examen des plaintes prévue à l'actuel *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établi par un centre de services scolaire*<sup>13</sup>, notamment en début d'année scolaire. Les recours demeuraient donc peu connus des parents et des élèves<sup>14</sup> et, par conséquent, peu utilisés.
- 15 Le projet de loi propose que le protecteur national assure la promotion de son rôle<sup>15</sup>. Du côté des protecteurs régionaux, ceux-ci diffuseront l'information relative à la procédure de traitement des plaintes<sup>16</sup>. Le projet de loi ne précise toutefois pas les moyens pour ce faire.
- 16 Le projet de loi prévoit également une obligation, pour les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés, d'informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte<sup>17</sup>. À cette fin, ils devront, au plus tard le 30 septembre de chaque année, afficher bien à la vue et dans chacun de leurs

---

<sup>11</sup> Article 16 al. 4 du projet de loi.

<sup>12</sup> Article 16 al. 3 du projet de loi.

<sup>13</sup> Article 2 de l'actuel *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire*, RLRQ, c-13.3, r.7.1.

<sup>14</sup> Dans le cadre de l'appel à témoignages réalisé par le Protecteur du citoyen, 85 % des répondants (115/136 répondants) ont affirmé que leur commission scolaire ne les avait pas informés à ce sujet et qu'ils avaient dû repérer eux-mêmes les informations nécessaires à leur démarche lorsqu'un problème est survenu (famille, amis, Office des personnes handicapées du Québec, Protecteur du citoyen). Rapport spécial, précité note 1, p. 14.

<sup>15</sup> Article 16 al. 2 du projet de loi.

<sup>16</sup> Article 19 du projet de loi.

<sup>17</sup> Article 20 du projet de loi.

établissements d'enseignement, un document fourni par le protecteur national indiquant :

- Qui peut formuler une plainte;
- Les modalités d'exercice de ce droit;
- Les coordonnées du protecteur régional.

**17** Le projet de loi crée aussi de nouvelles obligations de diffusion de l'information sur la procédure de traitement des plaintes. Cette information devra figurer :

- Dans un document à distribuer aux parents concernant le plan de lutte contre l'intimidation et la violence adopté par l'école, publique ou privée<sup>18</sup>;
- Dans le plan d'intervention établi de concert avec l'école et les parents pour chaque élève handicapé ou en difficulté d'apprentissage ou d'adaptation<sup>19</sup>.

**18** Les établissements d'enseignement privés devront également s'assurer que l'information sur la procédure de traitement des plaintes soit incluse dans le contrat ou la formule d'inscription<sup>20</sup>.

**19** Concernant la diffusion numérique de l'information, le projet de loi prévoit que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés devront diffuser les renseignements nécessaires dans une section conçue à cette fin, accessible à partir de la page d'accueil du site Web de chacun des établissements d'enseignement<sup>21</sup>.

**20** De l'avis du Protecteur du citoyen, ces obligations permettront de mieux faire connaître la nouvelle procédure de traitement des plaintes et de favoriser son accessibilité.

## **1.6 Une procédure de traitement des plaintes unique pour tout le Québec**

**21** Actuellement, chacun des 72 centres de services scolaires du Québec dispose de sa propre procédure d'examen des plaintes établie par règlement interne, conformément à la *Loi sur l'instruction publique*<sup>22</sup>. Quant aux 250 établissements d'enseignement privés, ils traitent les plaintes en matière d'intimidation et de violence selon les modalités prévues au plan de lutte contre l'intimidation et la violence établi par chacun d'eux en vertu de la *Loi sur l'enseignement privé*<sup>23</sup>. Les plaintes portant sur un autre sujet sont traitées suivant leurs pratiques internes.

---

<sup>18</sup> Article 59[2°] du projet de loi, modifiant l'article 75.1 de la *Loi sur l'instruction publique* et article 56(3°) du projet de loi, modifiant l'article 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé*.

<sup>19</sup> Article 62 du projet de loi, modifiant l'article 96.14 de la *Loi sur l'instruction publique*. À noter que la prise en charge inadéquate d'un élève handicapé ou en difficulté d'apprentissage ou d'adaptation constituait le principal motif de plaintes soumis par les parents ayant répondu à l'appel à témoignages du Protecteur du citoyen en 2017. Rapport spécial, précité note 1, p. 25.

<sup>20</sup> Article 72 du projet de loi, modifiant l'article 21.1 du *Règlement d'application de la Loi sur l'enseignement privé* (RLRQ, c. E-9.1, r. 1).

<sup>21</sup> Article 20 du projet de loi.

<sup>22</sup> Article 220.2 de la *Loi sur l'Instruction publique*.

<sup>23</sup> Article 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé*.

- 22 À cet égard, le projet de loi innove en instituant une procédure de traitement des plaintes unique<sup>24</sup> - dont la dernière étape est le protecteur régional de l'élève - pour tous les enfants et élèves du Québec, qu'ils fréquentent un établissement d'enseignement public ou privé<sup>25</sup> ou qu'ils reçoivent un enseignement à la maison<sup>26</sup>.
- 23 Selon le Protecteur du citoyen, il s'agit là d'un virage déterminant. De plus, une procédure unique est de nature à favoriser l'uniformisation des interventions et des décisions pour des situations préjudiciables ou des insatisfactions similaires, et à diminuer le risque de disparité d'un centre de services scolaire à un autre, ou d'un établissement d'enseignement à un autre.

### 1.7 Une procédure simplifiée et un dernier palier indépendant et extérieur au réseau scolaire

- 24 L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que les procédures d'examen des plaintes mises en place par les commissions scolaires pouvaient comporter jusqu'à quatre ou cinq étapes avant le recours au protecteur de l'élève. Or, cette obligation de s'adresser à plusieurs interlocuteurs successifs donnait l'impression aux parents de se lancer dans une course à obstacles.
- 25 Concernant les établissements scolaires privés, les personnes insatisfaites avaient peu de recours. En fait, si les échanges avec les établissements d'enseignement ne leur donnaient pas satisfaction, les personnes devaient porter plainte au Ministère. Elles étaient alors confrontées à son pouvoir d'intervention limité au regard de certains motifs de plainte.
- 26 Le projet de loi propose un processus allégé en trois étapes :
- 1) La personne plaignante s'adressera d'abord à la **personne directement concernée** ou à son supérieur immédiat, en respect du « principe de subsidiarité » cher au réseau qui favorise le règlement des litiges par les intervenantes ou intervenants visés<sup>27</sup>.
  - 2) Si l'insatisfaction persiste et qu'une plainte lui est adressée, la **personne désignée comme responsable du traitement des plaintes** parmi les membres du personnel du centre de services scolaire par le conseil d'administration<sup>28</sup> donnera son avis sur le bien-fondé de la plainte. Le cas échéant, elle indiquera à la personne plaignante, à la personne visée par la plainte ainsi qu'au conseil d'administration du centre de services scolaire les correctifs qu'elle juge appropriés<sup>29</sup>.

---

<sup>24</sup> Chapitre II du projet de loi.

<sup>25</sup> Article 15 du projet de loi et article 1(1°) à (5°) de la *Loi sur l'enseignement privé*, précité note 4.

<sup>26</sup> À titre d'information, selon le Ministère, il y avait 11 947 enfants qui recevaient un enseignement à la maison pour l'année scolaire 2020-2021. Le Ministère a indiqué au Protecteur du citoyen ne pas disposer de données plus récentes.

<sup>27</sup> Article 21 du projet de loi.

<sup>28</sup> Article 22 du projet de loi.

<sup>29</sup> Article 23 du projet de loi.

- 3) Si la situation n'est toujours pas réglée à la satisfaction de la personne plaignante, celle-ci pourra – et c'est la grande réforme proposée par le projet de loi – s'adresser au **protecteur régional**<sup>30</sup>. Il s'agit d'une personne indépendante du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé. Après avoir donné l'occasion à la personne directement concernée par la plainte, ou à son supérieur immédiat, de se faire entendre, et après l'avoir invité, s'il y a lieu, à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte<sup>31</sup>, le protecteur régional livrera ses conclusions. Au besoin, il formulera des recommandations au centre de services scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé<sup>32</sup>.
- 27** Si le protecteur régional formule des recommandations, il devra en aviser le protecteur national et lui transmettre les renseignements qu'il détient relativement à la plainte. Le protecteur national pourra alors décider d'examiner la plainte<sup>33</sup>. En pareil cas, il en avisera le protecteur régional et pourra, au terme de son examen, substituer ses propres recommandations à celles du protecteur régional<sup>34</sup>.
- 28** De l'avis du Protecteur du citoyen, le processus de traitement des plaintes limité à deux étapes avant le recours au protecteur régional – lequel porte un regard neutre et impartial sur la situation – favorise l'accessibilité, l'efficacité et la crédibilité du recours.

### **1.8 Des délais de traitement fixés pour chaque étape**

- 29** Lors de son enquête, le Protecteur du citoyen a constaté que les délais de traitement des plaintes suscitaient souvent l'insatisfaction des élèves et des parents<sup>35</sup>. Ses travaux ont aussi révélé que seule la moitié des procédures d'examen des plaintes établies par les commissions scolaires ou les établissements d'enseignement privés associaient formellement des délais de traitement aux différentes étapes. De plus, même si ces délais étaient dépassés, il était impossible pour l'élève ou son parent de passer à l'étape suivante tant qu'une décision n'avait pas été rendue. C'est donc dire que le processus était paralysé jusqu'à ce que le ou la retardataire y donne suite.
- 30** Conformément à la recommandation du Protecteur du citoyen, le projet de loi fixe des délais de traitement pour chacune des trois étapes, délais qui se comptent en jours ouvrables :
- 10 jours pour la première étape<sup>36</sup>;

---

<sup>30</sup> Article 25 du projet de loi.

<sup>31</sup> Article 34 al. 2 du projet de loi.

<sup>32</sup> Article 38 al. 1 du projet de loi.

<sup>33</sup> Article 38 al. 2 du projet de loi.

<sup>34</sup> Article 38 al. 2 et 3 du projet de loi. À ce sujet, voir les recommandations formulées aux sections 2.7 et 2.8 du présent mémoire.

<sup>35</sup> Dans le cadre de l'appel à témoignages du Protecteur du citoyen, près de 30 % des répondants ont indiqué avoir subi un délai de traitement de leur plainte de plus de six mois. Pour 20 % de ceux-ci, le délai a atteint plus d'un an, soit plus que la durée d'une année scolaire. Rapport spécial, précité note 1, p. 8.

<sup>36</sup> Article 22 du projet de loi.

- 15 jours pour la seconde étape<sup>37</sup>;
- 20 jours pour la dernière étape<sup>38</sup>.

- 31** À défaut du respect des délais fixés, on pourra passer à l'étape suivante. Par ailleurs, si le protecteur régional formule des recommandations, le protecteur national disposera de cinq jours pour décider de se saisir de la plainte et, le cas échéant, de 10 jours pour en terminer l'examen<sup>39</sup>.
- 32** De l'avis du Protecteur du citoyen, le fait de fixer ainsi des délais contribuera à les réduire et à accélérer le processus. De plus, permettre que les élèves, les enfants et leurs parents aient automatiquement accès à l'étape suivante lorsque les délais prévus sont atteints ou dépassés contribuera à l'efficacité du mécanisme.

### 1.9 La personne plaignante pourra être d'âge mineur

- 33** Il est ressorti de l'enquête du Protecteur du citoyen que plus de la moitié des commissions scolaires exigeaient dans leur règlement interne que la plaignante ou le plaignant soit majeur. Dans le cas contraire, il revenait au parent de porter plainte. Les élèves du primaire ou du secondaire jusqu'à leur majorité devaient donc obligatoirement demander à leurs parents de mener la démarche pour eux. Ceci s'appliquait même dans les cas où, tel que démontré dans notre rapport, les protecteurs de l'élève constataient que les jeunes auraient été tout à fait aptes à le faire eux-mêmes.
- 34** Or, la *Loi sur l'instruction publique* est sans équivoque : tant les élèves que leurs parents peuvent déposer une plainte<sup>40</sup>. En conséquence, les exclusions prévues à certaines procédures d'examen des plaintes et observées lors de l'enquête sont inutilement restrictives et non conformes à la *Loi sur l'instruction publique*<sup>41</sup>.
- 35** Le projet de loi précise à cet égard que l'élève fréquentant un établissement d'un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé, tout autant que l'enfant recevant un enseignement à la maison, ou les parents de ceux-ci, peuvent formuler une plainte<sup>42</sup>.
- 36** De l'avis du Protecteur du citoyen, ceci réaffirme un volet fondamental de l'accessibilité du mécanisme et répond à la finalité de la recommandation formulée à cet effet dans son rapport spécial<sup>43</sup>.

---

<sup>37</sup> Article 23 du projet de loi.

<sup>38</sup> Article 38 du projet de loi.

<sup>39</sup> Article 38 al. 2 et 3 du projet de loi.

<sup>40</sup> Article 220.2 al. 2 de la *Loi sur l'instruction publique*. (« La procédure d'examen des plaintes doit permettre à un plaignant qui est un élève, un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou un parent de l'un de ceux-ci au regard des services que lui rend le centre de services scolaire en application de la présente loi et qui est insatisfait de l'examen de sa plainte ou du résultat de cet examen de s'adresser à une personne désignée par le centre de services scolaire sous le titre de protecteur de l'élève. »)

<sup>41</sup> Article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

<sup>42</sup> Article 21 du projet de loi.

<sup>43</sup> Rapport spécial, précité note 1, recommandation 5, p.14.

## 1.10 Une protection contre les représailles

- 37 Le projet de loi prévoit une protection contre les représailles<sup>44</sup>. Celle-ci est accordée à toute personne qui se prévaut de la procédure de traitement des plaintes ou qui collabore avec la ou le responsable du traitement des plaintes d'un centre de services scolaire ou d'un établissement privé ou avec le protecteur de l'élève (régional ou national).
- 38 De l'avis du Protecteur du citoyen, cette protection est de nature à lever certaines réticences de personnes plaignantes pouvant craindre d'éventuelles retombées négatives de leurs démarches.

## 1.11 Une obligation de reddition de comptes

- 39 L'enquête spéciale du Protecteur du citoyen a révélé que la reddition de comptes faisait défaut concernant le processus de traitement des plaintes. Ainsi, malgré le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*, qui prévoit que les commissions scolaires doivent rendre compte de l'application de leur procédure d'examen des plaintes<sup>45</sup>, le Protecteur du citoyen a constaté en 2017 que :
- Près de 75 % des commissions scolaires se limitaient à joindre à leur propre rapport le rapport annuel du protecteur de l'élève, qui ne rendait compte que des plaintes traitées à son niveau, en dernière étape du processus;
  - Seulement 25 % des commissions scolaires faisaient état des plaintes traitées par le ou la responsable du traitement des plaintes, et ce, de façon très sommaire;
  - Aucune commission scolaire ne faisait mention des plaintes traitées par les établissements, lesquelles seraient de loin les plus nombreuses<sup>46</sup>.
- 40 À la satisfaction du Protecteur du citoyen, le projet de loi prévoit expressément une obligation de reddition de comptes concernant l'ensemble de la procédure de traitement des plaintes.
- 1) **Le responsable du traitement des plaintes** du centre de services scolaire ou de l'établissement privé devra produire chaque année un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente<sup>47</sup>. Ce rapport devra indiquer le nombre et la nature des plaintes reçues, le délai d'examen des plaintes, la nature des correctifs recommandés ainsi que les suites leur ayant été données. Un tel rapport devra aussi faire état de façon distincte des plaintes concernant un acte d'intimidation ou de violence. Il devra être transmis au protecteur régional au plus tard le 30 septembre.

---

<sup>44</sup> Chapitre IV du projet de loi, comprenant les articles 45 et 46.

<sup>45</sup> Article 5 du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par une commission scolaire*.

<sup>46</sup> Rapport spécial, précité note 1, p. 16.

<sup>47</sup> Article 47 du projet de loi.

- 2) **Le protecteur régional** devra produire chaque année un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente<sup>48</sup>. Ce rapport devra indiquer le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, examinées, refusées ou abandonnées depuis le rapport précédent, le délai d'examen des plaintes, la nature des recommandations ainsi que les suites qui leur ont été données. Il devra également préciser le nombre et la nature des questions qui lui ont été soumises pour avis par le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé<sup>49</sup>. Ce rapport devra être transmis au protecteur national et à chaque centre de services scolaire et établissement privé situé dans la région à laquelle le protecteur régional est affecté, au plus tard le 31 octobre. Le protecteur régional devra aussi transmettre au protecteur national les rapports qu'il a obtenus des différents responsables du traitement des plaintes de sa région<sup>50</sup>.
- 3) **Le protecteur national** devra produire chaque année un rapport de ses activités pour l'année scolaire précédente<sup>51</sup>. Ce rapport exposera, de manière distincte pour chaque région du Québec, le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport, le délai d'examen des plaintes, la nature des recommandations et les suites qui leur ont été données, ainsi que le nombre et la nature des questions qui lui ont été soumises pour avis par le ministre<sup>52</sup>. Ce rapport devra faire état de façon distincte des plaintes concernant un acte d'intimidation ou de violence. Il devra être transmis au ministre au plus tard le 31 décembre. Ce dernier le déposera à l'Assemblée nationale dans les 30 jours de sa réception, ou si elle ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

**41 Selon le Protecteur du citoyen, cette reddition de comptes permettra :**

- **D'obtenir un portrait juste de l'application de la procédure de traitement des plaintes dans son ensemble et de quantifier efficacement les insatisfactions vécues à l'égard du réseau scolaire soumises au responsable du traitement des plaintes et au protecteur régional;**
- **D'identifier clairement les sources d'insatisfaction généralisées ou transversales, ainsi que les moyens pour y remédier;**
- **De diffuser les rapports des protecteurs régionaux parmi les établissements d'enseignement privés et les centres de services scolaires de leurs régions respectives, ce qui ne peut qu'avoir un effet stimulant pour les différents intervenants et intervenantes à l'égard de l'amélioration de leurs pratiques auprès des élèves;**

---

<sup>48</sup> Article 48 du projet de loi.

<sup>49</sup> Article 48 du projet de loi. Les avis dont il est question sont prévus à l'article 18 al. 2 du projet de loi.

<sup>50</sup> Article 48, al. 3 du projet de loi.

<sup>51</sup> Article 49 du projet de loi.

<sup>52</sup> Article 49 du projet de loi. Les avis au ministre dont il est question sont prévus à l'article 17 du projet de loi.

- De faciliter la préparation du rapport sur la mise en œuvre de la loi que le protecteur national doit remettre au ministre au plus tard cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi<sup>53</sup>.

### 1.12 Une marche à suivre pour la dénonciation de l'intimidation ou de la violence

- 42 Le projet de loi redéfinit certaines des obligations actuellement attribuées aux établissements d'enseignement publics<sup>54</sup> ou privés<sup>55</sup> quant à l'élaboration de plans de lutte à l'intimidation et à la violence.
- 43 Ces plans, déjà révisés annuellement, devront préciser les modalités pour effectuer une dénonciation<sup>56</sup> concernant un acte d'intimidation ou de violence et indiquer les suivis à apporter à une telle dénonciation. Un document expliquant le plan de lutte doit d'ailleurs être distribué aux parents.
- 44 Le projet de loi prévoit que ces plans devront désormais faire mention de la possibilité pour une personne insatisfaite du suivi donné à une dénonciation de se prévaloir de la procédure de traitement des plaintes (dépôt d'une plainte au responsable de traitement des plaintes, puis au protecteur régional de l'élève)<sup>57</sup>.
- 45 De l'avis du Protecteur du citoyen, ces améliorations sont de nature à susciter la confiance des personnes à l'égard du mécanisme de prise en charge de toute dénonciation d'intimidation et de violence.

### 1.13 Deux procédures distinctes permettant d'englober l'ensemble des plaintes

- 46 D'une part, pour le réseau scolaire public, le projet de loi maintient l'obligation des centres de services scolaires d'établir par règlement, après consultation du comité de parents, une procédure d'examen des plaintes liées à leurs fonctions. D'autre part, il propose de modifier la *Loi sur l'instruction publique*<sup>58</sup> de façon à ce que, au regard des services que leur rend le centre de services scolaire, les enfants qui reçoivent un enseignement à la maison et leurs parents doivent recourir à la nouvelle procédure de traitement des plaintes culminant par le protecteur régional).
- 47 Pour les établissements d'enseignement privés, le projet de loi prévoit que les plaintes formulées par un élève ou ses parents au regard des services éducatifs que leur rend l'établissement ou le suivi donné à une dénonciation concernant un acte d'intimidation ou de violence soient assujetties à la procédure prévue par la *Loi sur le protecteur*

---

<sup>53</sup> Article 75 du projet de loi.

<sup>54</sup> Article 75.1 de la *Loi sur l'instruction publique*.

<sup>55</sup> Article 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé*.

<sup>56</sup> Articles 56(2°) du projet de loi, modifiant l'article 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé* et 59(1°) du projet de loi, modifiant l'article 75.1 de la *Loi sur l'instruction publique*.

<sup>57</sup> Articles 56(3°) du projet de loi, modifiant l'article 63.1 de la *Loi sur l'enseignement privé* et 59(2°) du projet de loi, modifiant l'article 75.1 de la *Loi sur l'instruction publique*.

<sup>58</sup> Article 69 du projet de loi, modifiant l'article 220.2 de la *Loi sur l'instruction publique*.

*national de l'élève*<sup>59</sup>. Par ailleurs, il introduit, pour chaque établissement d'enseignement privé, la nouvelle obligation d'établir une procédure de traitement des plaintes liées à ses fonctions<sup>60</sup>. Ainsi, pour les motifs de plainte autres que ceux concernant les actes d'intimidation ou de violence ou encore les services éducatifs du préscolaire au secondaire<sup>61</sup>, les établissements privés concernés devront dorénavant mettre en place une procédure de traitement des plaintes autre que celle prévue au projet de loi.

- 48 Le Protecteur du citoyen salue cette initiative qui devrait permettre un traitement uniforme et cohérent de l'ensemble des plaintes pouvant être formulées.**

---

<sup>59</sup> Article 55 du projet de loi, introduisant l'article 63.0.1 al. 2 de la *Loi sur l'enseignement privé*.

<sup>60</sup> Article 55 du projet de loi, introduisant l'article 63.0.1 al. 1 de la *Loi sur l'enseignement privé*.

<sup>61</sup> Article 1 de la *Loi sur l'enseignement privé*, précité note 4.

## 2 DES ÉLÉMENTS DU PROJET DE LOI À REVOIR – LES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

49 Satisfait du projet de loi dans son ensemble, le Protecteur du citoyen souhaite toutefois porter à l'attention des parlementaires des améliorations à y apporter.

### 2.1 Réduire la durée de la première étape du processus de traitement des plaintes

50 Le projet de loi prévoit qu'en cas d'insatisfaction, concernant notamment un service reçu, l'élève, l'enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou leurs parents peuvent, tout d'abord, déposer une plainte à la personne concernée ou à son supérieur immédiat<sup>62</sup>. Or, si la personne plaignante est insatisfaite du traitement de sa plainte ou si celle-ci n'est pas traitée dans un délai de 10 jours ouvrables, elle peut s'adresser à la personne responsable du traitement des plaintes<sup>63</sup>.

51 Étant donné que le projet de loi précise que la plainte est formulée à la personne concernée ou à son supérieur immédiat<sup>64</sup>, il est probable que ces personnes soient déjà informées de la situation problématique. Dans le cas contraire, en raison de leur proximité avec les acteurs impliqués, l'on peut présumer que la recherche de faits pour déterminer l'issue de la plainte devrait prendre peu de temps.

52 Dans ce contexte, et toujours dans le but de réduire les délais précédant l'examen de la plainte par le protecteur régional, le Protecteur du citoyen considère que le délai de 10 jours ouvrables – 2 semaines – associé à la première étape du processus de traitement des plaintes est trop long.

#### Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

R-1 Que le 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 22 du projet de loi n° 9 soit modifié par le remplacement de « 10 jours ouvrables » par « cinq jours ouvrables », réduisant ainsi le délai pour la première étape du processus de traitement des plaintes.

### 2.2 Revoir le mode de nomination du responsable du traitement des plaintes dans les établissements d'enseignement privés

53 Le projet de loi propose le même processus de traitement des plaintes dans les établissements privés et le réseau public<sup>65</sup>. Rappelons qu'en cas d'insatisfaction, la personne doit d'abord formuler sa plainte à la personne concernée ou à son supérieur, lesquels ont l'obligation d'aviser le directeur ou la directrice de l'établissement<sup>66</sup>. Si

---

<sup>62</sup> Article 21 du projet de loi.

<sup>63</sup> Article 22 du projet de loi.

<sup>64</sup> Article 21 du projet de loi.

<sup>65</sup> Articles 21 à 27 du projet de loi.

<sup>66</sup> Article 21, al. 2 du projet de loi.

l'insatisfaction perdue après le traitement par le premier palier, la personne plaignante peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes.

- 54 Dans le réseau public, les plaintes soumises à la deuxième étape le sont au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. Cette personne est désignée parmi les membres du personnel du centre de services scolaire par le conseil d'administration. Il s'agit donc d'une personne indépendante de l'établissement d'enseignement. Or, ce n'est pas le cas pour les établissements privés : à cette étape, la plainte est formulée à une personne travaillant au sein de l'établissement scolaire. Celle-ci relève donc ultimement du directeur ou de la directrice de l'établissement. L'on peut donc craindre que ce soient les mêmes acteurs, juges et parties, qui prendront les décisions aux deux premiers paliers (personne directement visée ou son supérieur, personne responsable du traitement des plaintes).
- 55 De l'avis du Protecteur du citoyen, il importe de renforcer l'indépendance du responsable du traitement des plaintes dans les établissements d'enseignement privés afin que les personnes plaignantes puissent être convaincues de son impartialité.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-2** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin de prévoir que le responsable du traitement des plaintes d'un établissement d'enseignement privé soit nommé par le conseil d'administration de cet établissement ou, à défaut, par la plus haute autorité, et qu'il relève directement de cette entité.

### **2.3 Ajouter un devoir d'information au devoir d'assistance du protecteur régional**

- 56 L'organisation scolaire étant complexe, notamment en raison du nombre élevé d'intervenantes et d'intervenants, les personnes qui souhaitent formuler une plainte ont souvent de la difficulté à identifier l'interlocuteur ou l'interlocutrice à qui elles doivent s'adresser. Cela peut être perçu par une personne plaignante comme un obstacle à exercer les recours existants.
- 57 Dès lors, à défaut de présenter le protecteur régional comme la porte d'entrée de la procédure du traitement des plaintes, ce dernier devrait se voir confier, en plus du devoir d'assistance déjà prévu au projet de loi<sup>67</sup>, un devoir d'information. Considérant sa connaissance approfondie du système d'éducation, il serait la personne tout indiquée pour conseiller la personne plaignante concernant les interlocutrices ou interlocuteurs appropriés. La personne s'adresserait donc au bon endroit dès le départ, ce qui limiterait les délais et les démarches inutiles.
- 58 Le protecteur régional pourrait aussi rappeler à la personne plaignante :

- Les délais applicables à chaque étape du recours;

---

<sup>67</sup> Article 28 du projet de loi.

- Son propre pouvoir d'intervenir en tout temps si ces délais ne sont pas respectés;
- Le mécanisme de protection contre les représailles que prévoit le projet de loi. Cela peut s'avérer important si la personne plaignante est réticente à s'adresser à la personne directement concernée, à son supérieur ou au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. En effet, ce sont là des personnes qui peuvent être vues comme juges et parties dans le cadre du problème soumis.

59 Ce fonctionnement pourrait également permettre au protecteur régional d'évaluer la possibilité de se saisir sur-le-champ de la plainte, comme le prévoit le projet de loi<sup>68</sup>.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-3** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant, en plus du devoir d'assistance du protecteur régional prévu à l'article 28 du projet de loi, d'un devoir d'information aux personnes qui en manifestent le besoin.

**2.4 Ajouter, pour le responsable du traitement des plaintes et pour le protecteur régional, l'obligation de transmettre leurs conclusions par écrit sur demande**

60 Le projet de loi prévoit que le responsable du traitement des plaintes doit donner à la personne plaignante, à la personne directement concernée par la plainte ainsi qu'au conseil d'administration du centre de services scolaire son avis sur le bien-fondé de la plainte et lui indiquer, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés<sup>69</sup>.

61 Le projet de loi prévoit que toute plainte au protecteur régional lui soit adressée par écrit<sup>70</sup>.

62 Par ailleurs, le projet de loi prévoit que le protecteur régional peut refuser d'examiner une plainte ou mettre fin à son examen dans certaines circonstances<sup>71</sup>. Cela peut être le cas, par exemple, s'il juge que la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il doit alors en aviser la personne plaignante, lui expliquer ses motifs, et lui indiquer les recours possibles à exercer<sup>72</sup>.

63 Le projet de loi prévoit aussi que le protecteur régional doit, au terme de son examen de la plainte, informer la personne plaignante ainsi que le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé de ses conclusions et des motifs sur lesquels elles s'appuient et, le cas échéant, des recommandations qui en découlent<sup>73</sup>.

<sup>68</sup> Article 31 du projet de loi.

<sup>69</sup> Article 23 du projet de loi.

<sup>70</sup> Article 29 du projet de loi.

<sup>71</sup> Article 32 du projet de loi.

<sup>72</sup> Articles 30 et 33 du projet de loi.

<sup>73</sup> Article 38, al. 4 du projet de loi.

- 64 Or, le Protecteur du citoyen estime qu'il y a un enjeu réel quant à la compréhension des conclusions du responsable du traitement des plaintes et de celles du protecteur régional, que ce soit par la personne plaignante ou par toute personne concernée par la plainte.
- 65 Conséquemment, ces conclusions devraient être remises par écrit aux personnes concernées par la plainte, lorsqu'elles en font la demande. Cela permettrait à toutes les parties concernées de bien les comprendre et de porter un regard éclairé sur les suites données aux recommandations, le cas échéant.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

- R-4** Que le 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 23 du projet de loi n° 9 soit modifié afin d'y prévoir l'obligation pour le responsable du traitement des plaintes de transmettre des conclusions écrites sur demande.
- R-5** Que le 4<sup>e</sup> alinéa de l'article 38 du projet de loi n° 9 soit modifié afin d'y prévoir l'obligation pour le protecteur régional de transmettre des conclusions écrites sur demande.

## **2.5 Informer les personnes plaignantes du pouvoir du protecteur régional d'intervenir en tout temps**

- 66 Le projet de loi prévoit que le protecteur régional peut intervenir en tout temps, et ce, même si les étapes antérieures n'ont pas été franchies<sup>74</sup>. Cela pourrait être le cas, entre autres, si le protecteur régional considère que les étapes qui précèdent sa propre intervention ne sont pas utiles au règlement d'une situation problématique, ou qu'elles pourraient aggraver la situation. Cela pourrait aussi se présenter si le problème nécessite une solution urgente, par exemple en réponse à une plainte pour contentieux abusive.
- 67 La formation donnée aux protecteurs régionaux devra insister sur ce pouvoir afin qu'il soit exercé, au besoin, sans hésitation, contrant ainsi un réflexe de formalisme procédural notamment observé chez les protecteurs de l'élève, lors de l'enquête de 2017<sup>75</sup>.
- 68 De surcroît, le projet de loi devrait aussi prévoir que le document explicatif préparé par le protecteur national, en plus d'être affiché dans l'établissement d'enseignement<sup>76</sup>, soit aussi remis aux personnes qui formulent une plainte, et ce, dès la première étape. Cela permettrait aux personnes plaignantes de comprendre :
- L'ensemble de la procédure de traitement des plaintes;
  - Les différentes étapes de la procédure;

---

<sup>74</sup> Article 31 du projet de loi.

<sup>75</sup> Rapport spécial, précité note 1, p. 24-26.

<sup>76</sup> Article 20 du projet de loi.

- Le pouvoir du protecteur régional d'intervenir en tout temps;
- La possibilité pour toute personne plaignante de communiquer avec le protecteur régional dès le départ et tout au long de ses démarches.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-6** Que l'article 20 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, à la fin du 1<sup>er</sup> alinéa, d'une phrase précisant que le document doit aussi indiquer la possibilité pour la personne plaignante de faire d'entrée de jeu appel au protecteur régional, si elle le considère utile ou nécessaire.

**R-7** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant la distribution du document explicatif préparé par le protecteur national – dont il est question à l'article 20 du projet de loi – à toute personne qui formule une plainte, et ce, dès la première étape du processus de traitement des plaintes.

## **2.6 Ajouter l'obligation pour le protecteur régional de donner l'occasion aux personnes intéressées de faire valoir leur point de vue avant de rendre ses conclusions**

**69** Le projet de loi prévoit que le protecteur régional doit « donner l'occasion à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat de se faire entendre » avant de livrer ses conclusions et le cas échéant, ses recommandations<sup>77</sup>.

**70** Ce libellé devrait être revu afin d'y prévoir l'obligation pour le protecteur régional de donner l'occasion aux personnes intéressées – plaignant, parent ou témoin – de se faire entendre et de présenter leurs observations, comme le prévoit actuellement le *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire*<sup>78</sup>, abrogé par le projet de loi<sup>79</sup>.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-8** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 34 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, à la fin, d'une phrase précisant que le protecteur régional de l'élève doit aussi donner à toute personne intéressée – plaignant, parent ou témoin – l'occasion de se faire entendre avant de rendre ses conclusions.

## **2.7 Accorder aux personnes plaignantes un droit de recours au protecteur national si elles sont insatisfaites des conclusions du protecteur régional**

**71** Dans l'état actuel du projet de loi, le protecteur national examine seulement les plaintes dans lesquelles un protecteur régional a fait des recommandations. Il ne verra donc

<sup>77</sup> Article 34, al. 2 du projet de loi.

<sup>78</sup> Article 1, al. 1(4<sup>o</sup>) du *Règlement sur la procédure d'examen des plaintes établie par un centre de services scolaire*.

<sup>79</sup> Article 71 du projet de loi, abrogeant l'article 457.3 de la *Loi sur l'instruction publique*.

aucun dossier de plainte non fondée, à moins qu'il n'ait été porté à son attention par le protecteur régional en cours de traitement<sup>80</sup>. Il n'est pas non plus prévu qu'une personne plaignante insatisfaite des conclusions puisse recourir au protecteur national.

- 72 Soulignons que les plaintes qui suscitent l'insatisfaction sont habituellement celles qui se concluent sans recommandation parce qu'elles sont jugées non fondées.
- 73 Mentionnons que, puisque le projet de loi prévoit que les membres du personnel du protecteur national seront nommés suivant la *Loi sur la fonction publique*<sup>81</sup>, ce nouvel organisme sera considéré comme un organisme public au sens de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*<sup>82</sup>. Il sera donc assujéti à la compétence du Protecteur du citoyen.
- 74 Il en va autrement pour les protecteurs régionaux. Ceux-ci sont en effet nommés par le ministre et n'entrent pas dans la catégorie des organismes publics dont le personnel est nommé suivant la *Loi sur la fonction publique*. Les protecteurs régionaux ne sont donc pas des organismes publics au sens de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*. Par ailleurs, ils ne peuvent non plus être assimilés à un organisme public<sup>83</sup> puisque le projet de loi ne contient aucune disposition modificative de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* en ce sens.
- 75 Or, considérant l'importance du rôle que confère le projet de loi au protecteur national, soit la responsabilité de veiller au respect des droits des élèves et des enfants ainsi que de leurs parents<sup>84</sup>, il doit pouvoir revoir, sur demande d'une personne plaignante, les conclusions rendues par un protecteur régional.
- 76 Si le rôle du protecteur national est ainsi élargi, le Protecteur du citoyen aura conséquemment compétence pour intervenir dans les dossiers de plainte qui auront été fermés au stade des protecteurs régionaux sans formulation de recommandation.
- 77 Le Protecteur du citoyen est conscient que l'élargissement du rôle du protecteur national peut ajouter une étape à la procédure de traitement des plaintes. Toutefois, tel qu'il l'explique dans son rapport spécial<sup>85</sup>, c'est le nombre d'étapes préalables au protecteur régional en tant que tiers indépendant et impartial qu'il faut viser à réduire.
- 78 Ainsi, l'ajout d'un recours au protecteur national ne compromet pas la réduction des délais puisqu'il s'agit d'un recours exercé après l'examen de la plainte par un protecteur régional et qu'il est facultatif.

---

<sup>80</sup> Article 16 al.4 du projet de loi.

<sup>81</sup> Article 13 du projet de loi. *Loi sur la fonction publique*, RLRQ, c. F-3.1.1.

<sup>82</sup> Articles 13 et 14 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, RLRQ, c. P-32.

<sup>83</sup> Article 15 de *Loi sur le Protecteur du citoyen*.

<sup>84</sup> Article 15 du projet de loi.

<sup>85</sup> Rapport spécial, précité note 1, pp. 7 et 12.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-9** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin d'élargir le rôle du protecteur national pour lui permettre d'examiner, sur demande d'une personne plaignante, les conclusions rendues par le protecteur régional, qu'il y ait recommandation ou non.

**2.8 Retirer l'obligation d'examen systématique par le protecteur national des plaintes fondées**

- 79** Comme déjà mentionné, le projet de loi fait état de tous les pouvoirs du protecteur national<sup>86</sup>, notamment celui d'examiner les plaintes pour lesquelles les protecteurs régionaux ont formulé des recommandations<sup>87</sup>.
- 80** Or, l'examen systématique par le protecteur national ajoutera un délai additionnel de cinq à 15 jours ouvrables, alors qu'un préjudice aura déjà été constaté par le protecteur régional et, peut-on présumer, perdurera dans l'intervalle.
- 81** Au surplus, le Protecteur du citoyen note l'intention exprimée dans le projet de loi d'offrir aux protecteurs régionaux une réelle autonomie décisionnelle afin de renforcer leur crédibilité. Or, cet objectif semble compromis avec la mise en place d'un examen systématique par le protecteur national des plaintes jugées fondées par le protecteur régional.
- 82** Le Protecteur du citoyen est donc d'avis que, pour soutenir cette autonomie et réduire les délais de traitement, le projet de loi doit être modifié pour abolir cette obligation d'examen systématique.
- 83** Parallèlement, pour permettre au protecteur national d'évaluer la cohérence des pratiques en matière de traitement des plaintes, il serait pertinent qu'il puisse exiger que lui soit communiqué par le protecteur régional tout dossier de plainte et toute conclusion qu'il rend. De cette manière, il pourra voir à remédier aux lacunes constatées, le cas échéant.

---

<sup>86</sup> Article 16 du projet de loi.

<sup>87</sup> Articles 16, al. 4 et 38 du projet de loi. Le protecteur national dispose alors de 5 jours ouvrables pour décider s'il reprend l'examen de la plainte, et de 10 jours ouvrables pour terminer son analyse et remplacer, le cas échéant, les recommandations du protecteur régional par les siennes.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-10** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin de retirer l'obligation du protecteur national d'effectuer un examen systématique des plaintes pour lesquelles le protecteur régional a formulé des recommandations.

**R-11** Que le 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 16 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, après la première phrase, d'une phrase prévoyant que le protecteur national peut, aux fins d'évaluation de la cohérence des pratiques, exiger que lui soit communiqué par le protecteur régional tout dossier de plainte et toute conclusion qu'il rend.

## **2.9 Donner au protecteur régional le pouvoir d'agir de sa propre initiative**

- 84** En cours d'enquête, des protecteurs de l'élève ont mentionné au Protecteur du citoyen qu'il leur arrivait de constater, lors de l'examen d'une plainte, des problèmes autres que ceux dénoncés. Dans d'autres cas, ils étaient mis au fait de lacunes par une personne qui ne voulait pas ou ne pouvait pas porter plainte. Or, en pareille situation, les protecteurs de l'élève n'ont pas le pouvoir d'entreprendre une enquête de leur propre initiative. Leur intervention doit en effet nécessairement découler d'une plainte. Le projet de loi ne change rien à cet égard, les protecteurs régionaux ne se voyant pas confier ce pouvoir.
- 85** Étant donné l'obligation de reddition de comptes du responsable du traitement des plaintes, le protecteur régional détient des informations sur les plaintes traitées aux premières étapes. Il en retire donc une vue globale de l'ensemble des plaintes et des problèmes vécus à l'intérieur du territoire qu'il dessert, lequel comporte plusieurs centres de services scolaires et établissements d'enseignement.
- 86** Le pouvoir d'intervenir de lui-même (ou autosaisine), par lequel le titulaire est habilité à mener une enquête de sa propre initiative, permettrait au protecteur régional d'élargir son action, tel qu'expliqué dans un ouvrage clé sur l'institution de l'ombudsman au Québec, soit la capacité :

*[...] d'agir en complément ou au-delà de la réception d'une plainte, soit parce qu'il a découvert quelque problème récurrent au cours d'une précédente enquête, soit parce que l'affaire a été révélée par les médias. Ce pouvoir d'agir directement, sans être saisi d'une plainte, individuelle ou collective, en est un qui distingue (l'ombudsman) des autres instances, administratives et judiciaires. Faisant appel à son jugement et à sa discrétion, il lui permet d'agir dans le meilleur intérêt de tous, plaignants (...et) administration. Il doit faire partie des outils à sa disposition.<sup>88</sup>*

---

<sup>88</sup> Jean-Claude Paquet, *L'ombudsman au Québec - Agir selon ce qui est légal, raisonnable, équitable*, Éditions Yvon Blais, 2014, p. 68-69.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-12** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition conférant au protecteur régional le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative.

## **2.10 Ajouter un comité de suivi d'implantation des recommandations**

- 87** L'enquête du Protecteur du citoyen a révélé que les protecteurs de l'élève n'étaient pas toujours informés par le conseil des commissaires du refus ou de l'acceptation de leurs recommandations et, le cas échéant, des moyens de leur mise en œuvre. En suivi de l'une des recommandations du rapport d'enquête du Protecteur du citoyen<sup>89</sup>, le projet de loi prévoit pour tout centre de services scolaire ou établissement d'enseignement privé l'obligation d'informer par écrit, dans les 10 jours ouvrables de la réception de toute conclusion ou recommandation, non seulement la personne plaignante, mais aussi le protecteur régional des suites qu'il entend y donner<sup>90</sup>.
- 88** Le Protecteur du citoyen est d'avis que le projet de loi devrait prévoir la mise en place d'un comité de suivi des recommandations au sein de chaque centre de services scolaire ou établissement d'enseignement privé. Cela permettrait de s'assurer que les recommandations acceptées soient implantées, et que les intentions se traduisent effectivement par des actions concrètes dans un délai raisonnable.
- 89** L'obligation d'instaurer de semblables comités dans les centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS ou CIUSSS) du réseau public est prévue dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*<sup>91</sup>. Il en découle que le conseil d'administration de chaque CISSS ou CIUSSS doit mettre sur pied un « comité de vigilance et de la qualité ». Ce comité, notamment composé du directeur général du CISSS ou CIUSSS et du commissaire aux plaintes et à la qualité des services, permet de s'assurer que les suites prévues aux recommandations de cette ou de ce commissaire sont bien concrétisées.
- 90** Selon le Protecteur du citoyen, l'instauration d'un comité d'implantation équivalent dans chaque centre de services scolaire et chaque établissement d'enseignement privé serait de nature à faciliter grandement les suivis d'implantation dont les protecteurs régionaux doivent s'assurer lorsque leurs recommandations sont acceptées.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-13** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant la mise en place, dans chaque centre de services scolaire et dans chaque établissement d'enseignement privé, d'un comité de suivi d'implantation des recommandations du protecteur régional.

---

<sup>89</sup> Rapport spécial, précité note 1, recommandation 18, p. 31.

<sup>90</sup> Article 39 du projet de loi.

<sup>91</sup> *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, RLRQ, c. S-4.2, art. 181.0.1.

## 2.11 Enrichir le contenu de la reddition de comptes du protecteur régional

- 91 Au chapitre de la reddition de comptes, le projet de loi comporte plusieurs améliorations. Toutefois, la reddition de comptes exigée des protecteurs régionaux n'inclut pas certains aspects essentiels, lesquels devraient figurer à leur rapport annuel. Ainsi, la reddition de comptes :
- Ne distingue pas les plaintes considérées comme fondées parmi l'ensemble des plaintes examinées<sup>92</sup>;
  - Ne comporte pas les raisons pour lesquelles le protecteur régional a estimé que les plaintes étaient non fondées, refusées ou abandonnées.
- 92 Or, ces précisions supplémentaires favoriseraient la cohérence des pratiques entre les protecteurs régionaux du Québec.

### Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :

**R-14** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 48 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'un paragraphe prévoyant que le rapport annuel du protecteur régional doit indiquer la proportion, parmi les plaintes examinées, de celles qu'il a trouvé fondées et non fondées.

**R-15** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 48 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'un paragraphe prévoyant que le rapport annuel du protecteur régional doit indiquer les raisons pour lesquelles il a considéré les plaintes non fondées, qu'il les a refusées ou les a abandonnées.

## 2.12 Donner aux protecteurs régionaux le pouvoir de formuler des recommandations à portée collective, et ce, en tout temps

- 93 Il ressort de l'enquête du Protecteur du citoyen que même si la plupart des protecteurs de l'élève avaient déjà formulé des recommandations à portée collective à leur conseil des commissaires, certains hésitaient à le faire parce qu'ils ne détenaient pas formellement ce pouvoir par l'effet de la loi ou du règlement applicable.
- 94 Dans son rapport d'enquête, le Protecteur du citoyen a donc recommandé que ce pouvoir soit prévu de façon expresse, afin de favoriser non seulement la réparation de préjudices, mais aussi leur prévention<sup>93</sup>.
- 95 Le projet de loi ne donne pas suite à cette recommandation, ce que déplore le Protecteur du citoyen.

---

<sup>92</sup> Article 48, al. 2, par. 4 du projet de loi.

<sup>93</sup> Rapport spécial, précité note 1, recommandation 18, p.31.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-16** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant expressément, pour le protecteur régional, un pouvoir de formuler des recommandations à portée collective, et ce, en tout temps.

**2.13 Donner au protecteur national le pouvoir de formuler des recommandations à portée collective en tout temps**

- 96 Le projet de loi prévoit que le protecteur national pourra, dans le cadre de son rapport annuel, formuler toute recommandation à portée collective qu'il juge utile<sup>94</sup>.
- 97 De l'avis du Protecteur du citoyen, le protecteur national devrait pouvoir formuler de telles recommandations en tout temps, notamment au moyen de rapports spéciaux, s'il est en mesure de suggérer des correctifs appropriés. Limiter l'exercice de ce pouvoir au seul moment de son rapport annuel peut, dans certains cas, retarder la mise en œuvre des améliorations nécessaires ou rendre des recommandations obsolètes.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-17** Que l'article 50 du projet de loi n° 9 soit modifié par le remplacement des mots « peut, dans le cadre de son rapport annuel » par les mots « peut en tout temps, notamment dans le cadre de son rapport annuel ou d'un rapport spécial ».

**2.14 Améliorer la diffusion de l'information sur la procédure de traitement des plaintes**

- 98 De l'avis du Protecteur du citoyen, il est important d'accroître la diffusion d'information aux parents qui optent pour l'enseignement à domicile pour leur enfant.
- 99 Le projet de loi devrait prévoir l'obligation d'inclure l'information sur la procédure de traitement des plaintes et le recours possible au protecteur régional dans l'accusé de réception transmis par le ministre en réponse à l'avis de déclaration d'enseignement à la maison que ces parents doivent soumettre chaque année<sup>95</sup>. Par le simple ajout d'un paragraphe à l'accusé de réception, tout parent concerné serait informé de la marche à suivre en cas d'insatisfaction.

---

<sup>94</sup> Article 50 du projet de loi.

<sup>95</sup> Cette obligation est prévue au *Règlement sur l'enseignement à la maison*, RLRQ c I-13.3, r 6.0, article 3.

**Considérant ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande :**

**R-18** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant l'obligation d'inclure l'information sur la procédure de traitement des plaintes dans l'accusé de réception que le ministre transmet par écrit au parent-éducateur en réponse à son avis de déclaration d'enseignement à la maison ».

## CONCLUSION

- 100 Couvrant l'ensemble du Québec, les protecteurs de l'élève – national et régionaux – seront, par l'effet du projet de loi n° 9, mieux pourvus et outillés que ne le sont les actuels protecteurs de l'élève pour remplir une tâche essentielle qui est de veiller au respect des droits des élèves, des enfants et de leurs parents.
- 101 Ainsi, le projet de loi prévoit pour ces nouveaux protecteurs de l'élève une indépendance accrue ainsi que de la formation et un partage d'expertises qui seront bénéfiques. Par ailleurs, le processus de traitement des plaintes y gagnera sous plusieurs aspects : promotion des services, uniformité des pratiques, accessibilité, simplicité, rapidité et transparence, tel que recommandé dans le rapport de 2017 du Protecteur du citoyen.
- 102 Le projet de loi inclut, à la satisfaction du Protecteur du citoyen, des dispositions à l'égard d'un phénomène qui prend des proportions préoccupantes, soit l'intimidation et la violence à l'école. La prise en charge de ces problèmes, qu'attisent les médias sociaux, doit refléter le souci constant d'endiguer – de façon attentive et actualisée – le fléau de gestes et de comportements dont la portée peut être cruelle et dévastatrice pour les jeunes victimes et leur famille.
- 103 Toutefois, des améliorations restent à apporter au projet de loi. Elles concernent notamment la réduction des délais de traitement des plaintes, certaines obligations et pouvoirs des responsables du traitement des plaintes, des protecteurs régionaux et du protecteur national, les interactions entre ces trois paliers d'intervention et leurs modes de reddition de comptes. Il y est question aussi de la place des personnes concernées par la plainte, leur droit d'être entendues et leurs recours.
- 104 Il va de soi que la notoriété se trouve au cœur des enjeux : si un recours n'est pas connu du public, ou s'il projette l'image de formalités compliquées ou de partialité, les plaintes peuvent ne jamais se frayer un chemin vers les personnes aptes à les examiner et, au besoin, à y apporter des solutions.
- 105 Entre autres défis, l'importance de faire connaître largement à la population l'existence et l'action d'un recours attentif, efficace, gratuit et sans parti pris dans le monde de l'éducation est certainement de nature à renforcer les droits des citoyens et des citoyennes, enfants et adultes, tout au long d'un parcours déterminant vers le développement des connaissances et le choix tant d'un métier que d'une place dans la société.
- 106 Les apprentissages réussis dans un climat de confiance et de respect marquent des jalons importants pour chaque être humain et doivent être au centre de la mission des protecteurs de l'élève à qui le projet de loi confère un rôle de premier plan.

## ANNEXE : LISTE DES RECOMMANDATIONS

### Le Protecteur du citoyen recommande :

- R-1** Que le 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 22 du projet de loi n° 9 soit modifié par le remplacement de « 10 jours ouvrables » par « cinq jours ouvrables », réduisant ainsi le délai pour la première étape du processus de traitement des plaintes.
- R-2** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin de prévoir que le responsable du traitement des plaintes d'un établissement d'enseignement privé soit nommé par le conseil d'administration de cet établissement ou, à défaut, par la plus haute autorité, et qu'il relève directement de cette entité.
- R-3** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant, en plus du devoir d'assistance du protecteur régional prévu à l'article 28 du projet de loi, d'un devoir d'information aux personnes qui en manifestent le besoin.
- R-4** Que le 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 23 du projet de loi n° 9 soit modifié afin d'y prévoir l'obligation pour le responsable du traitement des plaintes de transmettre des conclusions écrites sur demande.
- R-5** Que le 4<sup>e</sup> alinéa de l'article 38 du projet de loi n° 9 soit modifié afin d'y prévoir l'obligation pour le protecteur régional de transmettre des conclusions écrites sur demande.
- R-6** Que l'article 20 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, à la fin du 1<sup>er</sup> alinéa, d'une phrase précisant que le document doit aussi indiquer la possibilité pour la personne plaignante de faire d'entrée de jeu appel au protecteur régional, si elle le considère utile ou nécessaire.
- R-7** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant la distribution du document explicatif préparé par le protecteur national – dont il est question à l'article 20 du projet de loi – à toute personne qui formule une plainte, et ce, dès la première étape du processus de traitement des plaintes.
- R-8** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 34 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, à la fin, d'une phrase précisant que le protecteur régional de l'élève doit aussi donner à toute personne intéressée – plaignant, parent ou témoin – l'occasion de se faire entendre avant de rendre ses conclusions.
- R-9** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin d'élargir le rôle du protecteur national pour lui permettre d'examiner, sur demande d'une personne plaignante, les conclusions rendues par le protecteur régional, qu'il y ait recommandation ou non.

- R-10** Que le projet de loi n° 9 soit modifié afin de retirer l'obligation du protecteur national d'effectuer un examen systématique des plaintes pour lesquelles le protecteur régional a formulé des recommandations.
- R-11** Que le 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 16 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, après la première phrase, d'une phrase prévoyant que le protecteur national peut, aux fins d'évaluation de la cohérence des pratiques, exiger que lui soit communiqué par le protecteur régional tout dossier de plainte et toute conclusion qu'il rend.
- R-12** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition conférant au protecteur régional le pouvoir d'intervenir de sa propre initiative.
- R-13** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant la mise en place, dans chaque centre de services scolaire et dans chaque établissement d'enseignement privé, d'un comité de suivi d'implantation des recommandations du protecteur régional.
- R-14** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 48 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'un paragraphe prévoyant que le rapport annuel du protecteur régional doit indiquer la proportion, parmi les plaintes examinées, de celles qu'il a trouvé fondées et non fondées.
- R-15** Que le 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 48 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'un paragraphe prévoyant que le rapport annuel du protecteur régional doit indiquer les raisons pour lesquelles il a considéré les plaintes non fondées, qu'il les a refusées ou les a abandonnées.
- R-16** Que le projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout d'une disposition prévoyant expressément, pour le protecteur régional, un pouvoir de formuler des recommandations à portée collective, et ce, en tout temps.
- R-17** Que l'article 50 du projet de loi n° 9 soit modifié par le remplacement des mots « peut, dans le cadre de son rapport annuel » par les mots « peut en tout temps, notamment dans le cadre de son rapport annuel ou d'un rapport spécial ».
- R-18** Que le 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 16 du projet de loi n° 9 soit modifié par l'ajout, après la première phrase, d'une phrase prévoyant que le protecteur national peut, aux fins d'évaluation de la cohérence des pratiques, exiger que lui soit communiqué par le protecteur régional tout dossier de plainte et toute conclusion qu'il rend.



PROTECTEUR  
DU CITOYEN

Écoute • Rigueur • Respect

---

**Bureau de Québec**  
800, place D'Youville, 19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4  
Téléphone : 418 643-2688

**Bureau de Montréal**  
1080, côte du Beaver Hall  
10<sup>e</sup> étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8  
Téléphone : 514 873-2032

**protecteurducitoyen.qc.ca**  
Téléphone sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130  
protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca