



Avis sur le projet de loi n° 9 Loi sur le protecteur national de l'élève

Janvier 2022



Sommaire

Avant-propos	1
Préambule	1
Commentaires généraux	2
Nomination et organisation	4
Fonctions et responsabilités	6
Traitement des plaintes par un CSS	7
Traitement des plaintes par le protecteur régional de l'élève	11
Délais applicables	13
Conclusion	14
Rappel des recommandations	15

Dans ce document, le genre masculin est utilisé comme générique, dans le seul but de ne pas alourdir le texte.





Avant-propos

L'Association québécoise des cadres scolaires (AQCS) représente plus de 2 800 cadres œuvrant au sein des 72 centres de services scolaires et commissions scolaires du Québec. Ils sont le rouage essentiel du réseau scolaire québécois. Ils occupent des fonctions de conseil et d'encadrement dans les centres administratifs, les centres d'éducation aux adultes et de formation professionnelle ainsi que dans les établissements primaires et secondaires.

Soulignons que l'AQCS rassemble la très grande majorité des secrétaires généraux des centres de services scolaires (CSS) et des commissions scolaires (CS) du Québec, lesquels assument le rôle de responsable du traitement des plaintes dans leurs organisations.

Préambule

L'AQCS a accueilli positivement le dépôt du projet de loi n°9, *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le 23 novembre 2021. À la lecture de cette pièce législative, l'AQCS a souligné sa satisfaction quant au fait que les nouveaux protecteurs régionaux de l'élève ne soient pas identifiés comme porte d'entrée de l'examen des plaintes dans le réseau scolaire, tel que l'avait préconisé le Protecteur du citoyen dans son rapport d'octobre 2017 sur le traitement des plaintes en milieu scolaire. Notre Association a également vu d'un bon œil la mise en place du protecteur national de l'élève, notamment à l'égard du rôle qui lui est imparti en matière de concertation et de formation des protecteurs régionaux de l'élève.

Cet avis de l'AQCS est aujourd'hui soumis au ministre afin de bonifier le projet de loi et ultimement, de contribuer à l'amélioration du processus lié au traitement des plaintes des parents et des élèves. Des membres cadres des services du secrétariat général de CSS, concernés de près par ce processus, ont participé à la rédaction du présent avis.



Commentaires généraux

Définition de certains termes

Le projet de loi n°9 utilise différents termes qui ont un impact sur le travail des cadres des services et des établissements. Certains d'entre eux suscitent des interrogations par leur imprécision ou leur usage dans un nouveau cadre légal. Des définitions, notamment des termes suivants, permettraient de clarifier l'application de différents articles du projet de loi :

- **Plainte** : ce terme générique peut désigner une simple demande d'information, une insatisfaction (ex. : au sujet de la facturation des frais de garde, d'une retenue lors d'une récréation, du code vestimentaire, etc.) et s'étendre jusqu'à une réclamation ou une poursuite. Que doit-on entendre par plainte? Le terme est-il inclusif ou comprend-il certaines nuances d'interprétation? Notons qu'au surplus, le mot « plainte » constitue la pierre d'assise de ce projet de loi. Définir ce terme nous apparaît impératif afin que le spectre d'intervention des parties soit clair.
- **Dénonciation** : le projet de loi n°9 remplace les notions de signalement et de plainte par celle de la dénonciation au sens du plan de lutte contre l'intimidation et la violence. Selon notre compréhension, ce terme est plus inclusif et comprend toute dénonciation. Des précisions nous apparaissent nécessaires pour permettre l'adaptation des outils et des pratiques sur le terrain, le cas échéant.
- **Allié** : comment doit-on interpréter ce terme, utilisé à l'article 9, paragraphe 3?

Procédure d'examen des plaintes

L'article 220.2 de la Loi sur l'instruction publique, prévoyant que les CSS et les CS doivent établir par règlement une procédure d'examen des plaintes, a grandement été modifié par l'article 69 dans le projet de loi. Notre Association s'interroge sur la portée et l'application d'un tel règlement local, puisque tout le processus de traitement des plaintes est défini par le projet de loi. S'il demeurait en vigueur, nous comprenons que seules les plaintes liées aux troubles de voisinage s'appliqueraient à un tel règlement. Nous doutons qu'il soit nécessaire d'élaborer un règlement pour ce type de plainte, étant donné toutes les étapes qu'un processus réglementaire impose.

Réseau de la santé

Le projet de loi prévoit différents délais à chaque étape de la procédure d'examen des plaintes. Le non-respect d'un délai ou l'insatisfaction de la personne autorise le plaignant à franchir l'étape suivante. Or, plusieurs plaintes liées aux services éducatifs nécessitent des diagnostics et des évaluations des professionnels du réseau de la santé. Plus spécifiquement, nous pensons aux plans de services individualisés et intersectoriels (PSII) pour les élèves à besoins particuliers, où une

complémentarité de services entre les réseaux de la santé et de l'éducation est nécessaire pour orchestrer les interventions de tous les partenaires impliqués auprès de l'élève.

L'AQCS tient à préciser qu'il est important que le législateur fasse un arrimage étroit avec ce réseau sur le plan des délais prévus au projet de loi – sous réserve des délais inhérents au traitement par le réseau de la santé.

Recommandations de l'AQCS

- ▶ Préciser les définitions des termes « plainte », « dénonciation » et « allié » à l'article 15, alinéa 3 du projet de loi.
- ▶ Consulter le réseau de la santé au sujet des délais prévus dans le projet de loi n°9 et arrimer les délais, le cas échéant.



Nomination et organisation

Comité de sélection pour les protecteurs régionaux de l'élève

L'article 6 du projet de loi prévoit la composition du comité de sélection pour les protecteurs régionaux de l'élève. Les cadres des services administratifs des CSS sont exclus de ce comité, ce que nous avons du mal à concevoir. En effet, les cadres des services offrent non seulement des services directs à l'élève, mais également des services dont l'impact sur leur réussite est fondamental. Pour fins d'illustration, citons les suivants :

- Services éducatifs : services complémentaires (psychologues, orthopédagogues, orthophonistes, psychoéducateurs, etc.), services régionaux, adaptation scolaire, cours d'été.
- Technologies de l'information : soutien techno pédagogique
- Secrétaires généraux : responsables du traitement des plaintes des parents et des élèves dans les centres de services scolaires
- Organisation scolaire : admission, inscription et transfert des élèves
- Ressources humaines : dotation, affectation, relations de travail
- Transport scolaire : organisation du transport, matin, midi et soir pour l'école de quartier ainsi que pour les écoles hors bassin

Étant donné le rôle et les fonctions qu'ils exercent, il est incontournable que des cadres scolaires soient inclus au sein du comité de sélection pour l'embauche des protecteurs régionaux. Notons que la majorité de plaintes dans les CSS et les CS concerne les services offerts aux élèves HDAA (services éducatifs), l'admission et l'inscription des élèves (organisation scolaire) ainsi que le transport.

Découpage des régions

En vertu du projet de loi, le protecteur national de l'élève affectera chaque protecteur régional de l'élève à une région. L'AQCS soumet ici que le découpage des régions est non seulement important pour bien répartir le nombre d'élèves et d'établissements, mais surtout pour assurer une meilleure efficacité de traitement des plaintes. Le protecteur national de l'élève devra analyser la distribution des élèves et des établissements sur un territoire donné et définir lui-même la notion de région. Affecter un protecteur régional de l'élève par région administrative sans égard à la répartition des élèves et du nombre d'établissements serait mal avisé. Par ailleurs, la notion de région devra se déployer différemment dans le cas des commissions scolaires anglophones afin d'assurer la meilleure desserte possible de cette clientèle.

Critères de sélection des protecteurs de l'élève

Le paragraphe 3 de l'article 9 du projet de loi, précisant les critères de sélection du protecteur national de l'élève, commande certaines explications quant à son application, notamment sur le terme « allié ».

Par ailleurs, le législateur prévoit que le protecteur national ou le protecteur régional de l'élève ne peut être un parent. Notre Association s'interroge sur la portée du degré de filiation et de sa nécessité. Cette condition risque d'écarter plusieurs candidatures de très haut calibre.

Recommandations de l'AQCS

- ▶ Inclure des cadres scolaires dans la composition du comité de sélection du protecteur régional de l'élève. Les cadres scolaires offrent des services directs à l'élève et sont étroitement associés au traitement des plaintes. Nous songeons ici plus spécifiquement aux cadres des services éducatifs et du secrétariat général.
- ▶ Prévoir un découpage territorial équilibré, permettant la meilleure efficacité possible en matière de traitement des plaintes, notamment dans les régions comportant plus d'élèves et d'établissements.
- ▶ Retirer le paragraphe 3 de l'article 9 du projet de loi, laissant ainsi le soin au protecteur national de l'élève d'établir ses règles d'éthique et de conflit d'intérêts.



Fonctions et responsabilités

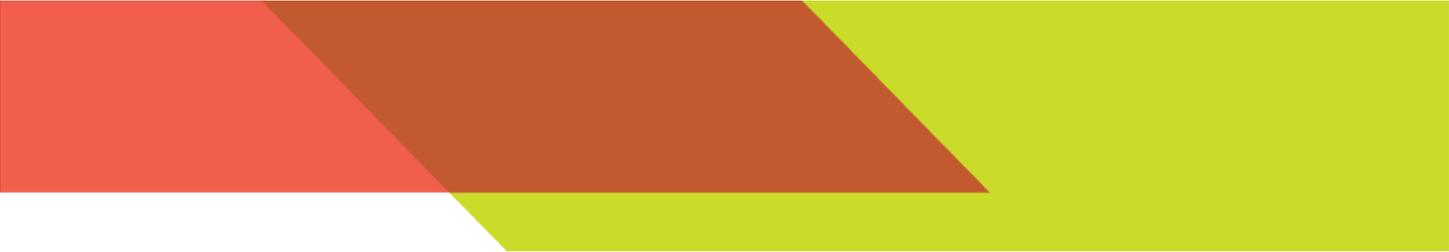
L'article 15 du projet de loi confie un rôle de veille des droits des élèves au protecteur régional de l'élève. Selon l'AQCS, ce rôle devrait être précisé. En effet, devrait-il s'établir dans le cadre spécifique du traitement d'une plainte, ou plus largement à l'égard de l'ensemble des services éducatifs et administratifs? Le protecteur régional de l'élève sera-t-il mandaté pour effectuer une veille proactive des organisations et émettre des recommandations? Notre Association tient à rappeler que les directions générales et les secrétaires généraux des CSS et des CS ont toujours exercé un rôle de veille des droits des élèves.

Par ailleurs, à la lecture du projet de loi, nous constatons que le protecteur régional de l'élève devra donner son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un CSS, un comité de parents et un comité des élèves relativement aux services que rend le CSS aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci. Cette notion devra être clarifiée : nous estimons même que l'article 18 du projet de loi est incomplet. Les avis d'un protecteur régional de l'élève seront-ils rendus publics? Ces avis devront-ils être soumis au conseil d'administration du CSS? De quelle façon les suivis seront-ils effectués auprès des CSS? Aussi, nous nous interrogeons sur la portée contraignante que pourraient avoir de tels avis auprès du ministère.

Enfin, nous suggérons que le protecteur régional des élèves devra assurer son rôle de veille uniquement dans un contexte de dépôt d'une plainte ou lors d'une demande d'avis, prévu au 2^e alinéa de l'article 18 du projet de loi.

Recommandations :

- ▶ Préciser le cheminement des suivis des avis émis par le protecteur régional de l'élève.
- ▶ Prévoir que le rôle de veille du protecteur régional de l'élève s'effectuera uniquement dans un contexte de dépôt de plainte ou lors d'une demande d'avis.



Traitement des plaintes par un CSS

Le libellé de l'article 21 du projet de loi prévoit que « L'élève ou l'enfant visé à l'article 15 ou les parents de ceux-ci qui sont insatisfaits d'un service qu'ils ont reçus, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent du centre de services scolaire **peuvent** formuler une plainte à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat ». L'utilisation du verbe « pouvoir » dans cet article laisse supposer que le plaignant peut passer à un autre palier d'intervention avant d'en saisir la personne concernée ou son supérieur immédiat. L'AQCS demande que le verbe « devoir » soit utilisé dans cet article, de façon à bien respecter chacune des étapes du cheminement d'une plainte.

L'article 23 du projet de loi, tel que rédigé, préoccupe vivement l'AQCS, notamment à l'égard du rôle confié au conseil d'administration d'un CSS relatif au traitement d'une plainte. En effet, ce rôle ne correspond pas aux principes de saine gouvernance des nouveaux conseils d'administration.

Rôle d'un conseil d'administration et de la direction générale en matière de traitement des plaintes

L'adoption du projet de loi 40, *Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires*, est venue, entre autres, mettre en place et préciser le rôle des conseils d'administration des CSS. Le CA d'un CSS doit d'abord et avant tout se porter garant du respect de la mission du CSS. Ainsi, il doit :

- adopter un plan d'engagement vers la réussite qui favorise l'atteinte de la mission et la pérennité de l'organisation;
- évaluer la performance de l'organisation en fonction de ce plan;
- embaucher un directeur général à qui il délègue son autorité sur les activités courantes;
- exercer une surveillance appropriée et voir à ce que le CSS procède à une gestion compétente des risques (services éducatifs et administratifs);
- adopter un budget annuel ainsi que l'ensemble des politiques qui encadrent son propre travail ainsi que celui de l'équipe de direction.

L'obligation de transmettre un avis sur le bien-fondé d'une plainte, tel que le prévoit l'article 23 du projet de loi, va à l'encontre des principes de saine gouvernance d'un conseil d'administration. Le conseil d'administration ne doit pas avoir de rôle dans la gestion courante de l'organisation. Celle-ci appartient d'abord et avant tout à la direction générale.

En effet, l'AQCS est d'avis que la direction générale doit être appelée à jouer un rôle de premier plan en matière de traitement des plaintes. L'avis sur le bien-fondé d'une plainte ne devrait pas être transmis au conseil d'administration, mais bien à la direction générale qui verra à s'assurer

que tous les aspects de la plainte en fonction de sa nature et de sa portée ont été traités avec rigueur. La direction générale doit être le dernier rempart administratif du traitement des plaintes avant que le protecteur régional de l'élève et le conseil d'administration en soient saisis. L'avis sur le bien-fondé d'une plainte ne doit pas être transmis au conseil d'administration. Seule la direction générale doit en être saisie.

L'AQCS est toutefois consciente que le conseil d'administration doit être informé du traitement des plaintes au sein d'un CSS. Elle souscrit ainsi à l'idée qu'un processus d'information générale du traitement des plaintes préservant la confidentialité de l'information doit être mis en place, plutôt qu'une analyse à la pièce de chaque plainte, comme le prévoit le projet de loi.

Ajoutons qu'à la lumière de l'expérience terrain des cadres, il nous apparaît irréaliste que les CA soient saisis de tous les avis des responsables du traitement des plaintes. En effet, une analyse de quelques compilations annuelles de traitement de plaintes dans les CSS laisse présager que plusieurs centaines d'avis risquent d'être transmis aux membres du conseil d'administration. Étant donné que les dispositions de l'article 23 du projet de loi font en sorte que le responsable du traitement des plaintes doit donner son avis sur le bien-fondé d'une plainte dans un délai de 15 jours ouvrables, le conseil d'administration pourrait devoir tenir de nombreuses séances publiques extraordinaires. Cette fréquence de rencontres pour des dossiers d'affaires courantes va à l'encontre des principes de saine gouvernance et accrédite la thèse que la direction générale doit jouer un rôle de premier plan en matière de traitement de plaintes.

Questions d'ordre disciplinaire

L'AQCS est surprise du contenu de l'article 24, précisant que le responsable du traitement des plaintes doit aviser le responsable des ressources humaines de son organisation en cas de questions d'ordre disciplinaire. Cette procédure est déjà bien en place dans les CSS et les CS. Toutefois, nous tenons à souligner que nous adhérons au principe que les questions d'ordre disciplinaire devraient être transmises à la direction des ressources humaines et non pas aux protecteurs régionaux de l'élève.

Plainte frivole

Notre Association estime que le responsable du traitement des plaintes de chaque CSS ou CS devrait être en mesure d'évaluer les demandes reçues, au même titre que le protecteur régional de l'élève. Ainsi, le responsable du traitement des plaintes devrait pouvoir refuser ou cesser d'examiner, sur examen sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Médiation et conciliation

En vertu de l'article 37 du projet de loi, des pouvoirs de médiation sont attribués au protecteur régional de l'élève. Puisque les responsables du traitement des plaintes effectuent déjà de la médiation, l'AQCS propose, en tout respect du principe de subsidiarité, que des dispositions analogues soient ajoutées au projet de loi pour le responsable du traitement des plaintes.

Assistance au parent

Dans le cadre de ses fonctions, le responsable du traitement des plaintes établit un contact humain et bienveillant auprès des parents de l'élève, de l'élève ou de l'enfant en leur prêtant assistance. Ce rôle ne doit pas être réservé exclusivement au protecteur régional de l'élève, mais bien partagé avec le responsable du traitement des plaintes.

L'AQCS demande donc d'ajouter une précision à l'égard du responsable du traitement des plaintes afin que son rôle d'assistance soit reconnu, ce que prévoit actuellement la Loi sur l'instruction publique. Un ajout devrait donc être intégré à l'article 22 du projet de loi.

Traitement des plaintes dans les établissements privés

L'article 26, alinéa 2 du projet de loi n° 9 prévoit qu'aux fins de l'application de la section relative au traitement des plaintes par un CSS ou un établissement d'enseignement privé (chapitre 2, section 1), le « conseil d'administration d'un centre de services scolaire » désigne un établissement d'enseignement privé.

Concrètement, cela signifie qu'un directeur général d'un établissement d'enseignement privé substitue le CA d'un CSS public et que le législateur accorde au privé une souplesse administrative que le public n'a pas.

Nous ne sommes pas opposés à cette application dans le réseau privé, dans la mesure où les mêmes responsabilités sont confiées aux directeurs généraux des CSS.

Recommandations de l'AQCS

- ▶ Modifier l'article 21 du projet de loi afin que le verbe « devoir » plutôt que « pouvoir » soit utilisé.
- ▶ Modifier l'article 23 du projet de loi, afin que la direction générale du CSS, en tout respect du principe de subsidiarité, reçoive l'avis rédigé par le responsable du traitement des plaintes sur le bien-fondé d'une plainte. Le contenu de l'avis devrait porter non seulement sur le bien-fondé de la plainte, mais également sur l'intervention à réaliser pour trouver une solution satisfaisante.
- ▶ Transmettre au conseil d'administration un bilan annuel rassemblant les objets des plaintes, des statistiques et des pistes d'amélioration, plutôt qu'un avis sur le bien-fondé d'une plainte. Par ailleurs, seules les plaintes cheminant auprès du protecteur régional de l'élève devraient faire l'objet d'un suivi auprès du conseil d'administration d'un CSS, avec un engagement de confidentialité.
- ▶ Ajouter au chapitre 2, section 1 du projet de loi un article portant sur l'identification et le traitement des plaintes de nature frivole, pour faciliter le travail du responsable du traitement des plaintes.
- ▶ Ajouter au chapitre 2, section 1 du projet de loi un article permettant au responsable du traitement des plaintes de se réunir avec les parties et de tenter de les amener à s'entendre.
- ▶ Ajouter une précision à l'article 22 du projet de loi, indiquant que le responsable du traitement des plaintes doit prêter assistance aux parents et aux élèves qui le requièrent comme le prévoit actuellement la Loi sur l'instruction publique.

- ▶ Confier aux directions générales des CSS les mêmes responsabilités en matière de traitement de plainte que celles confiées aux directions d'établissements d'enseignement privés.



Traitement des plaintes par le protecteur régional de l'élève

Le rôle du protecteur régional de l'élève est défini dans le chapitre 2, section 2, du projet de loi n° 9. Cette partie du projet de loi précise, entre autres, que lorsque le protecteur régional de l'élève examine une plainte, il doit en informer le CSS et ce dernier doit lui transmettre sans délai les renseignements qu'il détient relativement à la plainte.

Toutefois, quand il refuse d'examiner une plainte ou qu'il met fin à l'examen d'une plainte, le protecteur régional de l'élève n'a pas l'obligation d'en informer le CSS. L'AQCS croit que le protecteur régional de l'élève devrait avoir l'obligation d'informer le responsable du traitement des plaintes du CSS.

Suspension du traitement d'une plainte

Le dernier alinéa de l'article 32 du projet de loi prévoit que « le protecteur régional de l'élève peut, lorsque le plaignant **y consent**, suspendre le traitement de la plainte s'il juge qu'une intervention de sa part serait prématurée eu égard à la procédure de traitement des plaintes prévue à la section 1 du présent chapitre ». L'AQCS considère que le protecteur régional de l'élève n'a pas à obtenir le consentement du plaignant. Cette décision devrait lui appartenir de plein droit. Quant au plaignant, nous réitérons que ce dernier devrait suivre chacune des étapes prévues au projet de loi en matière de traitement des plaintes.

Remédier à la situation

Le deuxième alinéa de l'article 34 prévoit que « Le protecteur régional de l'élève donne à la personne directement concernée par la plainte, ou à son supérieur immédiat, l'occasion de se faire entendre et, s'il y a lieu, l'invite à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte ».

La rédaction de cet alinéa, notamment la partie relative à la remédiation de la situation, laisse présager un biais du protecteur régional de l'élève à l'égard d'une situation ou d'un contexte donné. Une forme de subjectivité ou de préfiguration se dégage de cet alinéa. L'AQCS propose qu'il soit reformulé.

Recommandations de l'AQCS

- ▶ Mettre en place un mécanisme de communication efficace avec le CSS à l'égard du suivi du traitement des plaintes par le protecteur régional. Ainsi, nous proposons d'ajouter à l'article 33 : « ... Il doit également en informer le responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. »

- ▶ Modifier l'article 32 du projet de loi afin que le consentement du plaignant ne soit pas requis.
- ▶ Revoir la rédaction de l'article 34 du projet de loi de façon à le rendre plus objectif.



Délais applicables

L'article 38 du projet de loi prévoit les différents délais applicables au protecteur régional de l'élève ainsi qu'au protecteur national de l'élève en matière d'examen de la plainte, des conclusions à cette plainte et des recommandations, le cas échéant.

L'article 39 précise, par ailleurs, que le CSS « doit dans les 10 jours ouvrables de la réception de toute conclusion ou recommandation, informer par écrit le plaignant et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner et, le cas échéant, des motifs justifiant tout refus d'y donner suite ».

Étant donné qu'en vertu de l'article 58 du projet de loi, « Le conseil d'administration du centre de services scolaire peut infirmer en tout ou en partie une décision visée par les conclusions ou des recommandations formulées en application de l'article 38 de la Loi sur le protecteur national de l'élève et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu », l'AQCS considère que le délai prévu à l'article 39 du projet de loi n'est pas suffisant pour permettre au conseil d'administration d'examiner la décision du protecteur régional de l'élève. Un délai de 20 jours ouvrables est proposé par l'AQCS.

Rapport du responsable du traitement des plaintes

L'article 47 du projet de loi prévoit qu'un rapport du responsable du traitement des plaintes doit être transmis annuellement au protecteur régional de l'élève. Le contenu du rapport est précisé dans cet article. Selon l'AQCS, ce contenu est trop spécifique, notamment à l'égard de la nature des correctifs recommandés et des suites qui leur ont été données.

Enfin, nous suggérons que la formulation de l'article 47 du projet de loi soit analogue à celle des articles 48 et 49, pour une meilleure uniformité.

Recommandations de l'AQCS

- ▶ Modifier l'article 39 afin que le délai de 10 jours ouvrables soit remplacé par 20 jours ouvrables.
- ▶ Faire en sorte que le rapport annuel des activités du responsable du traitement des plaintes au protecteur régional de l'élève ne spécifie pas « la nature des correctifs qu'il a recommandés », comme précisé à l'article 47. Bien que le rapport annuel soit public, ces éléments sont de nature confidentielle. Le rapport annuel devrait plutôt présenter des constats et des recommandations générales.
- ▶ Revoir la formulation de l'article 47.



Conclusion

L'AQCS est satisfaite que la porte d'entrée de l'examen des plaintes demeure dans les établissements et les CSS puisque la très grande majorité d'entre elles est traitée à ce niveau. Le législateur reconnaît ainsi l'expertise des CSS et notamment le rôle-conseil des responsables du traitement des plaintes (souvent des secrétaires généraux), dont l'approche et les compétences professionnelles en matière de traitement des plaintes sont sans équivoque.

Par ailleurs, et nous insistons sur ce point, les principes de subsidiarité et de saine gouvernance doivent être respectés relativement aux avis sur le bien-fondé des plaintes à remettre au conseil d'administration. Il est impératif que la direction générale doive d'abord être mise à contribution dans le traitement des plaintes. Le législateur doit lui laisser sa place. Quant au conseil d'administration, il pourra en être informé subséquemment, et ce, dans une forme plus générale qui protégera la confidentialité de l'information.

Le législateur devra porter une attention particulière pour reconnaître pleinement l'expertise des cadres et leur accorder leur place au comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève. Les cadres méritent, à juste titre, leur place sur ce comité.

Dans un autre ordre d'idées, le rôle de veille du protecteur régional de l'élève, certains aspects liés au traitement des plaintes et les délais dans un contexte de révision par le conseil d'administration devront être précisés par le législateur.

Ajoutons en terminant qu'il est important que ce projet de loi prévoie une meilleure communication entre les protecteurs régionaux de l'élève et les responsables du traitement des plaintes des CSS et des CS.



Rappel des recommandations

Commentaires généraux

- ▶ Préciser les définitions des termes « plainte », « dénonciation » et « allié » à l'article 15, alinéa 3 du projet de loi.
- ▶ Consulter le réseau de la santé au sujet des délais prévus dans le projet de loi n°9 et arrimer les délais, le cas échéant.

Nomination et organisation

- ▶ Inclure des cadres scolaires dans la composition du comité de sélection du protecteur régional de l'élève. Les cadres scolaires offrent des services directs à l'élève et sont étroitement associés au traitement des plaintes. Nous songeons ici plus spécifiquement aux cadres des services éducatifs et du secrétariat général.
- ▶ Prévoir un découpage territorial équilibré, permettant la meilleure efficacité possible en matière de traitement des plaintes, notamment dans les régions comportant plus d'élèves et d'établissements.
- ▶ Retirer le paragraphe 3 de l'article 9 du projet de loi, laissant ainsi le soin au protecteur national de l'élève d'établir ses règles d'éthique et de conflit d'intérêts.

Fonctions et responsabilités

- ▶ Préciser le cheminement des suivis des avis émis par le protecteur régional de l'élève.
- ▶ Prévoir que le rôle de veille du protecteur régional de l'élève s'effectuera uniquement dans un contexte de dépôt de plainte ou lors d'une demande d'avis.

Traitement des plaintes par un CSS

- ▶ Modifier l'article 21 du projet de loi afin que le verbe « devoir » plutôt que « pouvoir » soit utilisé.
- ▶ Modifier l'article 23 du projet de loi, afin que la direction générale du CSS, en tout respect du principe de subsidiarité, reçoive l'avis rédigé par le responsable du traitement des plaintes sur le bien-fondé d'une plainte. Le contenu de l'avis devrait porter non seulement sur le bien-fondé de la plainte, mais également sur l'intervention à réaliser pour trouver une solution satisfaisante.
- ▶ Transmettre au conseil d'administration un bilan annuel rassemblant les objets des plaintes, des statistiques et des pistes d'amélioration, plutôt qu'un avis sur le bien-fondé d'une plainte. Par ailleurs, seules les plaintes cheminant auprès du protecteur régional de l'élève devraient faire l'objet d'un suivi auprès du conseil d'administration d'un CSS, avec un engagement de confidentialité.
- ▶ Ajouter au chapitre 2, section 1 du projet de loi un article portant sur l'identification et le traitement des plaintes de nature frivole, pour faciliter le travail du responsable du traitement des plaintes.

- ▶ Ajouter au chapitre 2, section 1 du projet de loi un article permettant au responsable du traitement des plaintes de se réunir avec les parties et de tenter de les amener à s'entendre.
- ▶ Ajouter une précision à l'article 22 du projet de loi, indiquant que le responsable du traitement des plaintes doit prêter assistance aux parents et aux élèves qui le requièrent comme le prévoit actuellement la Loi sur l'instruction publique.
- ▶ Confier aux directions générales des CSS les mêmes responsabilités en matière de traitement de plainte que celles confiées aux directions d'établissements d'enseignement privés.

Traitement des plaintes par le protecteur régional de l'élève

- ▶ Mettre en place un mécanisme de communication efficace avec le CSS à l'égard du suivi du traitement des plaintes par le protecteur régional. Ainsi, nous proposons d'ajouter à l'article 33 : « ... Il doit également en informer le responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. »
- ▶ Modifier l'article 32 du projet de loi afin que le consentement du plaignant ne soit pas requis.
- ▶ Revoir la rédaction de l'article 34 du projet de loi de façon à le rendre plus objectif.

Délais applicables

- ▶ Modifier l'article 39 afin que le délai de 10 jours ouvrables soit remplacé par 20 jours ouvrables.
- ▶ Faire en sorte que le rapport annuel des activités du responsable du traitement des plaintes au protecteur régional de l'élève ne spécifie pas « la nature des correctifs qu'il a recommandés », comme précisé à l'article 47. Bien que le rapport annuel soit public, ces éléments sont de nature confidentielle. Le rapport annuel devrait plutôt présenter des constats et des recommandations générales.
- ▶ Revoir la formulation de l'article 47.



ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES CADRES SCOLAIRES

5600, boulevard des Galeries, bureau 610

Québec (Québec) G2K 2H6

Téléphone : 418 654-0014

Télécopieur : 418 654-1719

AQCS.CA