

Protecteur national de l'élève

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2024 - 2025



L'ombudsman
de l'éducation

Protecteur national
de l'élève

Québec 

Cette publication a été réalisée par le Protecteur national de l'élève, avec la collaboration de la direction des affaires institutionnelles.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la direction des affaires institutionnelles au info@pne.gouv.qc.ca.

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

Dépôt légal – septembre 2025
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN [978-2-555-01883-9] (version imprimée)
ISBN [978-2-555-01884-6] (version électronique)

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

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2024-2025

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

MESSAGE DE LA MINISTRE

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires, bureau 1.30
Québec (Québec) G1A 1A4



Madame la Présidente,

Conformément à la *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chap. A-6.01), je dépose à l'Assemblée nationale le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du Protecteur national de l'élève. Ce rapport couvre l'année financière se terminant le 31 mars 2025.

Il s'agit du deuxième rapport du Protecteur national de l'élève, organisme qui contribue dorénavant à l'amélioration continue des services scolaires au Québec. Par ses interventions, les enquêtes qu'il mène et les recommandations qu'il formule aux organismes scolaires publics et privés, le Protecteur national de l'élève favorise le respect des droits des élèves et de leurs parents au quotidien. En ce sens, cet acteur indépendant et impartial agit concrètement pour le bien-être des élèves et des parents par la recherche de solutions aux problèmes vécus par ceux-ci.

Durant cette deuxième année d'activités, le Protecteur national de l'élève a consolidé sa position d'ombudsman de l'éducation et renforcé sa présence auprès des Québécois et Québécoises.

Veillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'S LeBel', written in a cursive style.

Sonia LeBel
Ministre de l'Éducation



MESSAGE DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

Madame la Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du Protecteur national de l'élève. Ce rapport fait état des résultats de l'organisation pour la période du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025.

Ce second exercice de reddition de comptes annuel me permet d'apprécier la somme du travail effectué depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. En près de deux ans d'activités, le Protecteur national de l'élève a su déployer des services attendus de longue date et dont la nécessité était indéniable. La poursuite d'efforts constants visant à soutenir activement le réseau scolaire québécois porte déjà ses fruits.

Soutenue par des experts aux compétences complémentaires, notre approche se veut bienveillante et équitable, avec un souci constant d'accessibilité et d'efficacité de nos services. Cette approche contribue au développement de notre essentielle notoriété auprès de la population québécoise, qui doit nous permettre de rejoindre les élèves et les parents devant faire valoir leurs droits auprès de nous. Tel qu'énoncé à notre *Plan stratégique 2024-2028*, nous gardons le cap sur la progression de notre notoriété et de notre crédibilité.

Je suis fier du chemin parcouru jusqu'à présent. Des avancées majeures ont été réalisées durant la dernière année. Les douze prochains mois s'annoncent tout aussi exigeants et je tiens à exprimer ma profonde reconnaissance à l'ensemble des membres du personnel du Protecteur national de l'élève, dont l'engagement quotidien est essentiel à la réalisation de notre vision commune.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES	2
L'ORGANISATION	4
1.1 L'organisation en bref	4
1.2 Faits saillants	8
LES RÉSULTATS	10
2.1 Plan stratégique	10
2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	22
LES RESSOURCES UTILISÉES	28
3.1 Utilisation des ressources humaines	28
3.2 Utilisation des ressources financières	32
3.3 Utilisation des ressources informationnelles	34
ANNEXES — AUTRES EXIGENCES	36
4.1 Gestion des effectifs	36
4.2 Développement durable	37
4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics	38
4.4 Accès à l'égalité en emploi	39
4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics	41
4.6 Allègement réglementaire et administratif	49
4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels	49
4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration	52
4.9 Égalité entre les femmes et les hommes	53
LISTE DES TABLEAUX	54

DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES

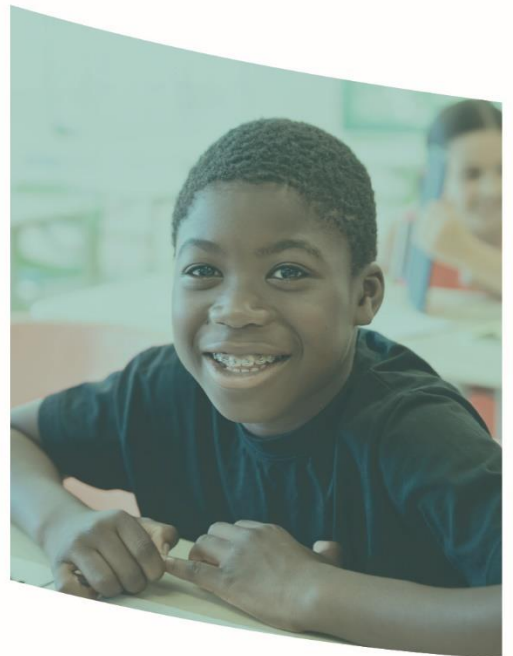
Je déclare que les données contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2024-2025* du Protecteur national de l'élève ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2025.



M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève
Québec, juillet 2025

1.

L'organisation



L'ORGANISATION

1.1 L'organisation en bref

Mission et clientèle

Le Protecteur national de l'élève a pour mission de veiller au respect des droits des élèves fréquentant les établissements d'enseignement publics et privés et des enfants recevant un enseignement à la maison – et de leurs parents – au regard des services qui leur sont rendus, incluant ceux relatifs à la formation professionnelle et à la formation générale des adultes.

Pour ce faire, il est, depuis le 28 août 2023, responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire.

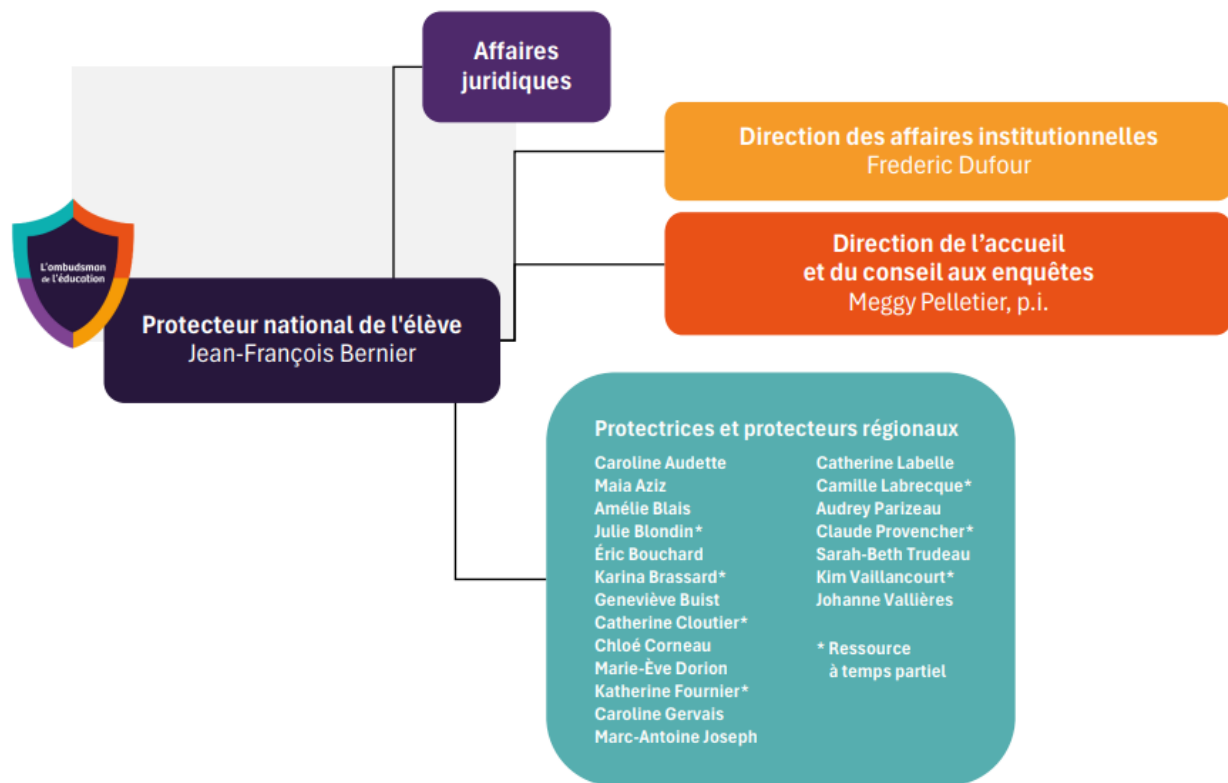
Cette procédure prévoit que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires qu'il reçoit ou qu'il aurait dû recevoir se tourne d'abord vers la personne visée ou vers son supérieur. Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, il se tourne vers le responsable de traitement des plaintes de l'organisme scolaire concerné. Si l'insatisfaction persiste toujours ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève constitue la troisième et la dernière étape de ce processus. Au terme de son enquête, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève peut être amené à formuler des recommandations à l'organisme scolaire visé.

Mentionnons qu'en matière d'acte de violence à caractère sexuel, l'élève, le parent ou toute personne signalante peut passer directement à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève.



Figure 1 : Procédure de traitement des plaintes et des signalements

Structure institutionnelle (Au 31 mars 2025)



Contexte de l'organisation

Institué par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le Protecteur national de l'élève (PNE) a pour vision d'être un ombudsman accessible, efficace et digne de confiance pour le réseau scolaire.

Par ses actions, le Protecteur national de l'élève contribue à l'amélioration des services scolaires. Son indépendance face aux organismes scolaires auprès desquels il intervient lui permet d'agir comme un réel vecteur de solutions, qu'il leur communique par le biais de recommandations.

Trois valeurs centrales, à savoir la bienveillance, l'équité et la rigueur guident son action au quotidien.

Le Protecteur national de l'élève a consacré les deux dernières années à sa construction et à sa consolidation en tant qu'ombudsman de l'éducation. Il a pu relever plusieurs défis liés à la mise en œuvre d'une nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements, à la formation et à la concertation de son équipe de protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et au rodage de ses pratiques et processus, notamment au niveau du système de traitement des plaintes et signalements (Aristote).



Tableau 1

Chiffres clés

Chiffres clés	Description
23	Effectifs du Protecteur national de l'élève, excluant les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève
20	Nombre de protectrices et de protecteurs régionaux de l'élève à temps plein (13) et à temps partiel (7)
4,9	Dépenses (en millions de dollars)
1,5	Nombre (en millions) d'élèves au Québec pouvant recourir au Protecteur national de l'élève
3 132	Nombre d'établissements scolaires sous compétence ¹
72	Nombre de centres de services scolaires (CSS) et de commissions scolaires (CS) sous compétence

¹ De ce nombre, on compte 2 774 écoles publiques et 358 écoles privées au 15 décembre 2024.

1.2 Faits saillants

Formation continue, concertation et consolidation de l'équipe du Protecteur national de l'élève

- Formation continue des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève sur des thèmes d'intérêt, dont ceux reliés au traitement des plaintes et des signalements en matière d'actes de violence à caractère sexuel, de racisme et de discrimination. D'autres formations ont été dispensées à l'égard des réalités des Premières Nations et Inuits ainsi qu'aux communications efficaces;
- Bonification du corpus documentaire pour mieux soutenir la mission et la réaliser de manière plus efficiente.

Réaffirmation de la posture d'ombudsman et redditions de comptes

- Renforcement de la position du Protecteur national de l'élève comme acteur de premier plan dans la promotion et la protection des droits des élèves et de leurs parents;
- Contribution à l'étude et à l'amélioration de différents projets de loi ayant une incidence sur le respect des droits des élèves et de leurs parents;
- Réalisation et présentations des premiers rapports annuels d'activités (national et régionaux);
- Adoption du premier plan stratégique de l'institution (2024-2028).

Promotion du recours et mobilisation pour le respect des droits de l'élève

- Communications ciblées visant la promotion du recours et des droits de l'élève;
- Promotion et explication du mécanisme de traitement des plaintes et des signalements dans plusieurs médias québécois;
- Distribution d'affiches promotionnelles dans les écoles du Québec et dans les centres de formation professionnelle ou d'éducation des adultes, et distribution de signets promotionnels dans plusieurs dizaines de bibliothèques publiques du Québec;
- Réseautage et concertation avec plusieurs acteurs de l'écosystème régional, national et international.

2.

Les résultats



LES RÉSULTATS

2.1 Plan stratégique

Le Protecteur national de l'élève s'est doté de son premier plan stratégique couvrant la période 2024-2028. Il s'est fixé six objectifs et huit cibles qui s'inscrivent dans trois orientations, à savoir :

- Développer la notoriété du Protecteur national de l'élève auprès des élèves et des parents;
- Édifier la crédibilité du Protecteur national de l'élève, des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève;
- S'établir comme une institution compétente et attrayante.

Les résultats relatifs aux objectifs de ce plan stratégique sont d'abord présentés dans des tableaux sommaires. Les tableaux subséquents présentent ces résultats de manière détaillée. Soulignons que les données partagées dans ces tableaux correspondent à la période comprise entre le 1^{er} avril 2024 et le 31 mars 2025. Cette période diffère de celle utilisée pour les fins du rapport annuel d'activités du Protecteur national de l'élève, qui correspond à l'année scolaire (du 1^{er} juillet au 30 juin).

2.1.1 Sommaire des résultats 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2024-2028

ENJEU 1 : Un recours à faire connaître

Orientation 1 Développer la notoriété du Protecteur national de l'élève auprès des élèves et des parents

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
Objectif 1.1 Accroître la connaissance du recours et du rôle du Protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.	Indicateur 1 Taux de notoriété du Protecteur national de l'élève Mesure de départ : 7 % (2023-2024)	8 %	12 % Cible atteinte	15
	Indicateur 2 Taux de progression du nombre d'abonnés aux communications numériques du Protecteur national de l'élève Mesure de départ : 2 008 abonnés (2023-2024)	20 % p/r à la mesure de départ de 2023-2024	60 % p/r à la mesure de départ de 2023-2024 Cible atteinte	16

ENJEU 2 : Une efficacité à démontrer

Orientation 2 Édifier la crédibilité du Protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
Objectif 2.1 Optimiser l'impact des recommandations	Indicateur 3 Taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires Mesure de départ : 89 % (2023-2024)	89 %	91 % Cible atteinte	17
	Indicateur 4 Taux d'implantation des recommandations acceptées par les organismes scolaires	Établissement de la mesure de départ	90 % (La mesure de départ est donc fixée à 90 %)	18
Objectif 2.2 Traiter les plaintes et les signalements avec diligence	Indicateur 5 Durée moyenne de traitement des plaintes et des signalements Mesure de départ : 26 jours ouvrables (2023-2024)	26 jours ouvrables	34 jours ouvrables Cible non atteinte	19
Objectif 2.3 Accroître la confiance à l'égard de l'institution	Indicateur 6 Taux de confiance de la population à l'égard du Protecteur national de l'élève Mesure de départ : 63 % (2023-2024)	64 %	62 % Cible non atteinte	19

ENJEU 3 : Une expertise à mobiliser et à maintenir

Orientation 3 S'établir comme une institution compétente et attrayante

Objectif	Indicateur	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Page
Objectif 3.1 Constituer une expertise diversifiée et durable	Indicateur 7 Pourcentage du personnel ayant atteint les cibles annuelles de formation continue Mesure de départ : 80 % (2023-2024)	82 %	92 % Cible atteinte	20
Objectif 3.2 Attirer et fidéliser les talents	Indicateur 8 Taux de mobilisation du personnel Mesure de départ : 92,5 % (2023-2024)	90 % ou plus	85 % Cible non atteinte	21



2.1.2 Résultats détaillés 2024-2025 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2024-2028

ENJEU 1 : Un recours à faire connaître

Orientation 1 Développer la notoriété du Protecteur national de l'élève auprès des élèves et des parents.

Objectif 1.1 : Accroître la connaissance du recours et du rôle du Protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Contexte lié à l'objectif : Avec un maximum de trois étapes, la procédure de traitement des plaintes et des signalements vise le traitement diligent, accessible et efficace des insatisfactions manifestées par les élèves ou leurs parents. Améliorer la connaissance de cette procédure et du Protecteur national de l'élève auprès de la population est essentiel pour faciliter son accès en temps opportun lorsque requis. Pour mesurer sa notoriété, deux indicateurs ont été choisis : le taux de notoriété et le taux de progression du nombre d'abonnés aux communications numériques du Protecteur national de l'élève.

Indicateur 1 : Taux de notoriété du Protecteur national de l'élève

Mesure de départ : 7 % (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	8 %	9 %	11 %	12 %
Résultat	12 % Cible atteinte			

En 2024-2025, des efforts soutenus ont été déployés pour faire connaître l'institution et la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements. Le taux de notoriété, calculé à partir d'un sondage auprès de la population, démontre que ces efforts ont porté fruit. En effet, sur un échantillon de 1 046 adultes québécois sondés durant la période du 4 au 11 novembre 2024, 12 % ont été capables de nommer spontanément le Protecteur national de l'élève comme organisme responsable du traitement des plaintes et des signalements dans le milieu scolaire québécois.

La notoriété spontanée a augmenté significativement depuis le coup de sonde réalisé en novembre 2023, qui se situait à 7 %. Cette évolution positive est encourageante étant donné que le Protecteur national de l'élève n'est responsable du traitement des plaintes et des signalements que depuis la rentrée scolaire 2023.

Indicateur 2 : Taux de progression du nombre d'abonnés aux communications numériques du Protecteur national de l'élève

Mesure de départ : 2 008 abonnés (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	20 % p/r à la mesure de départ de 2023-2024 (soit 2 410)	20 % p/r à 2024-2025	10 % p/r à 2025-2026	10 % p/r à 2026-2027
Résultat	60 % de progression p/r à la mesure de départ (soit 3 215) Cible atteinte			

Un décompte du nombre d'abonnés aux communications numériques du PNE (LinkedIn, Facebook, Instagram et infolettre publique) a permis de constater une progression de 60 % du nombre d'abonnés et un dépassement de la cible fixée. Ce résultat positif provient des efforts réguliers et soutenus du Protecteur national de l'élève à proposer des publications aux contenus pertinents, liés soit à la mission et à la compréhension du recours, soit aux sujets et enjeux d'intérêts partagés entre l'institution, ses multiples collaborateurs et contributeurs, et ses différents groupes cibles.

ENJEU 2 : Une efficacité à démontrer

Orientation 2 Édifier la crédibilité du Protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

Objectif 2.1 : Optimiser l'impact des recommandations

Contexte lié à l'objectif : Une fois l'analyse d'un dossier complétée, le traitement d'une plainte ou d'un signalement peut mener à la formulation de recommandations aux organismes scolaires par les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève. Visant à améliorer les services scolaires tout en assurant la protection des droits des élèves et de leurs parents, ces recommandations doivent être innovantes et applicables concrètement. Plus les recommandations sont pertinentes et concrètes, étoffées et réfléchies sous l'angle de l'amélioration continue des services scolaires, plus les organismes visés seront enclins à les accepter et à les implanter.

Deux indicateurs sont utilisés afin de mesurer l'impact des recommandations formulées par les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève, à savoir le taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires et le taux d'implantation des recommandations acceptées par les organismes scolaires.

Indicateur 3 : Taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires

Mesure de départ : 89 % (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	89 %	90 %	91 %	93 %
Résultat	91 % Cible atteinte			

Le taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires (91 %) démontre leur pertinence et leur réalisme, favorisant l'amélioration continue des services scolaires lorsqu'elles sont formellement implantées par la suite. Ce résultat permet aussi de constater l'ouverture de la grande majorité des organismes scolaires à trouver des solutions aux problématiques identifiées par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

Indicateur 4 : Taux d'implantation des recommandations acceptées par les organismes scolaires

Mesure de départ : à établir en 2024-2025

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	Établissement de la mesure de départ	+ 1 % p/r à la mesure de départ	+ 2 % p/r à la mesure de départ	+ 3 % p/r à la mesure de départ
Résultat	90 %			

N'ayant pas de référentiel pour fixer la cible à atteindre pour la première année de déploiement du premier plan stratégique, l'année 2024-2025 a été choisie pour déterminer la mesure de départ. Celle-ci se situe à 90 % au terme de l'année scolaire 2023-2024. La cible à atteindre en 2025-2026 est ainsi fixée à 91 % quant au taux d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires et ce, à la satisfaction des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

L'implantation effective des recommandations acceptées par les organismes scolaires est essentielle à la pleine réalisation de la mission du Protecteur national de l'élève, et à l'impact pérenne des solutions proposées par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève. C'est pourquoi une attention toute particulière sera accordée à cet indicateur au cours des prochaines années.

Objectif 2.2 : Traiter les plaintes et les signalements avec diligence

Contexte lié à l'objectif : L'efficacité de la procédure de traitement des plaintes et des signalements du Protecteur national de l'élève est notamment évaluée sous l'angle de la célérité. Des délais de traitement étant prévus pour chacune des trois étapes de la procédure dans la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le Protecteur national de l'élève œuvre au quotidien à ce que les plaintes et les signalements qui lui sont soumis soient traités dans les meilleurs délais possibles, sans jamais toutefois compromettre la rigueur de ses interventions.

Le Protecteur national de l'élève a jusqu'à 35 jours ouvrables pour compléter les différentes étapes du traitement prévues à la loi. Avec la volonté d'un service le plus efficace possible et conscient du défi constant que cela représente, l'institution s'est fixé des cibles très ambitieuses en matière de délai de traitement, alors qu'elle ne connaissait même pas, à ce moment, ce à quoi ressembleraient certaines réalités opérationnelles de sa mission. L'indicateur utilisé à cette fin est la durée moyenne de traitement des plaintes et des signalements en jours ouvrables.

Indicateur 5 : Durée moyenne de traitement des plaintes et des signalements

Mesure de départ : 26 jours ouvrables (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	26 jours ouvrables	25 jours ouvrables	25 jours ouvrables	24 jours ouvrables
Résultat	34 jours ouvrables Cible non atteinte			

La cible fixée pour l'année 2024-2025 n'a pu être atteinte malgré les efforts déployés tout au long de l'année, essentiellement en raison d'une conjoncture particulière résultant d'une hausse importante et imprévue des plaintes et des signalements au cours du printemps et de l'été 2024, conjuguée à l'absence de deux protectrices régionales de l'élève à temps plein (toujours en cours au 31 mars 2025).

Bien que la cible ambitieuse du plan stratégique n'ait pas été atteinte cette année, il importe de souligner que le délai de traitement moyen obtenu en 2024-2025 se situe tout de même en deçà des 35 jours ouvrables prévus à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Objectif 2.3 : Accroître la confiance à l'égard de l'institution

Contexte lié à l'objectif : En plus de contribuer à la crédibilité du Protecteur national de l'élève et de la notoriété du recours, un traitement des plaintes efficace et rapide est vecteur de l'indispensable confiance à l'endroit de l'institution et de la procédure prévue à la loi. En ce sens, la promotion du recours, la tenue d'enquêtes rigoureuses et la recherche active de solutions aux situations vécues par les plaignants visent la préservation, voire l'augmentation du taux de confiance de la population envers ses services.

Les résultats d'un sondage mené à l'automne 2023 indiquaient que le taux de confiance envers le Protecteur national de l'élève s'élevait à 63 % dans la population québécoise. Le même sondage est réalisé annuellement afin de mesurer l'évolution du taux de confiance.

Indicateur 6 : Taux de confiance de la population à l'égard du Protecteur national de l'élève

Mesure de départ : 63 % (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	64 %	65 %	67 %	68 %
Résultat	62 % Cible non atteinte			

Bien que la cible ne soit pas atteinte, le résultat demeure stable et se situe dans la marge d'erreur statistique. La raison est notamment liée au fait que l'institution, qui en est à sa deuxième année seulement d'existence, n'est pas encore bien connue de la population québécoise. Ce résultat peut également s'expliquer par un contexte sociétal empreint de méfiance à l'égard des organismes publics en général.

ENJEU 3 : Une expertise à mobiliser et à maintenir

Orientation 3 S'établir comme une institution compétente et attrayante.

Objectif 3.1 : Constituer une expertise diversifiée et durable

Contexte lié à l'objectif : En complément des talents, des savoir-faire variés et des expériences professionnelles de son personnel, le Protecteur national de l'élève investit temps et ressources dans la formation continue des membres de son personnel.

Institution de petite taille, le Protecteur national de l'élève mise sur la polyvalence et l'agilité de son personnel afin de réaliser la mission dont il est investi. En ce sens, les multiples facettes du travail effectué par ses ressources requièrent des efforts et un bon soutien organisationnel afin de constituer et maintenir une expertise diversifiée et durable. La *Loi sur le protecteur national de l'élève* exige même que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions².

S'étant dotée d'une politique de développement des compétences, l'institution mise sur la complémentarité des expertises de son personnel afin de poursuivre son développement, en mettant à profit la formation par les pairs ainsi que par des formateurs externes. Pour mesurer l'atteinte de cet objectif, le Protecteur national de l'élève utilise le pourcentage du personnel ayant atteint les cibles annuelles de nombres d'heures de formation continue comme indicateur de performance.

Indicateur 7 : Pourcentage du personnel ayant atteint les cibles annuelles de formation continue

Mesure de départ : 80 % (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	82 %	84 %	86 %	90 %
Résultat	92 % Cible atteinte			

Le résultat pour 2024-2025 confirme la valorisation de la formation continue au sein du Protecteur national de l'élève. Celui-ci s'assure ainsi de demeurer une organisation polyvalente et agile pour répondre adéquatement à sa mission, au bénéfice des élèves et parents québécois.

² RLRQ, c. P-32.01, art. 17.

Objectif 3.2 : Attirer et fidéliser les talents

Contexte lié à l'objectif : Le Protecteur national de l'élève souhaite se positionner comme un employeur attractif et prend des moyens conséquents pour constituer une culture organisationnelle saine et stimulante, au sein de laquelle son personnel s'épanouit et désire continuer de se développer. L'esprit de corps, la solidarité, le travail d'équipe, le partage d'expertise et la construction collaborative sont tous des éléments qui sont mis de l'avant afin d'attirer, mobiliser et fidéliser le personnel de l'institution. Le Protecteur national de l'élève mesure l'atteinte de cet objectif qu'il s'est fixé grâce au taux de mobilisation du personnel.

Indicateur 8 : Taux de mobilisation du personnel

Mesure de départ : 92,5 % (2023-2024)

	2024-2025	2025-2026	2026-2027	2027-2028
Cible	90 % ou plus	90 % ou plus	90 % ou plus	90 % ou plus
Résultat	85 % Cible non atteinte			

Les cibles ambitieuses que le Protecteur national de l'élève s'est fixées dénotent la grande importance qu'il accorde à la mobilisation de son personnel.

Les deux premières années d'opération de l'institution ont été riches en nouvelles initiatives mobilisatrices pour plusieurs membres du personnel. Malgré les bons résultats obtenus au chapitre du taux de mobilisation, il appert que des efforts accrus sont requis au niveau de la fluidité des communications internes.

Les autres raisons qui peuvent expliquer le résultat en 2024-2025 sont liées au volume de travail élevé et à des ressources limitées pour réaliser la mission et la soutenir. En effet, durant les deux premières années d'implantation, le Protecteur national de l'élève a notamment été confronté à différents défis, dont celui de rapidement développer sa crédibilité et sa notoriété auprès des citoyens et citoyennes tout en produisant d'une part, en très peu de temps, des outils adaptés et des procédures et, d'autre part, en instaurant une culture organisationnelle accueillante et adaptée à l'ensemble du personnel.

2.2 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

Date d'entrée en vigueur : septembre 2023

Des services de qualité

Engagement	Résultat 2023-2024	Cible	Résultat 2024-2025
Engagement 1 : Communiquer nos <i>Conclusions</i> dans un langage clair et simple	N/D	Dans 100 % des cas	100 % Cible atteinte
Engagement 2 : Accompagner avec bienveillance les personnes portant plainte en matière de violence à caractère sexuel	N/D	Dans 100 % des cas	100 % Cible atteinte

Le pourcentage d'atteinte de la cible pour ces deux engagements est basé uniquement sur le nombre de plaintes en qualité des services portant spécifiquement sur ces motifs (clarté et simplicité de nos *Conclusions*, ainsi que l'accompagnement avec bienveillance des personnes portant plainte en matière de violence à caractère sexuel). Au cours de l'année 2024-2025, le Protecteur national de l'élève n'a reçu aucune plainte en qualité des services portant sur ceux-ci. Par ailleurs, le Protecteur national de l'élève a conclu une entente avec l'organisme Info-Aide violence sexuelle afin de permettre aux victimes d'actes de violence à caractère sexuel de parler rapidement à un intervenant, même en dehors des heures ouvrables, en sélectionnant l'option téléphonique prévue à cette fin.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de services

Des services accessibles

Engagement	Résultat 2023-2024	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025
Engagement 3 : Fournir un service d'interprète sur demande et lorsque jugé requis par le protecteur régional de l'élève	Non applicable	Dans 85 % des cas	100% Cible atteinte
Engagement 4 : Rencontrer en personne, sur demande, les personnes portant plainte en matière d'acte de violence à caractère sexuel	100 % Cible atteinte	Dans 85 % des cas	Non applicable

Au 31 mars 2025, le Protecteur national de l'élève a reçu deux demandes d'interprétariat. Ces deux demandes ont été acceptées par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et prises en charge. Aucune demande n'a été reçue concernant la tenue de rencontre en présentiel avec des personnes portant plainte en matière d'acte de violence à caractère sexuel. Le Protecteur national de l'élève n'a par ailleurs reçu aucune plainte relative à la qualité de ses services dont le motif est en lien avec ces deux engagements en 2024-2025.

Des services rendus avec célérité

Engagement	Résultat 2023-2024	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
Engagement 5 : Répondre aux appels dans un délai maximal de 5 minutes durant les heures d'ouverture des bureaux	99,99 % Cible atteinte	Dans 80 % des cas	95 % Cible atteinte	46 secondes
Engagement 6 : Entrer en contact avec vous dans un délai maximal de 3 jours ³ ouvrables après la réception d'une plainte par le protecteur régional de l'élève	68,4 % Cible non atteinte	Dans 75 % des cas	63 % Cible non atteinte	8 jours
Engagement 7 : Entrer en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou signalement pour acte de violence à caractère sexuel par le protecteur régional de l'élève	74,5 % Cible non atteinte	Dans 75 % des cas	65 % Cible non atteinte	2 jours
Engagement 8 : Faire part de nos <i>Conclusions</i> écrites dans un délai maximal de 25 jours ouvrables	52,2 % Cible non atteinte	Dans 80 % des cas	48 % Cible non atteinte	34 jours

Concernant l'engagement 5, le pourcentage d'atteinte de la cible est basé sur le délai de réponse aux 4 563 appels reçus au Protecteur national de l'élève en 2023-2024. De ce nombre⁴, 4 150 ont été répondus dans un délai maximal de 5 minutes, ce qui représente un pourcentage de 95 %. Le délai moyen d'attente en ligne était de 46 secondes.

Quant aux engagements 6, 7 et 8, les résultats montrent des délais plus élevés que ce qui était visé. Ces résultats sont essentiellement dus à une conjoncture particulière découlant d'une hausse importante et imprévue des plaintes et des signalements au cours du printemps et de l'été 2024, conjuguée à l'absence de deux protectrices régionales de l'élève à temps plein (toujours en cours au 31 mars 2025). Cette tendance à la hausse des délais s'est néanmoins résorbée à partir de l'automne 2024.

3 Le délai maximal de contact a été modifié à 3 jours dans la déclaration de services aux citoyennes et citoyens par rapport à l'engagement de l'an dernier (2023-2024).

4 De ce nombre, 212 appels ont exclus parce qu'ils ont été abandonnés ou interrompus.

À noter que le Protecteur national de l'élève a mis en place des processus d'optimisation du traitement des plaintes et des signalements, ainsi qu'un mécanisme faisant en sorte que les personnes plaignantes dont les dossiers connaissent des délais de traitement plus long que la normale sont informées à intervalles réguliers de l'état d'avancement de leurs dossiers.

Entré en action à la fin août 2023, le Protecteur national de l'élève découvre ainsi progressivement sa réalité et les tendances en matière de volume de plaintes et de signalements au cours d'une année scolaire. La troisième année scolaire qui s'amorce en juillet 2025 permettra fort probablement de confirmer ces tendances et mettre en œuvre des processus adaptés pour répondre aux fluctuations saisonnières.

Engagements concernant le suivi des plaintes sur la qualité de nos services

Engagement	Résultat 2023-2024	Cible 2024-2025	Résultat 2024-2025	Délai moyen 2024-2025
Engagement 9 : Accuser réception de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	84,62 % Cible non atteinte	Dans 100 % des cas	82 % Cible non atteinte	2 jours
Engagement 10 : Communiquer une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables	92,31 % Cible non atteinte	Dans 100 % des cas	88 % Cible non atteinte	22 jours

Pour les engagements 9 et 10, c'est dans les proportions respectives de 82 % et 88 % que les délais ont été respectés, ce qui constitue des résultats positifs en matière de services publics. Les raisons sont liées essentiellement à la mise en place et au rodage du système de suivis des plaintes relatives à la qualité des services du Protecteur national de l'élève durant l'année 2024-2025. Le délai moyen de transmission de l'accusé réception pour les plaintes en qualité des services se situe cependant à 2 jours ouvrables et le délai moyen de traitement de ces plaintes se situe quant à lui à 22 jours ouvrables, soit en deçà des 30 jours prévus à l'engagement.

Suivi des plaintes en qualité des services

Conformément à sa politique de gestion des plaintes relatives à la qualité de ses services, le Protecteur national de l'élève souscrit à la préoccupation de l'administration gouvernementale québécoise de placer, au cœur de ses priorités, la qualité des services offerts aux citoyennes et citoyens.

Un motif de plainte relatif aux services de l'institution est systématiquement associé à l'un ou l'autre des engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Protecteur national de l'élève*. Ce dernier a par ailleurs mis en place un comité dédié à l'examen de ces plaintes. Ce comité est constitué du protecteur national de l'élève, de la directrice de l'accueil et du conseil aux enquêtes par intérim et du directeur des affaires institutionnelles.

Une plainte relative à la qualité des services peut toutefois ne pas être traitée lorsque son objet :

- a pour unique but de contester des *Conclusions* ou des recommandations formulées par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève;
- vise des dispositions prévues dans une loi ou un règlement adopté par l'Assemblée nationale ou par le gouvernement;
- se rapporte à une demande ou à une plainte pour laquelle des recours précis sont prévus.

Les plaintes qui touchent un motif ayant fait l'objet d'une précédente analyse par le responsable de la gestion des plaintes en qualité des services sont également jugées non recevables.

Tableau 2 Suivi des plaintes en qualité des services au 31 mars 2025

Nombre de plaintes en 2024-2025	Nombre de motifs de plainte en 2024-2025	
	Fondés	Non fondés
33	12	39
	51	

En 2024-2025, le Protecteur national de l'élève a reçu 33 plaintes de citoyennes et citoyens ayant fait appel à lui et remettant en cause la qualité de ses services. Ceci représente un taux de plaintes de 0,6 %, soit 33 plaintes en qualité de ses services sur 5 095 personnes ayant eu recours à nos services, qu'ils aient fait une demande de renseignements, porté plainte ou fait un signalement. Ainsi, une personne sur 154 ayant fait appel aux services du Protecteur national de l'élève s'est déclarée insatisfaite, ce qui constitue un ratio plus que positif et encourageant dans le contexte d'une institution naissante.

Ces 33 personnes ont décliné leur insatisfaction en 51 motifs de plainte. De ce nombre, 12 motifs ont été jugés fondés et 39 non fondés. Ce sont donc 76 % des motifs de plainte qui ont été jugés non fondés par le comité identifié ci-haut.

Les douze motifs jugés fondés avaient trait à l'envoi des *Conclusions* écrites au-delà de 25 jours ouvrables (7), à la qualité de l'écoute ou de l'accompagnement (4) et à la qualité du français (1).

Pour rappel, en 2023-2024, le Protecteur national de l'élève avait reçu un total de 13 plaintes se déclinant en 19 motifs dont trois été jugés fondés.

3.

Les ressources utilisées



LES RESSOURCES UTILISÉES

3.1 Utilisation des ressources humaines

Répartition de l'effectif par secteur d'activité

Tableau 3 Effectif incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires

Secteur d'activité	2023-2024	2024-2025	Écart
Bureau du protecteur national de l'élève	5	6	1
Direction des affaires institutionnelles	7	7	0
Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes ⁵	12	10	-2
Protectrices et protecteurs régionaux de l'élève	13	13	0
Total	37	36	-1

Formation et perfectionnement du personnel

Les données ci-dessous sont présentées selon les critères prévus dans la *Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre* (RLRQ, chap. D-8.3), pour l'année civile s'étant terminée le 31 décembre 2024.

L'année 2024-2025, deuxième année d'application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau de l'éducation, a été celle de l'élaboration et de mise en œuvre d'une politique de développement des compétences ainsi que de la consolidation des acquis des formations initiales. Des efforts considérables ont été consacrés à la formation continue des 20 protectrices et protecteurs régionaux de l'élève à temps plein et à temps partiel, ainsi que des autres membres du personnel de l'institution du Protecteur national de l'élève.

⁵ Anciennement nommée direction de la concertation et des enquêtes.

Tableau 4 Proportion de la masse salariale investie en formation

	2023	2024
Proportion de la masse salariale (%)	7,31	5,03

Tableau 5 Nombre moyen de jours de formation par personne

	2023	2024
Cadres	5,9 jours	12,1 jours
Protectrices et protecteurs régionaux de l'élève	17,8 jours	10,2 jours
Professionnelles et professionnels	8,3 jours	7,7 jours
Fonctionnaires	2,4 jours	2,5 jours
Total ¹	11,4 jours	8,1 jours

1. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

Tableau 6 Somme allouée par personne

	2023	2024
Somme allouée par personne (\$) ¹	4 743,24*	3 773,10*

1. Somme allouée aux dépenses de formation par personne en moyenne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.

* Ce montant présente uniquement les coûts directs des formations et l'équivalent salarial du temps passé en formation par les employés et exclut les coûts liés aux frais de déplacement.

Pour maintenir, voire améliorer, les connaissances et l'expertise de son personnel, le Protecteur national de l'élève a investi plus de 5 % de la masse salariale dans la formation. En moyenne, l'institution a ainsi alloué une somme de 3 773,10 \$ par personne en formation au cours de l'année civile 2024.

Cet investissement se traduit notamment par la qualité de ses services et la capacité de les fournir de manière optimale et de la manière la plus diligente possible.

Durant l'année civile de référence, un peu plus de 8 jours par personne en moyenne ont été consacrés à la formation.

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Tableau 7 Taux de départ volontaire du personnel régulier

	2023-2024	2024-2025
Taux de départ volontaire (%)	0	21

Cinq départs volontaires des membres du personnel régulier (soit 21 % des effectifs réguliers) ont été enregistrés, dont une démission d'une protectrice régionale de l'élève et quatre mutations de sortie.

Compte tenu de la taille restreinte de l'institution (soit 24 membres nommés selon la loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1)), chaque départ a eu une incidence significative sur les taux de roulement en comparaison de ceux de la fonction publique.

	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) ² 2024-2025
Retraite	0	0	0	0	2
Démission	0	0	1	4,3	3,1
Mutation de sortie	0	0	4	17,2	3,8
Total - Départ volontaire ¹	0	0	5	21,6	9
Nombre moyen d'employés durant la période de référence	24	s.o.	23,2	s. o.	s. o.

1. Total des employés ayant pris leur retraite, ayant démissionné et ayant effectué une mutation de sortie.

2. Les taux de mutation de sortie et de départ volontaire pour la fonction publique représentent la moyenne des taux de la fonction publique : le taux de départ volontaire ministériel et le taux de mutation de sortie ministériel sont comparables à la moyenne de l'ensemble des taux de départ volontaire de chaque organisation et à la moyenne des taux de mutation de sortie de chaque organisation puisqu'ils comprennent les mouvements de type mutation de sortie

Tableau 8 Emplois régionalisés selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 ^{er} octobre 2018 au 30 septembre 2024
Le PNE n'a pas de cible d'emplois régionalisés à atteindre au 30 septembre 2028.	Ne s'applique pas

En octobre 2018, le gouvernement du Québec s'est engagé à réaliser un projet de régionalisation de 5 000 emplois. Bien que le Protecteur national de l'élève ne soit pas assujéti au Plan gouvernemental de régionalisation, il participe néanmoins à sa mise en œuvre.

Au 31 mars 2025, un poste est régionalisé. Mentionnons également que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève, répartis sur l'ensemble du territoire québécois, exercent leurs fonctions totalement en télétravail, et ce, dans leurs régions d'affectation. Cette façon de procéder est dictée principalement par le souci de les rapprocher des citoyens et citoyennes qu'ils desservent, tout en favorisant des économies optimales des fonds publics.

3.2 Utilisation des ressources financières

Le tableau qui suit présente le budget et les dépenses liées aux activités du Protecteur national de l'élève pour l'exercice 2024-2025.

Le budget de dépenses alloué au Protecteur national de l'élève pour l'exercice 2024-2025 s'élevait à 4,86 millions de dollars, alors que les dépenses estimées au 31 mars 2025 atteignent 4,89 millions de dollars. Ce léger dépassement s'explique principalement par des coûts de rémunération plus élevés découlant essentiellement d'un sous financement en matière de budget de rémunération et des ajustements salariaux découlant des nouvelles conventions collectives. Cette situation a cependant pu être atténuée de manière importante par une gestion rigoureuse des dépenses de fonctionnement.

Tableau 9 Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteur d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1) (000 \$)	Dépenses réelles 2023-2024 ³ (000 \$) (4)
Services aux élèves et à leurs parents	3 095,75	3 147,93	52,18	2 605,60
Appui à la mission et soutien administratif	1 088,65	1 480,19	391,54	644,0
Communications et promotion du recours	63,00	50,95	-12,05	231,8
Autres dépenses de fonctionnement	613,70	217,10	-396,60	256,6
Sous-total	4 861,10	4 896,17	35,07	3 738,0
Mesures du Budget 2023-2024 intégrées au Fonds de suppléance	0	0	0	0
Total	4 861,10	4 896,16	35,06	3 738,0

Source : Budget du Protecteur national de l'élève et Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR).

1. Budget de dépenses 2024-2025 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2024-2025.
2. Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.
3. Comptes publics 2023-2024.



3.3 Utilisation des ressources informationnelles

Le tableau qui suit présente les dépenses en ressources informationnelles du Protecteur national de l'élève, en fonction des projets et des activités, pour l'exercice 2024-2025. Ces dépenses ont été assumées à même le budget du ministère de l'Éducation.

Tableau 10 Dépenses en ressources informationnelles

Type d'intervention	Dépenses (\$)
Projets ¹	0
Activités ²	63 670,16
Total	63 670,16

Source : ministère de l'Éducation.

1. Interventions en ressources informationnelles constituant des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ, chap. G-1.03).
2. Toutes les autres interventions en ressources informationnelles, récurrentes et non récurrentes, qui ne constituent pas des projets en ressources informationnelles au sens de l'article 16.3 de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement*.

3.3.1 Bilan des réalisations en matière de ressources informationnelles

En matière de ressources informationnelles, le Protecteur national de l'élève – appuyé par le ministère de l'Éducation – a poursuivi ses efforts pour faire connaître l'institution et faciliter son accès aux élèves et parents souhaitant faire appel à ses services. Il a ainsi su maintenir entièrement fonctionnels, tout au long de l'année, son guichet unique d'accueil des citoyennes et citoyens et la solution informatique de gestion des plaintes et signalements (Aristote). Cette dernière facilite le processus de traitement des plaintes et des signalements pour les personnes plaignantes et signalantes, mais aussi pour les responsables du traitement des plaintes œuvrant au sein des centres de services scolaires, commissions scolaires et établissements d'enseignement privés assujettis à la procédure instituée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

3.3.2 Principales activités liées aux ressources informationnelles

Ces activités se déclinent principalement en deux volets :

- Maintien du système de réponse vocale interactif et de la plateforme texto;
- Développement d'outils de référence pour l'équipe d'assistance et recevabilité.

4.

Annexes — autres exigences



ANNEXES — AUTRES EXIGENCES

4.1 Gestion des effectifs

Tableau 11 Répartition des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés

Catégories	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Total en ETC transposés (4) = (3) / 1 826,3	2023-2024 Total en ETC transposés (5)	Évolution (6) = (4) – (5)
1. Personnel d'encadrement (incluant les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève à temps plein)	29 140,9	0	29 140,9	15,9	13,5	2,4
2. Personnel professionnel	30 712,9	369,8	31 082,7	17,0	10,7	6,3
3. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	8 656,8	20,2	8 677,0	4,8	2,5	2,3
Total	68 510,6	390,0	68 900,7	37,7	26,7	11

Source : Système d'information budgétaire et d'aide à la décision (SINBAD) du Secrétariat du Conseil du trésor, mars 2025.

* Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

Le Protecteur national de l'élève est un organisme budgétaire constitué depuis le 1^{er} avril 2023. L'institution s'est construite progressivement au courant des années 2023-2024 et 2024-2025, en accueillant du personnel par vagues successives.

Le Protecteur national de l'élève a débuté l'année 2024-2025 avec 23 ETC autorisés. Ce nombre a été revu à la hausse par le Secrétariat du Conseil du trésor en cours d'année. Au 31 mars 2025, le niveau d'effectif autorisé pour le Protecteur national de l'élève s'élevait donc à 67 573 heures rémunérées, soit l'équivalent de 37 ETC.

Par rapport à l'équivalent en nombre d'heures rémunérées des ETC autorisés, le Protecteur national de l'élève a donc dépassé de 1327,7 heures rémunérées, soit 0,7 ETC. Ce léger dépassement est principalement attribuable à la majoration de l'horaire de travail de certains employés et aux heures supplémentaires (390 heures, soit 0,56 % des heures travaillées), effectuées à plus de 94 % par le personnel professionnel. Celles-ci étaient liées à une conjoncture particulière caractérisée par un volume de plaintes et de signalements à la hausse et le déploiement d'efforts additionnels requis pour pallier l'absence prolongée de deux protectrices régionales de l'élève à temps plein.

Contrats de service

Tableau 12 Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	2	170 000
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	1	75 000
Total des contrats de service	3	245 000

4.2 Développement durable

Bien qu'il n'ait pas encore élaboré sa stratégie de développement durable, le Protecteur national de l'élève souscrit aux principes de la *Loi sur le développement durable* (art. 6, chapitre D-8.1.1) et y contribue dans la réalisation de sa mission et dans la gestion courante de ses ressources.

Par la spécificité de sa mission, de son mandat légal et la particularité des personnes qui font appel à ses services, le Protecteur national de l'élève contribue à faire du Québec une société plus juste et prospère, pour tous les Québécois et Québécoises, en agissant pour offrir un milieu de vie sain et sécuritaire. En effet, en veillant au respect des droits des élèves fréquentant les établissements d'enseignement publics et privés, des enfants recevant un enseignement à la maison et de leurs parents, l'institution contribue à l'amélioration de leur santé tant physique que psychologique et à leur bien-être.

Grâce aux enquêtes qu'il mène dans les dossiers de plaintes et de signalements qu'il reçoit, le Protecteur national de l'élève contribue à la qualité de l'éducation des élèves par le truchement des recommandations qu'il formule aux organismes scolaires en vue de l'amélioration continue des services qu'ils offrent. Ces préoccupations sont par ailleurs au cœur de la *Loi sur le développement durable*. L'équité, qui est l'un des principes de cette loi représente d'ailleurs l'une des trois valeurs cardinales de l'institution et guide ses actions au quotidien.

Voici quelques exemples d'actions menées au niveau des dimensions environnementale, sociale et économique :

- Le Protecteur national de l'élève est une organisation sans papier tournée vers le numérique. Il encourage par ailleurs les personnes qui font appel à ses services à formuler leurs plaintes soit par téléphone ou en ligne (par internet). Il a également doté son personnel d'outils de travail modernes et performants lui permettant d'exercer ses fonctions en télétravail, et de participer aux réunions et aux formations en réduisant significativement les déplacements. Ceci contribue directement à la réalisation de l'objectif 5.5 (Effectuer une transformation numérique gouvernementale responsable) de la Stratégie gouvernementale 2023-2028.
- Lorsque des rencontres en présentiel sont indispensables, l'utilisation des transports en commun ou du covoiturage est privilégiée.

L'ensemble de ces actions contribue à la réduction des émissions des gaz à effet de serre et à la réduction de l'empreinte carbone de l'institution, tout en optimisant les coûts et en valorisant les interactions positives et bienveillantes entre les équipes, et avec les personnes qui font appel à elle.

Enfin, le Protecteur national de l'élève encourage le tri des déchets par son personnel au bureau en mettant à leur disposition des bacs de recyclage.

4.3 Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

La personne responsable du suivi des divulgations au Protecteur national de l'élève n'a reçu aucune divulgation d'acte répréhensible entre le 1^{er} avril 2024 et le 29 novembre 2024, au sens de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. P.33.01). À compter du 30 novembre 2024, cette procédure de divulgation est abrogée et remplacée par une nouvelle procédure auprès du Protecteur du citoyen.

Le 12 décembre 2024, la personne responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité pour le Protecteur national de l'élève a fait une présentation aux membres du personnel pour les informer du processus de divulgation d'actes répréhensibles auprès du Protecteur du citoyen, lequel est prévu par la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (RLRQ, c. P.33.01) telle que modifiée par la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles et modifiant d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2024, c. 21).

4.4 Accès à l'égalité en emploi

Tableau 13 Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe visé	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence - Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	2	9,5	2	8,7
Membres des minorités ethniques	0	0,0	1	4,4
Personnes handicapées	1	4,8	1	4,4
Personnes autochtones	0	0,0	0	0,0
Femmes	12	57,1	16	69,6

La reddition de compte pour l'année 2023-2024 a été réalisée par le ministère de l'Éducation.

Rappel des cibles de représentativité au sein de l'effectif régulier et occasionnel

Pour les groupes visés, atteindre au sein de l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2028⁶, les cibles régionales suivantes :

- Membres des minorités visibles : 16,6 %
- Membres des minorités ethniques : 4,0 %
- Personnes handicapées : 2,4 %
- Personnes autochtones : 1,0 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n'a été fixée puisqu'il n'y a pas de sous-représentation dans l'ensemble de l'effectif.

6 Il est à noter que les cibles de représentativité pour les membres des minorités ethniques, les personnes handicapées et les personnes autochtones sont des cibles intermédiaires. Celles-ci seront revues à la hausse lorsqu'elles seront atteintes, et ce, jusqu'à l'atteinte de la cible ultime qui correspond au taux de disponibilité de chacun des groupes dans la population active et en situation d'activité.

Tableau 14 Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d’encadrement— Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe visé	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d’encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d’encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	0	0,0 %	0	0,0 %
Membres des minorités ethniques	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes handicapées	0	0,0 %	0	0,0 %
Personnes autochtones	0	0,0 %	0	0,0 %
Femmes	0	0,0 %	0	0,0 %

La reddition de compte pour l’année 2023-2024 a été réalisée par le ministère de l’Éducation.

Rappel des cibles de représentativité au sein du personnel d’encadrement au 31 mars 2028

Pour les groupes visés, atteindre au sein du personnel d’encadrement au 31 mars 2028⁷, les cibles régionales suivantes :

- Membres des minorités visibles : 7,1 %
- Membres des minorités ethniques : 3,0 %
- Personnes handicapées : 0,5 %
- Personnes autochtones : 1,2 %
- Femmes : aucune cible de représentativité n’a été fixée puisqu’il n’y a pas de sous-représentation au sein du personnel d’encadrement.

7 Idem

4.5 Code d'éthique et de déontologie des administratrices et administrateurs publics

Le protecteur national de l'élève, de même que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève, sont soumis à un code d'éthique et de déontologie qui établit les principes d'éthique et les règles de déontologie propres à l'institution, en complément des normes prévues par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (voir en annexe 2). Le Comité de direction de l'institution a adopté ce code à l'amorce de sa première année d'activités, au début de l'année scolaire 2023-2024. Il est entré en vigueur le 14 septembre 2023.

Ce Code est présenté à chaque protectrice et protecteur régional de l'élève lors de son entrée en fonction, au cours d'une séance de formation structurée, laquelle précède la prestation de son serment.

Le protecteur national de l'élève, de même que les protectrices et les protecteurs régionaux de l'élève s'engagent solennellement à remplir leur charge au meilleur de leurs connaissances, avec honnêteté, impartialité et justice et à ne recevoir aucune autre somme d'argent ou avantage que ce qui est alloué par la loi. Elles s'engagent par ailleurs à ne révéler, sans y être dûment autorisées aucun renseignement obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Par ailleurs, tous les membres du personnel de l'institution sont sensibilisés à l'importance de maintenir une culture d'éthique au sein de l'institution, dans le respect des normes applicables, de ses valeurs (Bienveillance, Équité et Rigueur) et de celles de la fonction publique, par différentes activités de sensibilisation et de formation en la matière. Au cours de l'année 2024-2025, aucune intervention en matière disciplinaire à l'égard des administrateurs publics de l'institution n'a été requise de la part du Secrétariat aux emplois supérieurs, l'autorité compétente en la matière.

Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève et des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Application et objet

- 1 Le présent code est établi dans le respect des principes et des règles édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRO, c. M-30, r.1](#)).

Il s'applique au protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions.

Il a pour objet de prévoir, pour ceux-ci, des normes élevées de conduite afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'indépendance de l'institution du Protecteur national de l'élève.

- Le protecteur national et les protecteurs régionaux de l'élève sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévues par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRO, c. M-30, r.1](#)), ainsi que ceux établis dans le présent code.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Valeurs, principes et interprétation

- 2 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions dans le respect des valeurs de l'institution du Protecteur national de l'élève.

Ils adhèrent de plus aux valeurs de l'administration publique québécoise et aux principes de la justice administrative.

- 3 Les valeurs et les principes mentionnés à l'article 3 doivent guider le protecteur national de l'élève ainsi que les protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions et dans l'appréciation des principes d'éthique et règles de déontologies qui leur sont applicables.

En cas de doute, ils doivent agir selon leur esprit et rechercher la cohérence entre leurs actions et les valeurs mentionnées à l'article 3, et ce, même si leurs actions ne contreviennent pas, en soi, aux principes et règles applicables.

CHAPITRE II – PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Disponibilité, diligence et compétence

- 4 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission énoncée à l'article 16 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRO, c. P-32.01](#)) et, dans le cas du protecteur national de l'élève, à l'administration et à la direction générale de l'institution.

Ils se rendent disponibles pour s'acquitter de leurs devoirs de manière consciencieuse, avec soin et de façon diligente.

- 5 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent avoir un intérêt marqué pour la mission de l'institution du Protecteur national de l'élève. Ils développent leurs connaissances théoriques et pratiques afin que leurs actions permettent la réalisation de cette mission, dans le respect des lois et règlements régissant leurs fonctions.

Les protecteurs régionaux de l'élève participent aux activités de perfectionnement mises en œuvre par le Protecteur national de l'élève.

Loyauté, intégrité et concertation

- 6 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font preuve de respect et de loyauté envers l'institution, leurs collègues et les autres membres du personnel.

Ils doivent éviter tout acte, toute omission, tout comportement ou tout propos qui serait de nature à porter atteinte à leurs collègues ou à l'institution.

- 7 Le protecteur régional de l'élève qui se propose de publier un texte ou de se prêter à une entrevue sur des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de ses fonctions ou sur les activités de l'institution, y compris par l'entremise des médias sociaux, doit préalablement obtenir l'autorisation du protecteur national de l'élève.

- 8 Les protecteurs régionaux de l'élève se montrent respectueux et solidaires des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures du Protecteur national de l'élève.

- 9 Les protecteurs régionaux de l'élève contribuent à la concertation au sein de l'institution, notamment en apportant le soutien approprié à leurs collègues et aux autres membres du personnel, dans le respect de l'expertise et de la compétence de chacun.

Ils contribuent au processus continu de révision des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures dont l'application leur est confiée, en signalant au protecteur national de l'élève les problèmes qu'ils constatent et les solutions qu'ils envisagent.

Comportement

- 10 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève adoptent, à l'égard de tous, un comportement approprié, peu importe le mode de communication utilisé.

Ils font preuve de respect et de courtoisie, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de leurs dossiers.

- 11 Dans le cadre de leurs fonctions, le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font usage des technologies de l'information, y compris des médias sociaux, selon les directives de l'institution à cet effet.

En aucun temps ils n'utilisent un compte personnel pour communiquer avec une personne concernée ou impliquée, directement ou indirectement, dans le traitement d'une plainte, d'un signalement ou d'une intervention à leur initiative.

Discrétion et confidentialité

- 12 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne prennent connaissance que des renseignements confidentiels requis pour l'exercice de leurs fonctions.

- 13 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent révéler, sans y être autorisés, aucun renseignement obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ils ne peuvent utiliser une telle information à leur profit ou au profit de tiers.

Impartialité, objectivité et conflits d'intérêts

- 14 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent, de façon manifeste, être impartiaux et objectifs.

Ils doivent faire preuve d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

- 15 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions sans discrimination interdite par la loi.

Ils évitent de prendre des décisions reposant sur des préjugés liés, notamment, au sexe, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'origine ethnique ou nationale, à l'apparence, au handicap, à la condition sociale, à la religion ou aux convictions politiques ou personnelles d'une personne.

- 16 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève s'abstiennent de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, la dignité, et l'intégrité de leurs fonctions, ou à leur capacité de les exercer de manière objective, impartiale et rigoureuse.

- 17 Outre les situations prévues à l'article 9 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)), sont notamment incompatibles avec l'exercice des fonctions de protecteur national de l'élève ou de protecteur régional de l'élève :

- 1° Le fait de participer à des œuvres, organisations, entreprises ou associations susceptibles de traiter ou d'être concernées ou impliquées dans une affaire devant le Protecteur national de l'élève;
 - 2° Le fait de prodiguer des conseils ou d'agir auprès de personnes, œuvres, organisations, entreprises ou associations en lien avec des matières relevant de la compétence du Protecteur national de l'élève, sauf si de tels conseils ne risquent pas de compromettre l'impartialité ou l'intégrité du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève;
 - 3° Le fait de s'impliquer dans une cause ou de participer à un groupe de pression dont les objectifs ou les activités concernent des matières qui relèvent de la compétence du Protecteur national de l'élève.
- 18 Le protecteur national de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit mettre fin à cette situation.
- Le protecteur régional de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit en aviser sans délai le protecteur national de l'élève, qui verra à prendre les mesures requises pour mettre fin à la situation et veillera à assurer la réalisation de la mission de l'institution. À cette fin, ce dernier peut notamment assigner un autre protecteur régional de l'élève ou réorganiser l'affectation régionale conformément aux articles 11 et 12 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)).
- 19 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève doit se récuser devant toute crainte raisonnable de partialité. Ainsi, il doit se récuser pour un ou plusieurs des motifs suivants :
- a. S'il est parent ou allié de l'élève, de l'enfant, du parent ou d'une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, jusqu'au degré de cousin germain inclusivement;
 - b. S'il est ou a été le partenaire intime d'une personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
 - c. S'il est directement intéressé dans un litige porté devant un tribunal où une personne qui sera appelée à siéger comme juge est étroitement liée à l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
 - d. S'il y a inimitié entre lui et l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;
 - e. S'il est le représentant légal de l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, son mandataire ou l'administrateur de ses biens ou encore s'il est à son égard successible ou donataire;
 - f. S'il a eu, au cours des 3 dernières années, des relations professionnelles significatives avec l'élève, l'enfant, le parent, le membre du personnel de l'établissement d'enseignement ou une autre personne directement concernée par la plainte ou le signalement;
 - g. S'il a quelque intérêt à favoriser l'organisme scolaire, l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;

- h. S'il y a des raisons de croire, pour tout autre motif valable, que la situation dans laquelle il se trouve est susceptible d'entacher son impartialité ou sa crédibilité, ou celle de l'institution.

En cas de doute quant à l'existence d'une telle crainte raisonnable, le protecteur régional de l'élève en réfère, chaque fois, au protecteur national de l'élève qui décide si celui-ci doit se récuser ou non et l'informe de sa décision. Le protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

- 20 Lorsqu'un protecteur régional de l'élève se récuse, le protecteur national de l'élève désigne un autre protecteur régional de l'élève pour le dossier visé, dans le respect de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRO, c. P-32.01](#)).

Lorsque le protecteur national de l'élève se récuse, il désigne un protecteur régional de l'élève pour exercer ses fonctions de manière intérimaire dans le cadre du dossier visé. Il en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

- 21 Toute demande de récusation du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève doit être présentée avec diligence et faire état de motifs sérieux de croire qu'il existe une cause de récusation, telle que l'existence d'une crainte raisonnable de partialité ou de conflit d'intérêts.

La demande de récusation est adressée par écrit au protecteur national de l'élève, lequel statue sur cette demande, à moins de récusation d'office. Le protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

Lorsque la demande vise le protecteur national de l'élève, ce dernier en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

Activités politiques

- 22 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent se livrer à aucune activité ou participation politique partisane au niveau fédéral, provincial, municipal ou scolaire.

Ils doivent agir, dans le cadre de leurs fonctions, indépendamment de toute influence, interférence ou considération politique partisane.

Ils doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

Rémunération

- 23 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève n'acceptent, pour ce qu'ils accomplissent dans l'exercice de leurs fonctions, aucune autre somme d'argent ni aucun autre avantage que ce qui leur est alloué conformément à la loi et à leurs conditions de travail.

Ils ne peuvent, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers.

Exclusivité et dissociation de fonctions

24 Avant de consentir à ce qu'un protecteur régional de l'élève à temps plein exerce des activités didactiques, conformément au premier alinéa de l'article 13 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRO, c. M-30, r.1](#)), le protecteur national de l'élève doit évaluer si ces activités sont susceptibles de compromettre l'exercice utile de ses fonctions, son impartialité ou celle de l'institution.

Il doit, en outre, considérer si ces activités sont susceptibles de favoriser le développement ou le maintien des compétences pertinentes aux fonctions du protecteur régional de l'élève.

25 Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève à temps plein doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes activités didactiques.

Les protecteurs régionaux de l'élève à temps partiel doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes autres activités professionnelles, d'affaires ou didactiques.

Après-mandat

26 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'institution.

27 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions à ce titre ne doit pas divulguer un renseignement confidentiel dont il ou elle a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il ne doit pas non plus donner à quiconque des conseils fondés sur des renseignements non accessibles au public, dont il a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

28 Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a agi relativement à une affaire particulière ne peut, après qu'il ou elle ait cessé d'exercer ses fonctions à ce titre, conseiller autrui ou agir au nom ou pour le compte d'autrui à l'égard de la même affaire.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, de conseiller autrui ou d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à toute affaire soumise à l'institution.

CHAPITRE III – APPLICATION DES PRINCIPES ET DES RÈGLES

- 29 Le protecteur national de l'élève s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les protecteurs régionaux de l'élève.

Le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par le protecteur national de l'élève.

- 30 En cas de contravention au présent code, le processus disciplinaire prévu dans le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (RLRQ, c. M-30, r.1) s'applique.

L'autorité compétente pour agir est le Secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

- 31 Avant d'entrer en fonction, les protecteurs régionaux de l'élève prêtent serment en affirmant solennellement ce qui suit : « Je (...) déclare sous serment que je remplirai les devoirs de ma charge de protecteur régional de l'élève au meilleur de mes connaissances, avec honnêteté, impartialité et justice et que je ne recevrai aucune autre somme d'argent ou avantage pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de mes fonctions. »

Cette obligation est exécutée devant le protecteur national de l'élève. Ce dernier doit prêter ce même serment, avec les adaptations nécessaires, devant une des personnes autorisées à faire prêter le serment en vertu du premier alinéa de l'article 219 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* (RLRQ, c. T-16).

L'écrit constatant le serment est conservé par l'institution.

CHAPITRE IV – ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

- 32 Le présent code entre en vigueur le jour de sa signature par le protecteur national de l'élève et est diffusé publiquement par l'institution.

Le *Code* est publié dans le contenu Web de l'institution, sur le portail Québec.ca :

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/org/protecteur-national-eleve/PNE_Code_dethique_et_de_deontologie.pdf

4.6 Allègement réglementaire et administratif

La loi et les règlements sous la responsabilité du Protecteur national de l'élève ont une incidence sur les entreprises que peuvent être les établissements d'enseignement privés du Québec par l'application d'une nouvelle procédure de traitement de plaintes et des signalements, et par l'obligation légale d'utiliser l'actif informationnel (système de traitement des plaintes et des signalements Aristote) développé par le Protecteur national de l'élève.

Rappelons, pour toutes fins utiles, que les dispositions exigées aux établissements d'enseignement privés s'appliquent également à toutes les écoles publiques, avec les adaptations requises.

4.7 Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après *Loi sur l'accès*), toute personne qui en fait la demande peut exercer son droit d'accès aux renseignements personnels la concernant ou aux documents détenus par l'institution, dans les limites prévues à cette loi. Ce droit d'accès doit toutefois être exercé conformément au régime particulier de confidentialité établi dans la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

En effet, l'article 52 al. 2 de cette loi prévoit que, malgré l'article 9 de la *Loi sur l'accès*, nul n'a droit d'accès à un document contenant un renseignement obtenu dans l'exercice des fonctions du protecteur national de l'élève, des protecteurs régionaux de l'élève et des autres membres du personnel de l'institution.

Cette disposition exige que l'institution et ses employés préservent la confidentialité des renseignements obtenus dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit d'une obligation fondamentale pour maintenir la confiance que doivent accorder au Protecteur national de l'élève à la fois les élèves, leurs parents, les organismes scolaires et toute autre personne impliquée dans une enquête. Cette confiance est essentielle pour permettre à l'institution d'accomplir sa mission de manière efficiente et diligente.

Diffusion de l'information et activités relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels réalisées

Conformément aux obligations de diffusion de l'information prévues au Règlement sur la diffusion et sur la protection des renseignements personnels, édicté en vertu de la *Loi sur l'accès*, le Protecteur national de l'élève publie, sur le portail Web Québec.ca, les documents exigés en vertu de ce règlement.

En 2024-2025, tous les nouveaux membres du personnel de l'institution ont été sensibilisés à leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels et confidentiels. Les employés ont signé un engagement de confidentialité et les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève ont prêté le serment prévu dans leur code d'éthique et de déontologie.

En 2024-2025, la personne responsable de l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels a suivi des formations en la matière. L'équipe dédiée à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels a également poursuivi ses travaux quant à l'élaboration des documents de régie externe et interne requis en la matière.

Tableau 15 Nombre total de demandes reçues

Nombre total de demandes reçues	29
---------------------------------	----

Tableau 16 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	12	11	1
21 à 30 jours	2	1	0
31 jours et plus (le cas échéant)	2	0	0
Total	16	12	1

Tableau 17 Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification	Dispositions de la Loi invoquées
Acceptée (entièrement)	12	2	0	S/O
Partiellement acceptée	3	7	0	<i>Loi sur l'accès</i> , art. 9, 14, 37, 53, 54, 59, 87, 88 et 94. LPNE1, art. 51 et 52. LCE2, art. 16. CDLP3, art. 9.
Refusée (entièrement)	0	2	1	<i>Loi sur l'accès</i> , art. 9, 14, 37, 53, 54, 59, 87, 88 et 94; LPNE, art. 51 et 52. LCE, art. 16.
Autres	14	15	0	<i>Loi sur l'accès</i> , art. 1 et 48.

1. *Loi sur le protecteur national de l'élève*, RLRQ, c. P-32.01.
2. *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C.37.
3. *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12.
4. Redirigée vers le ministère de l'Éducation (*Loi sur l'accès*, art. 48).
5. Aucun document (*Loi sur l'accès*, art. 1).

Tableau 18 Mesures d'accommodement et avis de révision

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	0
Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information	0

4.8 Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire

Question	Réponse
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures.	L'émissaire rencontre chaque nouveau membre du personnel afin de se présenter et résumer les obligations du PNE en matière linguistique. Une formation a été donnée par l'émissaire à l'ensemble du personnel.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Question	Réponse
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Non
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	Non applicable
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le Règlement sur la langue de l'Administration et le Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche ?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	3

Politique linguistique de l'État (PLE)

Question	Réponse
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?	Oui
Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures.	L'émissaire rencontre chaque nouveau membre du personnel pour résumer nos obligations en matière linguistique, dont celles prévues à la PLE. Une formation portant notamment sur la PLE a été donnée par l'émissaire à l'ensemble du personnel.
L'article 20.1 de la Charte de la langue française prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivant la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable. Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?	9
Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?	2

4.9 Égalité entre les femmes et les hommes

Le Protecteur national de l'élève a poursuivi les efforts et les initiatives amorcées durant l'année 2023-2024 pour garantir l'égalité entre les femmes et les hommes. On peut citer notamment :

- L'organisation de formations ayant trait au respect et à la lutte contre toute forme de discrimination, la prévention et la lutte contre les violences à caractère sexuel;
- L'implication équitable des femmes dans tous les groupes de travail et dans le processus décisionnel.

Les statistiques à ce propos démontrent que les efforts continus et soutenus du Protecteur national de l'élève portent fruit. En effet, le taux de présence des femmes au sein de l'ensemble de l'effectif régulier au 31 mars 2025 est de 69,6 %, soit plus de 13 points de pourcentage de plus que l'an passé.

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1	Chiffres clés	7
Tableau 2	Suivi des plaintes en qualité des services au 31 mars 2025	26
Tableau 3	Effectif incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants et des stagiaires	28
Tableau 4	Proportion de la masse salariale investie en formation	29
Tableau 5	Nombre moyen de jours de formation par personne	29
Tableau 6	Somme allouée par personne	29
Tableau 7	Taux de départ volontaire du personnel régulier	30
Tableau 8	Emplois régionalisés selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation	31
Tableau 9	Dépenses et évolution par secteur d'activité	32
Tableau 10	Dépenses en ressources informationnelles	34
Tableau 11	Répartition des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés	36
Tableau 12	Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025	37
Tableau 13	Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	39
Tableau 14	Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement— Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	40
Tableau 15	Nombre total de demandes reçues	50
Tableau 16	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais	50
Tableau 17	Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des décisions rendues	51
Tableau 18	Mesures d'accommodement et avis de révision	51



**Protecteur national
de l'élève**

Québec

