



Protecteur national de l'élève

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2024 - 2025

Région de la  
**Marée-Montante**

# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE .....                                                                                                 | 3  |
| PRÉSENTATION DE LA RÉGION .....                                                                                                                  | 5  |
| DROITS DES ÉLÈVES ET DE LEURS PARENTS .....                                                                                                      | 7  |
| Procédure de traitement des plaintes et des signalements .....                                                                                   | 7  |
| Fondements des conclusions des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève .....                                                        | 8  |
| Constats sur le respect de la procédure de plaintes et de signalements .....                                                                     | 9  |
| Capsule informative .....                                                                                                                        | 11 |
| RÉSULTATS RÉGIONAUX .....                                                                                                                        | 13 |
| Principaux constats .....                                                                                                                        | 14 |
| Exemples de plaintes ou de signalements traités .....                                                                                            | 15 |
| DEMANDES D'AVIS .....                                                                                                                            | 18 |
| Extrait de l'Avis de la protectrice régionale de l'élève au conseil d'administration du Centre de services scolaire<br>des Monts-et-Marées ..... | 18 |
| PROMOTION DU RECOURS .....                                                                                                                       | 21 |
| Observations de la protectrice régionale de l'élève .....                                                                                        | 23 |
| Présentation du rapport annuel d'activités régional .....                                                                                        | 23 |
| CONCLUSION .....                                                                                                                                 | 25 |
| STATISTIQUES .....                                                                                                                               | 26 |
| ANNEXE .....                                                                                                                                     | 38 |

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

Une version de ce document est disponible en ligne sur la page institutionnelle du [Protecteur national de l'élève](#) sur [Quebec.ca](#).

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou si vous souhaitez obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la direction des affaires institutionnelles à l'adresse [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca).

Cartes régionales : réalisation de la Direction de l'exploitation informationnelle et de la géomatique, ministère de l'Éducation.

**Protecteur national de l'élève**

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

Dépôt légal – Novembre 2025  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-555-02372-7 (version électronique)

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



**Chloé Corneau**

Protectrice régionale  
de l'élève

## MOT DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

*J'ai le plaisir de vous présenter le second rapport annuel d'activités de la région de la Marée-Montante, qui rend compte des plaintes et des signalements reçus et traités durant l'année scolaire 2024-2025.*

*Mon rôle de protectrice régionale de l'élève me permet d'agir à titre d'ombudsman de l'éducation. Cette responsabilité, que j'assume avec conviction, repose sur des principes essentiels : la neutralité et l'impartialité. Chaque plainte ou signalement qui m'est confié est examiné sans parti pris, avec un souci constant d'objectivité. La rigueur avec laquelle j'exerce mes fonctions est rendue possible par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés.*

*Je suis habilitée à traiter les plaintes concernant un élève ou ses parents, lorsqu'elles sont liées aux services offerts par un centre de services scolaire, une commission scolaire, y compris les écoles et les centres qui en relèvent. Ainsi, les services pour les élèves fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes sont également sous ma compétence. Par ailleurs, mon mandat couvre les élèves qui fréquentent un établissement d'enseignement privé et les enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison. De plus, je suis chargée d'examiner les plaintes et les signalements relatifs à des actes de violence à caractère sexuel, et les plaintes en matière d'intimidation ou de toute autre forme de violence.*

*Dans le cadre de mes fonctions, je dispose de plusieurs leviers. Je peux, entre autres, mener des enquêtes, formuler des conclusions et proposer des recommandations concrètes afin de corriger une situation vécue ou de prévenir sa récurrence. Je peux également m'exprimer face à des injustices ou des situations jugées inévitables et constatées au fil de mes interventions, en particulier lorsqu'elles touchent plusieurs élèves. Chacune de mes actions vise à améliorer les conditions d'apprentissage, le bien-être et la sécurité des élèves.*

*Ce rapport d'activités ne se limite pas à faire connaître des faits et des données. En effet, plusieurs renseignements qu'il contient et la manière dont ils sont présentés sont prescrits par la Loi sur le protecteur national de l'élève<sup>1</sup>. En plus de ces exigences légales, j'ai choisi d'intégrer au rapport mes constats et des informations complémentaires que je considère pertinentes et éclairantes.*

*Au terme de cette deuxième année de mise en œuvre de la nouvelle procédure, je tiens à souligner la disponibilité, l'écoute et la volonté de faire évoluer les choses que j'ai généralement constatées chez les intervenants des organismes scolaires que j'ai interpellés. Qu'ils trouvent ici l'expression de ma gratitude.*

---

<sup>1</sup> Loi sur le protecteur national de l'élève, RLRQ, c. P-32.01, art. 58.

*J'aimerais également remercier sincèrement les parents qui choisissent de faire appel à nos services. Leur démarche, souvent empreinte de courage, témoigne de leur profond engagement envers le bien-être de leur enfant et la qualité des services offerts en milieu scolaire. Leur volonté de maintenir un dialogue respectueux, même dans les moments plus difficiles, contribue à une saine continuité des services. La collaboration entre l'élève, les parents et l'école constitue, à mes yeux, la pierre angulaire d'un environnement d'apprentissage propice à l'épanouissement de tous les élèves.*

*Finalement, j'aimerais souligner le précieux esprit de collaboration partagé avec mes collègues protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, que je tiens à remercier. Leur engagement, leur rigueur et les valeurs qui nous lient au quotidien sont essentiels à la poursuite de notre mission commune.*

# PRÉSENTATION DE LA RÉGION

## Territoire couvert

Régions administratives touchées :

- Capitale-Nationale (partiellement)
- Chaudière-Appalaches (partiellement)
- Bas-Saint-Laurent
- Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
- Côte-Nord

## Nombre d'établissements dans la région

**364**  
établissements  
publics

**5**  
établissements  
privés

## Nombre d'élèves desservis dans la région

Au total,  
la région regroupe **84 849** élèves

**82 847**  
élèves  
secteur public

**432**  
enfants  
enseignement  
à la maison

**1 570**  
élèves  
secteur privé

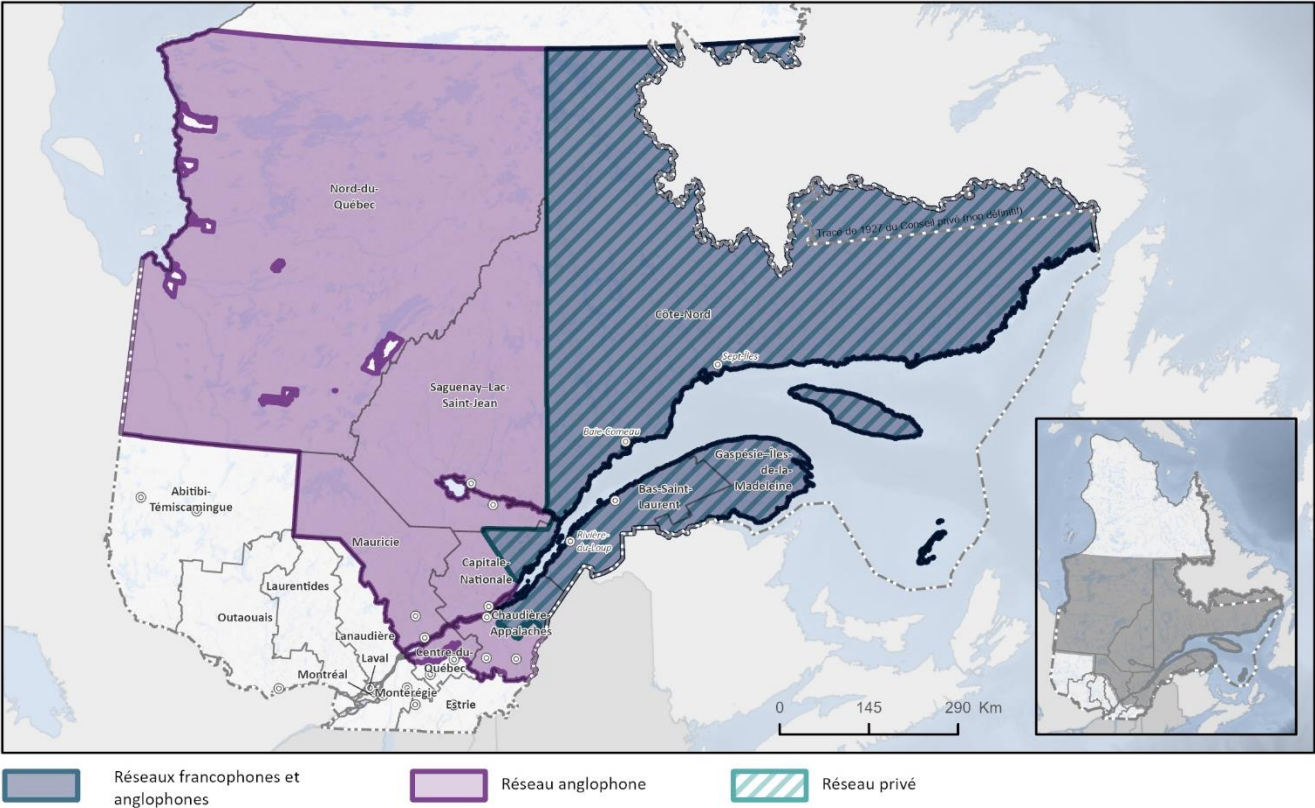
## Organismes scolaires

Organisations scolaires selon le territoire desservi :

- Centre de services scolaire de Charlevoix
- Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup
- Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud
- Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord
- Centre de services scolaire de l'Estuaire
- Centre de services scolaire des Chic-Chocs
- Centre de services scolaire des Îles
- Centre de services scolaire des Monts-et-Marées
- Centre de services scolaire des Phares
- Centre de services scolaire du Fer
- Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs
- Centre de services scolaire du Littoral
- Centre de services scolaire René-Lévesque
- Commission scolaire Central Québec
- Commission scolaire Eastern Shores

Vous retrouverez en annexe la liste des établissements d'enseignement privés.

## Carte régionale



# DROITS DES ÉLÈVES ET DE LEURS PARENTS

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire.

### ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT

Cette procédure prévoit trois étapes au maximum et privilégie le principe de subsidiarité qui permet de trouver souvent des solutions au niveau le plus proche de l'élève.

#### Étape 1

- En règle générale, tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord s'adresser à la personne visée ou vers son supérieur.
- Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit) ; cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de la démarche.

#### Étape 2

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

#### Étape 3

- Si l'insatisfaction persiste ou si le délai légal de traitement n'est pas respecté, la personne plaignante peut recourir à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève. La plainte est alors traitée dans un délai de 20 jours ouvrables, et ses Conclusions sont soumises au protecteur national de l'élève.
- Ce dernier dispose de 5 jours ouvrables pour les examiner et décider s'il a l'intention d'examiner à son tour la plainte. S'il décide d'agir ainsi, le protecteur national de l'élève bénéficie de 10 jours ouvrables additionnels pour terminer l'examen de la plainte.



Au terme de ce processus, des Conclusions – comportant ou non des recommandations – sont communiquées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève à la personne plaignante et à l'organisme scolaire visé.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



## EXCEPTIONS À LA PROCÉDURE

Cette procédure générale comporte deux exceptions :

1. Une plainte peut être examinée directement par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève si elle ou il est d'avis que le respect des étapes préalables ne serait pas susceptible de corriger adéquatement la situation, ou que le délai de traitement de la plainte à ces étapes rendrait son intervention inutile ;
2. Une plainte concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être traitée directement par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève. En matière d'acte de violence à caractère sexuel, une protectrice ou un protecteur régional de l'élève peut, par ailleurs, traiter directement un signalement formulé par toute personne, que celle-ci soit ou non liée à l'élève qui en est victime.

## FONDEMENTS DES CONCLUSIONS DES PROTECTRICES ET DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

Le traitement des plaintes et des signalements par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève repose sur un cadre réglementaire précis, conçu pour garantir l'équité, la transparence et le respect des droits de chaque élève et de ses parents.

À titre de protectrice régionale de l'élève, lorsqu'un élève ou un parent dépose une plainte et que les deux premières étapes de la procédure n'arrivent pas à régler la situation à la satisfaction de l'élève ou du parent, je m'appuie principalement sur les dispositions de la *Loi sur l'instruction publique* et de la *Loi sur l'enseignement privé*, sur les encadrements ministériels traitant des différents aspects des droits des élèves et de leurs parents ainsi que sur les politiques des organismes scolaires. Ces textes définissent les responsabilités des établissements scolaires, les droits des élèves, et les étapes à suivre pour assurer un traitement juste et impartial.



Mon rôle n'est pas de juger ou de punir, mais de vérifier si les droits de l'élève et de leurs parents ont été respectés et si les décisions prises par l'organisme scolaire sont conformes aux règles en vigueur. En cas de manquement, des recommandations peuvent être formulées pour corriger la situation, améliorer les pratiques et prévenir d'autres situations préjudiciables.

Il est important de souligner que toutes les informations recueillies lors du traitement d'une plainte ou d'un signalement restent confidentielles, et que chaque personne impliquée est traitée avec respect et dignité. Le cadre légal permet aussi de s'assurer que les élèves, les parents ainsi que tous les témoins rencontrés qui s'expriment sont entendus, sans crainte de représailles.

En résumé, les encadrements en place ne sont pas là pour compliquer les choses, mais bien pour protéger les élèves et leurs parents et garantir que leurs voix comptent dans l'amélioration du réseau scolaire québécois.

## CONSTATS SUR LE RESPECT DE LA PROCÉDURE DE PLAINTES ET DE SIGNALEMENTS

Au fil des deux premières années d'implantation de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, j'ai observé des éléments récurrents dans la façon dont les plaintes et les signalements sont traités par les organismes scolaires. Ces constats me permettent de rappeler l'importance du respect de la procédure en place, mais aussi de souligner les aspects à améliorer pour garantir que chaque élève – et ses parents – soit entendu et respecté dans ses droits.

**Voici quelques points que je souhaite mettre en évidence :**

- **Respect des délais**

Dans plusieurs cas, les délais prévus pour répondre aux plaintes ont été respectés, ce qui témoigne de la volonté de la majorité des intervenants d'agir rapidement et efficacement, au bénéfice des parents et des élèves. Cela mérite d'être souligné. Toutefois, certains dossiers ont pris plus de temps que prévu, ce qui peut créer de l'inquiétude chez les élèves et leurs parents. Ainsi, j'ai eu l'occasion de rappeler à certains intervenants que tenir les plaignants informés de l'avancement de leur dossier peut les rassurer et que la communication régulière contribue à instaurer un climat de confiance.



- **Clarté de la procédure**

Certaines personnes ont exprimé des difficultés à comprendre les étapes à suivre ou à identifier les intervenants à qui s'adresser. Cela souligne l'importance de rendre l'information plus accessible et plus simple à comprendre, surtout pour les élèves. Ceci me permet de rappeler à tous les organismes scolaires les obligations au sujet de la sensibilisation et de la promotion du recours : les affiches du Protecteur national de l'élève doivent être bien visibles sur les murs de chaque école<sup>2</sup>. De même, l'information relative à la procédure de traitement des plaintes doit faire l'objet d'une section dédiée à cette fin et être accessible à partir de la page d'accueil des sites Web de tous les organismes scolaires, ainsi que sur ceux de chaque établissement d'enseignement.

- **Absence de décisions écrites aux personnes plaignantes**

Dans plusieurs organismes scolaires, aucun avis écrit sur le bien-fondé de la plainte soumise n'est transmis à la personne plaignante. La *Loi sur le protecteur national de l'élève* est claire à ce sujet : elle prévoit l'obligation, pour le responsable du traitement des plaintes d'un organisme scolaire, de donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte, son avis écrit sur le bien-fondé de cette dernière en indiquant, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés<sup>3</sup>. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*, cet avis de bien-fondé doit informer la personne plaignante du recours possible à la protectrice ou au protecteur de l'élève de sa région, et fournir ses coordonnées<sup>4</sup>. J'ai rappelé aux organismes scolaires concernés cette exigence à plusieurs reprises. Une amélioration significative du respect de cette importante obligation légale au cours de la prochaine année scolaire m'apparaît impérative, et ce, au bénéfice des personnes plaignantes.

- **Confusion des rôles aux deux premières étapes de la procédure**

Dans certains établissements, surtout privés, j'ai observé des situations où la même personne cumulait deux fonctions normalement incompatibles. Par exemple, le directeur général d'un établissement privé occupait également le rôle de personne responsable de traitement des plaintes et des signalements. Cette pratique va à l'encontre des principes d'équité procédurale et de justice naturelle. Il est essentiel que chaque étape soit menée par une personne différente afin d'assurer un regard impartial et indépendant sur la situation. J'ai donc rappelé aux établissements concernés l'importance de respecter cette règle fondamentale : on ne peut être juge de ses propres décisions.

---

<sup>2</sup> *Loi sur le protecteur national de l'élève*, art. 21.

<sup>3</sup> *Idem*, art. 25.

<sup>4</sup> *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*, RLRQ, c. P-32.01, r.0.1, art. 5.

## CAPSULE INFORMATIVE

Dans cette capsule informative concernant les droits des élèves et de leurs parents, j'ai choisi de traiter des plans d'intervention concernant certains élèves. Ce sujet a été à l'origine de plusieurs recommandations formulées dans la région de la Marée-Montante pour l'année 2024-2025.

La *Loi sur l'instruction publique* confie à la direction de l'école la responsabilité d'établir un plan d'intervention adapté au besoin d'un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA). Celui-ci doit être élaboré avec l'aide de ses parents, du personnel qui lui dispense des services et de l'élève lui-même, s'il en est capable. La direction de l'école doit également veiller à l'évaluation périodique de ce plan d'intervention et en informer régulièrement les parents<sup>5</sup>.

Bien que les décisions finales concernant les adaptations à mettre en place pour un élève dans le plan d'intervention reviennent à la direction de l'école, les écoles doivent considérer les parents comme de réels partenaires puisqu'ils sont les premiers responsables de leur enfant et de son développement.

Les encadrements du ministère de l'Éducation prévoient trois situations qui devraient entraîner l'élaboration d'un plan d'intervention<sup>6</sup> pour un élève :

1. Lorsqu'il vit une situation complexe nécessitant une mobilisation accrue de tous les intervenants afin de trouver des solutions aux difficultés qu'il rencontre et afin de lui permettre de progresser ;
2. Lorsque sa situation nécessite la mise en place de ressources spécialisées ou des adaptations en plus des actions habituellement entreprises pour adapter les interventions à ses besoins ;
3. Lorsque sa situation nécessite des prises de décision qui ont une incidence sur son parcours scolaire, notamment au regard de son cheminement scolaire, de son classement ou lorsqu'une dérogation au régime pédagogique est nécessaire.



Afin d'assurer que la démarche du plan d'intervention soit efficace pour soutenir l'élève face à ses difficultés et dans ses apprentissages, plusieurs bonnes pratiques sont définies par le ministère de l'Éducation dans les documents destinés à encadrer le travail des écoles. À titre informatif et en lien avec certains enjeux rencontrés lors du traitement des plaintes de la région, voici cinq principes qui devraient guider la collaboration entre les familles et les établissements scolaires en lien avec le plan d'intervention :

---

<sup>5</sup> *Loi sur l'instruction publique*, art. 96.14

<sup>6</sup> Ministère de l'Éducation. *Cadre de référence pour l'établissement des plans d'intervention*, 2004, page 22.

- **Impliquer l'élève et ses parents de manière active dans toutes les étapes du plan d'intervention :**

Les parents rapportent souvent que le plan d'intervention leur est seulement présenté comme un document final dont l'école souhaite qu'ils prennent connaissance. Or, les bonnes pratiques proposent que l'élève et ses parents puissent prendre une part active aux réflexions tout au long du processus.

- **Impliquer les bons intervenants au bon moment dans les discussions du plan d'intervention :**

Il est nécessaire pour les écoles de planifier les rencontres du plan d'intervention de manière à réunir les intervenants ayant un rôle significatif dans le soutien à l'élève, tout en évitant les comités de plan d'intervention où les membres sont nombreux et face auxquels les élèves et leurs parents ont parfois du mal à se sentir à l'aise.

- **S'assurer que tous les intervenants devant déployer des moyens prévus pour l'élève soient en mesure de le faire :**

Il a été observé que la capacité de chacun des membres du personnel scolaire à déployer les outils technologiques dans toutes les matières où cela est nécessaire, particulièrement au secondaire, reste un enjeu important. Des initiatives de formation continue sur le sujet s'avèrent donc nécessaires dans plusieurs milieux.

- **S'assurer que le plan d'intervention d'un élève soit reconduit sans délai d'une année à l'autre :**

Bien que certains enseignants expriment la volonté de se « faire une tête » eux-mêmes face aux besoins et capacités des élèves, les bonnes pratiques recommandent que les intervenants prennent connaissance du plan d'intervention d'un élève dès le début de l'année afin de prévoir la mise en place rapide des mesures de soutien nécessaires. La transmission des informations s'avère également très cruciale lors du passage du primaire vers le secondaire.

- **Ajuster le plan d'intervention en cours d'année lorsque nécessaire :**

Dans certaines situations, on observe que les plans d'intervention ne sont pas toujours ajustés et révisés en cours d'année, malgré les difficultés rencontrées par les élèves et même si les mesures qui y sont prévues ne produisent pas les effets escomptés. Considérant l'importance centrale de la démarche du plan d'intervention, sa révision plus fréquente s'avérerait une pratique à améliorer dans certains établissements.

Il est à noter finalement que, bien que la *Loi sur l'enseignement privé* ne prévoie pas de dispositions spécifiques concernant les plans d'intervention, et bien que les établissements privés ne soient pas dans l'obligation d'offrir des services éducatifs complémentaires, ils sont tout de même tenus d'adapter leurs services éducatifs aux besoins des élèves HDAA lorsqu'ils sont admis chez eux.

# RÉSULTATS RÉGIONAUX

Nombre de plaintes et signalements reçus

44

Nombre de motifs de plaintes et signalements

63

Nombre de plaintes et de signalements terminés

36

Taux de motifs de plaintes fondés

44,1 %

Délai moyen de traitement des plaintes et signalements en jours ouvrables

49,7

Nombre de recommandations formulées

72

Ratio de plaintes par 1 000 élèves

0,52

Taux d'acceptation des recommandations par les organismes scolaires

94,4 %

Ce pourcentage représente la somme des recommandations acceptées et partiellement acceptées.

Taux d'implantation des recommandations acceptées par les organismes scolaires

79,4 %

Ce pourcentage représente la somme des recommandations implantées et partiellement implantées.



## PRINCIPAUX CONSTATS

Les exemples de plaintes présentés ci-après mettent en lumière certains enjeux constatés dans la réponse scolaire aux besoins et à la protection des élèves. Trois constats transversaux s'en dégagent :

### L'importance d'une réponse rapide, coordonnée et conforme

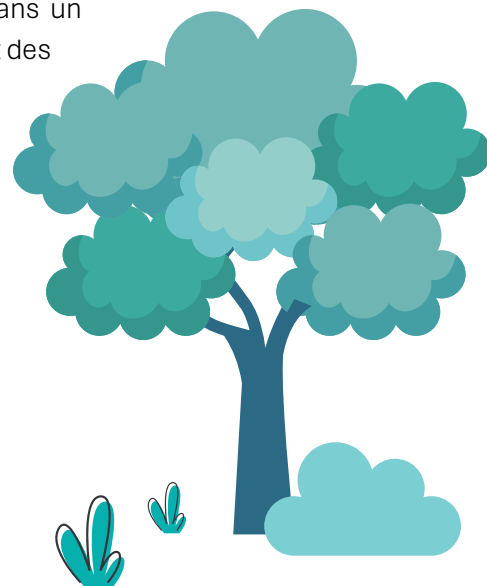
Dans les situations complexes comme un bris de service ou une situation d'intimidation ou de violence sexuelle, l'attente ou l'inaction des organismes scolaires peut entraîner des conséquences durables chez les élèves. Les élèves affectés se retrouvent souvent isolés, sans accompagnement adéquat, dans des contextes où une réponse proactive, structurée et conforme est non seulement attendue, mais obligatoire.

### Des outils prévus, mais inégalement appliqués

Bien que les organismes scolaires disposent d'outils encadrant le soutien aux élèves – plan d'intervention, plan de lutte contre l'intimidation et la violence, outils de collaboration intersectorielle (ex. : plan de services individualisé intersectoriel) – leur mise en œuvre demeure inégale ou incomplète. Dans un cas, un élève en difficultés d'adaptation a subi un bris de service malgré les démarches entreprises. Dans un autre, une dénonciation de violence sexuelle n'a pas mené au déploiement du plan de lutte, entraînant une réponse tardive et incomplète. Ces situations révèlent l'écart persistant entre les obligations formelles et les pratiques, avec pour conséquence potentielle la privation de services essentiels ou la fragilisation de la sécurité des élèves.

### Le besoin d'une collaboration pleine et entière des organismes scolaires

Une culture scolaire de vigilance et de protection ne peut exister sans un leadership institutionnel fort des centres de services scolaires (CSS) et des commissions scolaires (CS) ni sans la collaboration entre ces organismes scolaires et tous leurs partenaires. Lorsque les recommandations d'une protectrice ou d'un protecteur régional de l'élève ne sont pas acceptées ou implantées, les risques de préjudices réels augmentent. Le deuxième exemple de plainte ci-dessous rappelle l'importance de voir les recommandations de la protectrice régionale de l'élève non comme un blâme, mais comme un levier concret d'amélioration des services offerts aux élèves.



## EXEMPLES DE PLAINTES OU DE SIGNALEMENTS TRAITÉS

Cette section présente des exemples de plaintes ou de signalements traités en cours d'année 2024-2025. Ils sont présentés à titre informatif et dans l'optique de présenter le travail qui peut être fait par une protectrice ou un protecteur régional de l'élève dans la recherche de solutions à des problématiques rencontrées par les élèves et les parents dans leur milieu scolaire. Ces solutions et les recommandations formulées sont autant d'opportunités d'améliorer les services offerts par les organismes scolaires.

1

### Agir ensemble pour prévenir et corriger les bris de services scolaires

*Un parent a porté plainte à la suite de la suspension indéterminée de son enfant, inscrit au primaire, présentant d'importantes difficultés d'adaptation menaçant sa sécurité et celle des autres. Cette situation a entraîné un bris de service, soit une réduction de la présence scolaire. Or, la Loi sur l'instruction publique garantit à chaque élève une scolarisation continue et adaptée, incluant l'élaboration d'un plan d'intervention en collaboration avec les parents. Lorsque les besoins dépassent le champ d'intervention du milieu scolaire, une démarche intersectorielle (PSII) entre le réseau de l'éducation et de la santé et des services sociaux peut être mise en place.*

*L'enquête confirme que le centre de services scolaire (CSS) a entrepris des démarches significatives : mobilisation de l'équipe d'intervention jeunesse, recours aux ressources régionales en déficience intellectuelle et TSA, ainsi qu'ajustement de l'offre scolaire. Toutefois, certaines pratiques observées — enseignement répété à domicile et isolement prolongé — ne respectaient pas la mission de socialisation de l'école.*

*Des recommandations ont donc été émises pour renforcer l'offre de services, prévenir les ruptures de scolarisation et améliorer la collaboration intersectorielle, en misant sur le pouvoir d'initiative du CSS :*

- Documenter les situations d'élèves touchés par un bris de service ;
- Identifier les élèves ayant des besoins complexes nécessitant une intégration de services avec le réseau de la santé et des services sociaux ;
- Créer un comité de pilotage inter-réseau (éducation-santé) ;
- Adopter une grille d'indicateurs de risque de rupture de services scolaires ;
- Définir une trajectoire commune pour les cas à risque de rupture de services ;
- Délimiter les zones grises d'intervention entre les partenaires ;
- Prévoir des plages de consultation pour soutenir les directions d'école pour prévenir les bris de services ;
- Assurer un environnement adapté avec du personnel formé et soutenu ;
- Sensibilisation du personnel aux conditions encadrant l'enseignement à domicile.

*Le CSS a accepté l'ensemble de ces recommandations et celles-ci ont été implantées.*



## 2

### Violence sexuelle et intimidation : l'importance d'une réponse scolaire rapide et coordonnée

*En début d'année, une élève a révélé à son enseignante avoir été victime d'un acte de violence sexuelle. Or, les mécanismes prévus au plan de lutte contre l'intimidation et la violence n'ont pas été déclenchés : la direction n'a pas été informée, aucun signalement à la DPJ n'a été fait et aucune mesure de soutien ou de protection n'a été instaurée. La direction n'a été informée de cette situation qu'à la fin de l'année, alors que celle-ci avait évolué en dynamique d'intimidation, entraînant une intervention tardive et un accompagnement insuffisant.*

*L'enquête met en lumière des lacunes importantes : confusion du personnel entre confidentialité et obligation légale de protection, absence de mise à jour du plan de lutte pour inclure les interventions en matière de violence sexuelle et manque de formation adéquate. Cette inaction a eu de lourdes conséquences pour les élèves impliqués.*

*Cette enquête illustre l'importance en matière d'intimidation ou d'acte de violence à caractère sexuel d'activer sans délai le plan de lutte, de renforcer la formation et de bâtir une culture de vigilance et de protection en milieu scolaire.*

*Bien que des recommandations aient été formulées à l'organisme scolaire pour renforcer cette culture et structurer les pratiques, toutes n'ont pas été acceptées ni mises en œuvre en temps opportun, ce que déplore la protectrice régionale de l'élève. Il s'agit d'une occasion manquée de renforcer les services offerts aux élèves et de prévenir des préjudices évitables, comme l'illustre le cas suivant survenu dans le même établissement, quelques mois plus tard.*

## Des gestes posés, mais trop tard : quand la mise en œuvre des recommandations aurait pu faire la différence

*Une élève a informé successivement trois membres du personnel scolaire après avoir été victime de violence sexuelle, survenue quelques années auparavant, de la part d'une autre élève fréquentant le même établissement. Elle a été dirigée vers la policière scolaire, qu'elle a rencontrée quelques jours plus tard. Se sentant démunie face aux démarches à entreprendre et souhaitant éviter tout contact avec l'élève concernée, elle a porté plainte au Protecteur national de l'élève.*

*Dès la réception de la plainte, une intervention prioritaire a été amorcée. Il a alors été constaté que la direction de l'école n'avait pas été avisée du dévoilement survenu plusieurs jours auparavant, et qu'aucun signalement n'avait été fait à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), contrairement à ce que prévoit le plan de lutte contre l'intimidation et la violence de l'école et la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). À la suite de l'intervention de la protectrice régionale de l'élève, l'école a procédé au signalement et l'Entente multisectorielle a été déclenchée.*

*L'enquête réalisée par la suite a permis de constater que bien que les enseignants aient reçu une formation sur le plan de lutte en vigueur, les membres du personnel de soutien, dont ceux qui ont reçu le dévoilement, ne l'avaient pas encore suivie au moment des événements. Cette lacune de formation a contribué à des omissions importantes dans la réponse de l'école, notamment en ce qui concerne l'évaluation du risque, la mise en place de mesures de protection et de soutien et l'information à transmettre aux parents.*

*De plus, aucune mesure formelle n'avait été instaurée pour éviter les contacts entre les deux élèves, bien que l'élève victime en ait exprimé clairement le besoin et que la protectrice régionale de l'élève en ait fait la demande. L'école a jugé que la configuration physique du bâtiment réduisait les risques de rencontre, mais ni l'élève mise en cause ni ses parents n'avaient été informés des attentes du milieu scolaire à son endroit. Cette approche a limité la portée préventive des mesures envisagées.*

*Ce cas illustre avec force qu'en matière de violence sexuelle en milieu scolaire, les interventions tardives, même bien intentionnées, ne suffisent pas à prévenir les préjudices. Il rappelle l'importance cruciale d'une formation continue de l'ensemble du personnel, d'un respect rigoureux des obligations légales et des mesures prévues au plan de lutte et d'une coordination proactive entre tous les acteurs concernés. Si les recommandations formulées par la protectrice régionale de l'élève quelques mois auparavant avaient été mises en œuvre, certaines lacunes dans l'intervention scolaire auraient pu être évitées et la réponse offerte aux élèves impliqués, nettement plus soutenante.*

*Ce constat réaffirme que chaque geste compte dans des situations aussi sensibles, mais que c'est le bon geste, posé au bon moment, qui fait réellement la différence. Plus largement, ce cas constitue un appel à la pleine collaboration des organismes scolaires dans la réalisation du mandat du Protecteur national de l'élève et de ses représentants régionaux, qui travaillent de concert avec eux pour garantir le bien-être et la sécurité de tous les élèves.*

# DEMANDES D'AVIS

En vertu du deuxième alinéa de l'article 19 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, je peux donner mon avis sur toute question que me soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci.

Tout avis rendu en vertu de cette disposition est publié dans la section [Publications](#) de la page institutionnelle du Protecteur national de l'élève, sur [Quebec.ca](#) dans les 30 jours de leur transmission.

En 2024-2025, j'ai reçu une demande d'avis de la part du conseil d'administration du Centre de services scolaire des Monts-et-Marées. L'avis APR-2024-16362, intitulé [Utilisation des aires de jeux en période hivernale](#) peut être consulté en ligne. En voici un résumé.



## EXTRAIT DE L'AVIS DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE DE SERVICES SCOLAIRE DES MONTS-ET-MARÉES

en date du 30 septembre 2024

### Contexte

Le CSSMM a conçu à l'automne 2023 un outil d'aide à la décision, révisé en février 2024, pour guider les directions d'école dans la gestion des aires de jeux extérieures durant les périodes de gel. Ces aires incluent glissoires, balançoires, jeux à ressort, etc. L'avis porte exclusivement sur les mesures de sécurité à appliquer lorsque le sol est gelé.

## Obligations légales liées à la sécurité

Le CSSMM et ses écoles ont le devoir légal d'assurer un environnement sécuritaire pour les élèves<sup>7</sup>, incluant la surveillance et l'entretien des aires de jeux. Bien que le ministre de l'Éducation puisse encadrer ces mesures, aucun règlement spécifique n'existe actuellement. L'analyse s'appuie sur les obligations légales, la norme CAN/CSA-Z614<sup>8</sup> (non obligatoire), les guides de l'INSPQ<sup>9</sup> et les principes de la Société canadienne de pédiatrie sur le jeu risqué extérieur<sup>10</sup>.

## Analyse

La sécurité en période de gel repose sur des mesures préventives passives et actives.

### Mesures préventives passives

Ces mesures, mises en place sans intervention directe, incluent :

- La conformité des structures aux normes et recommandations du fabricant;
- Des surfaces amortissantes adéquates sous les jeux;
- Des inspections et entretiens réguliers.

### Mesures préventives actives

Les écoles doivent établir un plan de surveillance stratégique<sup>11</sup> adapté aux saisons, favorisant un climat scolaire sécuritaire. Ce plan renforce la confiance des élèves, du personnel et des parents. L'Avis précise les exigences minimales et les bonnes pratiques à adopter.

## Les mesures de prévention mises en place par le CSSMM

L'outil d'aide à la décision est une mesure passive utile pour guider l'usage sécuritaire des aires de jeux. D'autres mesures incluent une grille d'inspection annuelle et des registres de suivi. Les directions d'école ont aussi mis en œuvre des mesures actives comme :

- Un plan de surveillance stratégique;
- La diffusion quotidienne des règles par interphone;
- La séparation des aires selon l'âge avec rotation des groupes.

---

7 *Loi sur l'instruction publique*, RLRQ, c. I-13.3, art. 76, 96.21 et 210.1.

8 [Groupe CSA, CSA Z614 : F20, Norme nationale du Canada, Équipements d'aires de jeux et revêtements de protection. Anglais, Français, Année de publication 2020](#), en ligne

9 [INSPQ, Guide des aires et des appareils de jeu](#), mars 2016, en ligne (comprenant l'aide-mémoire : Critères de sécurité pour les appareils de jeu).

10 [Société canadienne de pédiatrie, Le développement sain de l'enfant par le jeu risqué extérieur : un équilibre à trouver avec la prévention des blessures](#), 25 janvier 2024, en ligne : « Le jeu risqué ne consiste pas à : ignorer les mesures de sécurité obligatoires et fondées sur des données probantes (p. ex., le port du casque, l'utilisation d'un siège d'appoint, d'un gilet de sauvetage et de barrières de sécurité dans des escaliers) ».

11 Gouvernement du Québec, Éducation : [Actions dans les milieux de vie](#), en ligne.

Certaines écoles ont innové en structurant les récréations avec des plateaux de jeux et des activités intérieures pour maintenir l'activité physique malgré les conditions climatiques.

## Conclusion

L'outil du CSSMM est pertinent, mais des ajustements sont suggérés :

- Appliquer les règles dès les premiers gels;
- Clarifier les responsabilités d'inspection quotidienne;
- Définir le terme « surfaces durcies » et les conditions où la neige est considérée comme amortissante.

Les mesures existantes sont jugées suffisantes, mais l'Avis recommande :

- Un plan de surveillance stratégique généralisé;
- Une transmission quotidienne des règles;
- Une gestion des aires selon l'âge avec rotation.

Enfin, une communication régulière avec les élèves et les parents est essentielle pour assurer la compréhension et l'adhésion aux règles de sécurité.



# PROMOTION DU RECOURS



La *Loi sur le protecteur national de l'élève* stipule que le Protecteur national de l'élève est chargé d'assurer la promotion de son rôle ainsi que de celui des protectrices et protecteurs régionaux, notamment par la diffusion d'informations sur les droits des élèves, des enfants recevant l'enseignement à la maison et de leurs parents, dans une perspective de sensibilisation et d'accessibilité du recours<sup>12</sup>.

Dans le but de promouvoir efficacement ce recours, le Protecteur national de l'élève a mis en place divers moyens de communication visant à joindre les élèves, les parents, les acteurs du réseau scolaire ainsi que le grand public, notamment :

- La publication de trois infolettres *Bulletins du PNE*, destinées aux organismes scolaires et à leurs gestionnaires, aux organismes représentant les parents et le personnel scolaire, ainsi qu'aux responsables du traitement des plaintes ;
- La diffusion de trois infolettres publiques *Droits de l'élève*, adressées aux parents, comités de parents, organismes partenaires et au grand public, [sur abonnement](#) ;
- La distribution de près de 50 000 signets aux couleurs de l'institution dans les bibliothèques et points de service de Réseau Biblio de plusieurs régions et municipalités du Québec ;
- La diffusion d'un [publireportage](#) dans le magazine

L'Actualité incluant l'ajout de bannières publicitaires de redirection sur les sites Véro, K pour Katrine et Elle Québec ;



12 *Loi sur le protecteur national de l'élève*, art. 17



- La participation à plus d'une dizaine d'entrevues dans les médias régionaux et nationaux ;
- La collaboration avec la Fédération des comités de parents du Québec lors de son activité annuelle et une participation occasionnelle à leur blogue ;
- L'enregistrement d'une [capsule vidéo dans le cadre de la Semaine de la prévention de la violence et de l'intimidation](#) ;
- La publication régulière de messages sur les réseaux sociaux, incluant de la sensibilisation au recours et de l'information pertinente.



Dans ce contexte, la promotion de la mission du Protecteur national de l'élève représente un levier essentiel pour favoriser une meilleure connaissance des droits des élèves et assurer l'accessibilité de ses services au sein du réseau scolaire. En vertu de l'article 21 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, chaque centre de services scolaire, commission scolaire ou établissement d'enseignement privé est tenu, au plus tard le 30 septembre de chaque année, d'informer élèves, enfants et parents de la possibilité de formuler une plainte ou un signalement, notamment en matière de violence à caractère sexuel<sup>13</sup>.

À cet effet, les organismes scolaires sont tenus d'afficher de manière visible, dans chaque établissement, des documents fournis par le Protecteur national de l'élève qui expliquent clairement qui peut déposer une plainte ou un signalement et comment exercer ce droit. De plus, ces informations doivent être diffusées dans une section dédiée et facilement accessible depuis la page d'accueil du site Internet de chaque établissement qui en possède un.

Pour accompagner les organismes scolaires dans la réalisation de ces obligations, le Protecteur national de l'élève a fait parvenir, dès la rentrée scolaire 2023, des affiches à toutes les écoles et à tous les organismes scolaires du Québec. Il en a fait parvenir des copies supplémentaires aux écoles en ayant fait la demande durant l'année 2024-2025.



13 *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Article 21.

## OBSERVATIONS DE LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE

Pour l'année 2024-2025, la promotion du recours dans la région a principalement été assurée par la diffusion des outils du Protecteur national de l'élève. Quelques rencontres avec des représentants des centres de services scolaires ainsi que des partenaires locaux ont permis de faire la promotion du recours et de rappeler les obligations d'affichage et de diffusion de l'information. Globalement, les informations quant à la procédure de traitement des plaintes sont accessibles sur les sites Web des organismes scolaires.

## PRÉSENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS RÉGIONAL

En vertu de la *Loi sur l'instruction publique*<sup>14</sup>, chaque centre de services scolaire doit inviter la protectrice ou le protecteur régional de l'élève de sa région à présenter son rapport annuel d'activités lors d'une séance publique du conseil d'administration. Cette exigence s'applique également aux commissions scolaires, lesquelles doivent prévoir la tenue de cette présentation au cours d'une séance du conseil des commissaires.

Quant aux établissements d'enseignement privés, la *Loi sur l'enseignement privé*<sup>15</sup> prévoit que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève doit présenter son rapport annuel d'activités à tout établissement qui lui en fait la demande. Pour la présentation du rapport 2023-2024, je n'ai pas reçu d'invitation des écoles privées de ma région.

Une fois la date de la séance arrêtée, les organismes scolaires publics et privés sont invités à y convier leurs comités de parents et les parents d'élèves.

En ce qui concerne la région de la Marée-Montante, le rapport annuel d'activités 2023-2024 a été présenté aux organismes scolaires suivants :

### 9 rencontres virtuelles

- Centre de services scolaire des Monts-et-Marées, 26 novembre 2024 ;
- Commission scolaire Eastern Shores, 9 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire des Chic-Chocs, 17 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs, 17 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire des Îles, 18 décembre 2024 ;

---

<sup>14</sup> *Loi sur l'instruction publique*, art. 220.1.

<sup>15</sup> *Loi sur l'enseignement privé*, art. 63.11.



- Centre de services scolaire du Fer, 27 janvier 2025 ;
- Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud, 28 janvier 2025 ;
- Centre de services scolaire de l'Estuaire, 24 février 2025 ;
- Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord, 25 février 2025 ;
- Centre de services scolaire de Charlevoix, 12 mars 2025.

#### 4 présentations vidéo préenregistrées

- Centre de services scolaire des Phares, 10 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire de Kamouraska–Rivière-du-Loup, 10 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire René-Lévesque, 17 décembre 2024 ;
- Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud, 28 janvier 2025.

Dans l'optique de renforcer la collaboration et de favoriser une plus large diffusion de la procédure de traitement des plaintes, il est souhaitable que l'ensemble des établissements d'enseignement privés et des organismes scolaires de la région m'invite à présenter le rapport annuel régional d'activités. Il est à noter que, pour l'exercice 2023-2024, aucune présentation n'a eu lieu dans les établissements d'enseignement privés de la région et que certains organismes scolaires n'ont pas transmis d'invitation.

Pour l'année scolaire 2024-2025, je souhaite poursuivre cette collaboration et je m'attends à avoir l'opportunité de présenter le rapport annuel d'activités à l'ensemble des centres de services scolaires, des commissions scolaires et des établissements d'enseignement privés de la région.



# CONCLUSION

Au terme de cette deuxième année de mise en œuvre de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire, il me paraît essentiel de souligner l'engagement des nombreux partenaires qui, ensemble, œuvrent pour le bien-être et la réussite des élèves de la région de la Marée-Montante. Le rôle de protectrice régionale de l'élève, centré sur le respect des droits des élèves et de leurs parents, demeure un vecteur fondamental d'équité et de soutien tout au long du parcours scolaire.

Au fil des mois, j'ai eu le privilège de rencontrer des parents engagés, des élèves courageux, des membres du personnel scolaire dévoués et des directions d'école animées par la volonté de bien faire. J'ai été témoin de nombreuses situations où l'écoute attentive, la bienveillance et l'accompagnement personnalisé ont permis d'apporter des solutions concrètes. Chaque intervention porte un même objectif : que tous les élèves, peu importe leur réalité, puissent évoluer dans un environnement respectueux, sécuritaire et propice à leur plein épanouissement.

Cela dit, des défis persistent. De nouvelles situations, parfois plus complexes, émergent et exigent innovation, vigilance et une collaboration toujours plus étroite entre les différents acteurs du milieu éducatif et institutionnel. Ces défis rappellent l'importance de demeurer collectivement à l'écoute, ouverts au changement et engagés dans une culture de prévention.

Ma mission ne se limite pas aux résultats immédiats : elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services offerts. Pour l'avenir, je continuerai de déployer tous les efforts nécessaires afin de renforcer la confiance envers les mécanismes de protection et de placer le bien-être des élèves au cœur de mes priorités.

# STATISTIQUES

Les données statistiques présentées dans ce rapport couvrent la période allant du 1<sup>er</sup> juillet 2024 au 30 juin 2025.

Pour faciliter la compréhension du vocabulaire utilisé par le Protecteur national de l'élève ainsi que par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève dans leurs interventions, et pour simplifier la lecture des statistiques associées, nous avons regroupé certaines descriptions importantes.

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Plainte</b>                                  | Dossier concernant une situation sous la compétence du PNE dont l'information est transmise par l'élève victime ou son parent.                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Signalement</b>                              | Dossier concernant une situation relative à un acte de violence à caractère sexuel, lorsque l'information est transmise par une tierce personne, autre que l'élève victime ou son parent.                                                                                                                                                  |
| <b>Plainte/signalement reçu</b>                 | Dossier de plainte ou de signalement créé dans la période de référence retenue (du 1 <sup>er</sup> juillet 2024 au 30 juin 2025 inclusivement).                                                                                                                                                                                            |
| <b>Plainte/signalement terminé</b>              | Dossier de plainte ou de signalement pour lequel la ou le PRE a réalisé et complété un traitement. L'ensemble des activités sont réalisées et toutes les communications sont consignées. Si des recommandations ont été émises et acceptées par l'organisme scolaire, ce statut ne s'applique qu'une fois le suivi d'implantation terminé. |
| <b>Plainte/signalement refusé ou interrompu</b> | Dossier de plainte ou de signalement que la ou le PRE a refusé ou cessé le traitement pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> . Les dossiers concernés sont comptabilisés dans les dossiers terminés pour le calcul du délai de traitement seulement.                                            |
| <b>Plainte/signalement abandonné</b>            | Dossier de plainte ou de signalement, pour lequel la personne plaignante ou signalante s'est désistée en cours de traitement. Les dossiers concernés sont comptabilisés dans les dossiers terminés pour le calcul du délai de traitement seulement.                                                                                        |
| <b>Dossiers de plaintes multiples</b>           | Dossier de plainte ou de signalement sur une même situation faite par plusieurs personnes.                                                                                                                                                                                                                                                 |

Tableau 1      Plaintes et signalements reçus, terminés, refusés et abandonnés

| Type de plaintes et signalements                               | Reçus     | Terminés  | Refusés  | Abandonnés |
|----------------------------------------------------------------|-----------|-----------|----------|------------|
| Plaintes relatives aux services scolaires                      | 39        | 25        | 0        | 2          |
| Plaintes relatives à un acte de violence à caractère sexuel    | 5         | 10        | 0        | 0          |
| Signalements relatifs à un acte de violence à caractère sexuel | 0         | 1         | 0        | 0          |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>44</b> | <b>36</b> | <b>0</b> | <b>2</b>   |

Note : Les dossiers terminés, refusés ou abandonnés incluent également des dossiers qui ont été reçus l'année précédente. Par exemple, un dossier reçu en 2023-2024 dont l'implantation des recommandations a été complétée en 2024-2025 sera comptabilisé comme « Terminé » en 2024-2025.

Dont  
**6 plaintes**  
présentant au  
moins 1 motif  
« Intimidation  
violence »

**Tableau 2      Nombre et ratio des plaintes et signalements reçus par organisme scolaire pour 1 000 élèves**

| Organisme scolaire                                        | Nombre d'élèves * | Nombre de plaintes et signalements reçus | Ratio par 1 000 élèves |
|-----------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------|------------------------|
| Centre de services scolaire de Charlevoix                 | 6 256             | 6                                        | 0,96                   |
| Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup | 8 653             | 0                                        | 0,00                   |
| Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud             | 10 958            | 2                                        | 0,18                   |
| Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord       | 739               | 1                                        | 1,35                   |
| Centre de services scolaire de l'Estuaire                 | 5 802             | 1                                        | 0,17                   |
| Centre de services scolaire des Chic-Chocs                | 4 696             | 6                                        | 1,28                   |
| Centre de services scolaire des Îles                      | 1 352             | 2                                        | 1,48                   |
| Centre de services scolaire des Monts-et-Marées           | 6 702             | 7                                        | 1,04                   |
| Centre de services scolaire des Phares                    | 11 274            | 7                                        | 0,62                   |
| Centre de services scolaire du Fer                        | 5 035             | 4                                        | 0,79                   |
| Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs         | 8 434             | 0                                        | 0,00                   |
| Centre de services scolaire du Littoral                   | 414               | 0                                        | 0,00                   |
| Centre de services scolaire René-Lévesque                 | 6 184             | 0                                        | 0,00                   |
| Commission scolaire Central Québec                        | 5 461             | 6                                        | 1,10                   |
| Commission scolaire Eastern Shores                        | 1 319             | 0                                        | 0,00                   |
| Établissements d'enseignement privés                      | 1 570             | 2                                        | 1,27                   |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>84 849</b>     | <b>44</b>                                | <b>0,52</b>            |

\* Calcul effectué à l'aide des données 2024-2025 de la formation générale des jeunes et des données officielles 2023-2024 de la formation aux adultes et de la formation professionnelle.

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

**Tableau 3 Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés**

| Nature des motifs                                                                                | Fondés | Non fondés | Facilitation et correction* | Autres ** | Total |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------|-----------------------------|-----------|-------|
| Acte de violence à caractère sexuel (qui n'est pas un comportement sexualisé)                    | 7      | 4          | 0                           | 1         | 12    |
| Bris de services/de scolarisation                                                                | 5      | 1          | 0                           | 1         | 7     |
| Plan d'intervention (PI)                                                                         | 3      | 2          | 0                           | 0         | 5     |
| Service de garde et surveillance des élèves                                                      | 1      | 3          | 0                           | 0         | 4     |
| Règles de conduite de l'établissement et sanctions disciplinaires                                | 3      | 1          | 0                           | 0         | 4     |
| Transport scolaire                                                                               | 1      | 2          | 0                           | 0         | 3     |
| Mesures de contrôle                                                                              | 1      | 2          | 0                           | 0         | 3     |
| Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)                                   | 1      | 2          | 0                           | 0         | 3     |
| Services d'enseignement                                                                          | 0      | 3          | 0                           | 0         | 3     |
| Communication entre la famille et le personnel scolaire                                          | 0      | 1          | 1                           | 0         | 2     |
| Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (art. 17 LPNE) | 2      | 0          | 0                           | 0         | 2     |
| Représailles/menaces de représailles                                                             | 0      | 2          | 0                           | 0         | 2     |
| Renvoi de l'établissement d'enseignement                                                         | 0      | 2          | 0                           | 0         | 2     |
| Services complémentaires                                                                         | 1      | 1          | 0                           | 0         | 2     |
| Attitude relationnelle                                                                           | 0      | 1          | 1                           | 0         | 2     |
| Classement, regroupement ou redoublement                                                         | 0      | 1          | 0                           | 0         | 1     |
| Entretien, sécurité des lieux et salubrité des installations scolaires                           | 1      | 0          | 0                           | 0         | 1     |
| Autre                                                                                            | 0      | 1          | 0                           | 0         | 1     |
| Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement/conseil des commissaires            | 0      | 1          | 0                           | 0         | 1     |
| Mise en œuvre d'un programme, d'un projet ou d'activités                                         | 0      | 1          | 0                           | 0         | 1     |

| Nature des motifs                                                                            | Fondés    | Non fondés | Facilitation et correction* | Autres ** | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------------------------|-----------|-----------|
| Contributions financières, droits de scolarité et gratuité (établissements du réseau public) | 0         | 1          | 0                           | 0         | 1         |
| Discrimination                                                                               | 0         | 1          | 0                           | 0         | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                 | <b>26</b> | <b>33</b>  | <b>2</b>                    | <b>2</b>  | <b>63</b> |

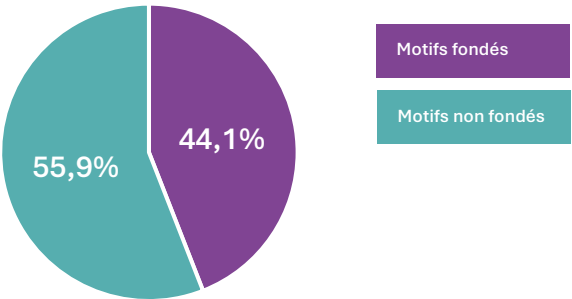
- \*

La conclusion « Correction » indique qu'elle a été effectuée par l'organisme scolaire pendant le traitement de la plainte par le PRE. La nature de la correction a été établie grâce aux échanges et à la collaboration entre l'organisme scolaire et le PRE, et à la satisfaction de la personne plaignante. La conclusion « Facilitation » indique qu'une démarche de facilitation a eu lieu dans le traitement de la plainte et que les deux parties se considèrent satisfaites de la finalité de la situation.
- \*\*

Le regroupement « Autres » comprend les codes de conclusion « Impossible de se prononcer » et « Sans conclusion ».

Ratio des motifs fondés et non fondés

Note : Une plainte ou un signalement peut inclure un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 3 et 4 un nombre différent de motifs du nombre de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).





**Tableau 4      Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés  
par organisme scolaire**

| Organisme scolaire                                        | Fondés    | Non fondés | Facilitation et correction* | Autres** | Total     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------------------------|----------|-----------|
| Centre de services scolaire de Charlevoix                 | 0         | 3          | 0                           | 0        | 3         |
| Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup | 0         | 0          | 0                           | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud             | 1         | 0          | 0                           | 0        | 1         |
| Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord       | 0         | 1          | 0                           | 0        | 1         |
| Centre de services scolaire de l'Estuaire                 | 0         | 0          | 0                           | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire des Chic-Chocs                | 6         | 8          | 2                           | 0        | 16        |
| Centre de services scolaire des Îles                      | 1         | 1          | 0                           | 0        | 2         |
| Centre de services scolaire des Monts-et-Marées           | 3         | 6          | 0                           | 1        | 10        |
| Centre de services scolaire des Phares                    | 8         | 4          | 0                           | 0        | 12        |
| Centre de services scolaire du Fer                        | 1         | 2          | 0                           | 0        | 3         |
| Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs         | 0         | 0          | 0                           | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire du Littoral                   | 0         | 0          | 0                           | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire René-Lévesque                 | 0         | 0          | 0                           | 1        | 1         |
| Commission scolaire Central Québec                        | 6         | 7          | 0                           | 0        | 13        |
| Commission scolaire Eastern Shores                        | 0         | 0          | 0                           | 0        | 0         |
| Établissements d'enseignement privés                      | 0         | 1          | 0                           | 0        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>26</b> | <b>33</b>  | <b>2</b>                    | <b>2</b> | <b>63</b> |

\* La conclusion « Correction » indique qu'elle a été effectuée par l'organisme scolaire pendant le traitement de la plainte par le PRE. La nature de la correction a été établie grâce aux échanges et à la collaboration entre l'organisme scolaire et le PRE, et à la satisfaction de la personne plaignante. La conclusion « Facilitation » indique qu'une démarche de facilitation a eu lieu dans le traitement de la plainte et que les deux parties se considèrent satisfaites de la finalité de la situation.

\*\* Le regroupement « Autres » comprend les codes de conclusion « Impossible de se prononcer » et « Sans conclusion ».

**Tableau 5      Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés**

| Nature des recommandations                                                                                     | Acceptées | Partiellement acceptées | Refusées | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|----------|-------|
| Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application                                               | 15        | 0                       | 0        | 15    |
| Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable – Élaboration ou révision                                       | 5         | 0                       | 0        | 5     |
| Implantation des recommandations                                                                               | 3         | 0                       | 2        | 5     |
| Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation                                             | 5         | 0                       | 0        | 5     |
| Autre                                                                                                          | 4         | 0                       | 1        | 5     |
| Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire                                               | 4         | 0                       | 0        | 4     |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Autre                                               | 3         | 0                       | 0        | 3     |
| Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité                                                           | 3         | 0                       | 0        | 3     |
| Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA) | 3         | 0                       | 0        | 3     |
| Collaboration avec la famille                                                                                  | 3         | 0                       | 0        | 3     |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Prévention et intervention violence/intimidation    | 2         | 0                       | 0        | 2     |
| Transport scolaire - Accessibilité                                                                             | 2         | 0                       | 0        | 2     |
| Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques                                                        | 2         | 0                       | 0        | 2     |
| Sécurité et entretien des lieux                                                                                | 2         | 0                       | 0        | 2     |
| Obligation de fréquentation scolaire - Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation | 2         | 0                       | 0        | 2     |
| Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision                                                        | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Service de garde et surveillance des élèves - Accessibilité                                                    | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Violence à caractère sexuel                         | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Intervention éducative                                                                                         | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable - Application                                                   | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Entente avec un organisme du réseau de la santé et des services sociaux                                        | 1         | 0                       | 0        | 1     |
| Règles de conduite de l'établissement – Application                                                            | 1         | 0                       | 0        | 1     |

| Nature des recommandations                                                                                                             | Acceptées | Partiellement acceptées | Refusées | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|----------|-----------|
| Services aux élèves de l'enseignement à la maison                                                                                      | 1         | 0                       | 0        | 1         |
| Règles de conduite de l'établissement – Élaboration ou révision                                                                        | 0         | 0                       | 1        | 1         |
| Intervention en matière de mesures exceptionnelles et de contrôle (ex. : limiter la liberté de mouvement, contention, isolement, etc.) | 1         | 0                       | 0        | 1         |
| Procédure de traitement des plaintes et des signalements                                                                               | 1         | 0                       | 0        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                           | <b>68</b> | <b>0</b>                | <b>4</b> | <b>72</b> |

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 5 à 8 est différent du nombre de motifs des tableaux 3 et 4 pour les plaintes et les signalements terminés.

**Tableau 6**    **Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés et d'acceptations par organisme scolaire**

| Organisme scolaire                                        | Acceptées | Partiellement acceptées | Refusées | Total     |
|-----------------------------------------------------------|-----------|-------------------------|----------|-----------|
| Centre de services scolaire de Charlevoix                 | 1         | 0                       | 0        | 1         |
| Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud             | 4         | 0                       | 0        | 4         |
| Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord       | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire de l'Estuaire                 | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire des Chic-Chocs                | 17        | 0                       | 0        | 17        |
| Centre de services scolaire des Îles                      | 7         | 0                       | 0        | 7         |
| Centre de services scolaire des Monts-et-Marées           | 7         | 0                       | 1        | 8         |
| Centre de services scolaire des Phares                    | 24        | 0                       | 2        | 26        |
| Centre de services scolaire du Fer                        | 2         | 0                       | 1        | 3         |
| Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs         | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire du Littoral                   | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Centre de services scolaire René-Lévesque                 | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Commission scolaire Central Québec                        | 6         | 0                       | 0        | 6         |
| Commission scolaire Eastern Shores                        | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| Établissements d'enseignements privés                     | 0         | 0                       | 0        | 0         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>68</b> | <b>0</b>                | <b>4</b> | <b>72</b> |

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

**Tableau 7      Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation**

| Nature des recommandations                                                                                     | Implantées | Partiellement implantées | Non implantées | Implantation impossible* | Refus de faire le suivi | Total |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-------------------------|-------|
| Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Application                                               | 10         | 0                        | 0              | 0                        | 5                       | 15    |
| Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable – Élaboration ou révision                                       | 5          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 5     |
| Plan de lutte contre l'intimidation et la violence – Actualisation                                             | 4          | 0                        | 0              | 0                        | 1                       | 5     |
| Application des politiques et règlements de l'organisme scolaire                                               | 3          | 0                        | 0              | 0                        | 1                       | 4     |
| Autre                                                                                                          | 4          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 4     |
| Collaboration avec la famille                                                                                  | 2          | 0                        | 0              | 0                        | 1                       | 3     |
| Implantation des recommandations                                                                               | 1          | 0                        | 1              | 0                        | 1                       | 3     |
| Services aux élèves à risque et HDAA – Accessibilité                                                           | 3          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 3     |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Autre                                               | 3          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 3     |
| Plan de service intersectoriel individualisé (PSII) ou plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA) | 3          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 3     |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Prévention et intervention violence/intimidation    | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 1                       | 2     |
| Transport scolaire - Accessibilité                                                                             | 2          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 2     |
| Services aux élèves à risque et HDAA – Bonnes pratiques                                                        | 2          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 2     |
| Sécurité et entretien des lieux                                                                                | 0          | 0                        | 0              | 0                        | 2                       | 2     |
| Obligation de fréquentation scolaire - Mise en place de moyens pour aider l'élève à respecter cette obligation | 2          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 2     |
| Règles de conduite de l'établissement – Application                                                            | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1     |
| Plan d'intervention (PI) ou démarche préalable - Application                                                   | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1     |
| Intervention éducative                                                                                         | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1     |
| Entente avec un organisme du réseau de la santé et des services sociaux                                        | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1     |
| Protocole de gestion de crise – Élaboration ou révision                                                        | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1     |

| Nature des recommandations                                                                                                             | Implantées | Partiellement implantées | Non implantées | Implantation impossible* | Refus de faire le suivi | Total     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| Services aux élèves de l'enseignement à la maison                                                                                      | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1         |
| Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire - Violence à caractère sexuel                                                 | 0          | 0                        | 0              | 0                        | 1                       | 1         |
| Intervention en matière de mesures exceptionnelles et de contrôle (ex. : limiter la liberté de mouvement, contention, isolement, etc.) | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1         |
| Service de garde et surveillance des élèves - Accessibilité                                                                            | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1         |
| Procédure de traitement des plaintes et des signalements                                                                               | 1          | 0                        | 0              | 0                        | 0                       | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                           | <b>54</b>  | <b>0</b>                 | <b>1</b>       | <b>0</b>                 | <b>13</b>               | <b>68</b> |

\* Indique que l'organisme scolaire ne peut plus implanter la recommandation, mais avait l'intention de l'implanter (par exemple, une recommandation s'appliquant au cas d'un élève en particulier, alors que l'élève n'est plus inscrit dans l'établissement).

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en plus d'un motif, plusieurs recommandations peuvent découler d'un seul motif. Ceci explique que le nombre de recommandations des tableaux 5 à 8 est différent du nombre de motifs des tableaux 3 et 4 pour les plaintes et les signalements terminés.

**Tableau 8**      **Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire**

| Organisme scolaire                                        | Implantées | Partiellement implantées | Non implantées | Implantation impossible * | Refus de faire le suivi | Total     |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------|-----------|
| Centre de services scolaire de Charlevoix                 | 1          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 1         |
| Centre de services scolaire de Kamouraska-Rivière-du-Loup | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Centre de services scolaire de la Côte-du-Sud             | 0          | 0                        | 1              | 0                         | 3                       | 4         |
| Centre de services scolaire de la Moyenne-Côte-Nord       | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Centre de services scolaire de l'Estuaire                 | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Centre de services scolaire des Chic-Chocs                | 17         | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 17        |
| Centre de services scolaire des Îles                      | 7          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 7         |
| Centre de services scolaire des Monts-et-Marées           | 3          | 0                        | 0              | 0                         | 4                       | 7         |
| Centre de services scolaire des Phares                    | 18         | 0                        | 0              | 0                         | 6                       | 24        |
| Centre de services scolaire du Fer                        | 2          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 2         |
| Centre de services scolaire du Fleuve-et-des-Lacs         | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Centre de services scolaire du Littoral                   | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Centre de services scolaire René-Lévesque                 | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Commission scolaire Central Québec                        | 6          | 0                        | 0              | 6                         | 0                       | 6         |
| Commission scolaire Eastern Shores                        | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| Établissements d'enseignements privés                     | 0          | 0                        | 0              | 0                         | 0                       | 0         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>54</b>  | <b>0</b>                 | <b>1</b>       | <b>0</b>                  | <b>13</b>               | <b>68</b> |

\* Indique que l'organisme scolaire ne peut plus implanter la recommandation, mais avait l'intention de l'implanter (par exemple, une recommandation s'appliquant au cas d'un élève en particulier, alors que l'élève n'est plus inscrit dans l'établissement).

Note : Afin de garantir la confidentialité des enquêtes des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève et la protection des renseignements personnels des personnes plaignantes et signalantes, les statistiques au niveau des établissements d'enseignement publics ou privés ne sont pas publiées.

# ANNEXE

## Liste de l'ensemble des établissements d'enseignement privés du territoire couvert

- Collège de Sainte-Anne-de-La-Pocatière
- Collège Jésus-Marie de Bellechasse
- Collège Notre-Dame de Rivière-du-Loup
- École trilingue Vision Rivière-du-Loup
- Institut d'enseignement de Sept-Îles



Protecteur national  
de l'élève

Québec



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

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

## COMMENT PORTER PLAINTE?

Si toi ou tes parents n'êtes pas satisfaits  
des services scolaires :

- 1 Parles-en à la personne  
concernée ou à son patron
- 2 Contacte le responsable  
du traitement des plaintes
- 3 Communique avec ton  
protecteur régional de l'élève

## Violence à caractère sexuel

Tu peux porter plainte directement au  
protecteur régional de l'élève si tu le  
souhaites. De plus, toute autre personne  
peut faire un signalement directement au  
protecteur régional de l'élève.

**PERSONNE** ne peut te menacer ou te faire  
des représailles parce que toi ou tes  
parents avez porté plainte.





**PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE**

200, chemin Ste-Foy, bureau 7.40  
Québec (Québec) G1R 4X6