



*Protecteur national
de l'élève*

Québec 

Rapport annuel d'activités **2023 - 2024**

Région des Collines-
Montérégiennes

TABLE DES MATIÈRES

Mot du protecteur régional de l'élève	3
Présentation de la région des Collines-Montérégiennes.....	4
Processus de traitement des plaintes et des signalements	5
Faits saillants	8
Promotion du recours	16
Demandes d'avis.....	17
Enquêtes à l'initiative du protecteur régional de l'élève.....	17
Conclusion	18
Statistiques.....	19
Annexe	25

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

Une version accessible de ce document
est disponible en ligne sur la page
institutionnelle du [Protecteur national de
l'élève sur Quebec.ca](https://www.pne.gouv.qc.ca).

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

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

Site web : quebec.ca/droits-eleve

Tous droits réservés pour tous les pays
© Gouvernement du Québec – 2024

MOT DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE



Marc-Antoine Joseph
Protecteur régional
de l'élève

Il me fait plaisir de partager avec vous ce premier rapport annuel d'activités, qui rend compte des plaintes et des signalements émanant des organismes scolaires publics et privés de la région des Collines-Montérégiennes, reçus et traités durant l'année scolaire 2023-2024.

Plusieurs renseignements qui figurent dans mon rapport — et la manière dont ils sont présentés — sont prescrits par l'article 58 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*¹. Ces renseignements sont par ailleurs complétés par d'autres données et informations jugées pertinentes, elles aussi relatives aux plaintes et signalements concernant des élèves qui reçoivent des services d'un centre de services scolaire/commission scolaire (et des établissements d'enseignement qui relèvent d'eux), ou d'un établissement d'enseignement privé. J'ai aussi compétence pour traiter des plaintes et des signalements concernant des enfants qui reçoivent l'enseignement à la maison, ainsi que des personnes fréquentant un centre de formation professionnelle ou un centre de formation aux adultes. Je suis aussi chargé de traiter des plaintes et des signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel vécus par ces élèves et ces personnes.

Dans l'exercice de mes fonctions, je peux notamment mener des enquêtes, émettre des *Conclusions* et proposer des recommandations pour corriger la situation vécue par les élèves et les personnes concernés, ou empêcher qu'elle ne se reproduise.

En ma qualité de protecteur régional de l'élève, j'agis à titre d'*ombudsman*. Ce statut et la manière dont j'exerce mes fonctions réfèrent prioritairement aux notions de neutralité et d'impartialité dans le traitement des plaintes et des signalements qui me sont soumis. Ma neutralité et mon impartialité sont garanties par ma totale indépendance face aux organismes scolaires concernés par les plaintes et les signalements que je traite.

Cette posture d'*ombudsman* me permet par ailleurs de me positionner à l'égard d'injustices et de situations inéquitables constatées dans le cadre de mes interventions, notamment lorsqu'elles concernent plus d'un élève.

En plus du caractère informatif et factuel des informations présentées dans ce rapport, on y trouve également les principaux constats se dégageant du traitement des plaintes et des signalements traités en 2023-2024.

Au terme de cette première année de mise en œuvre de la nouvelle procédure de traitement des plaintes et signalements, je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont été impliquées pour leur disponibilité, leur ouverture et leur volonté de trouver des solutions aux différents enjeux ayant fait l'objet de mes interventions.

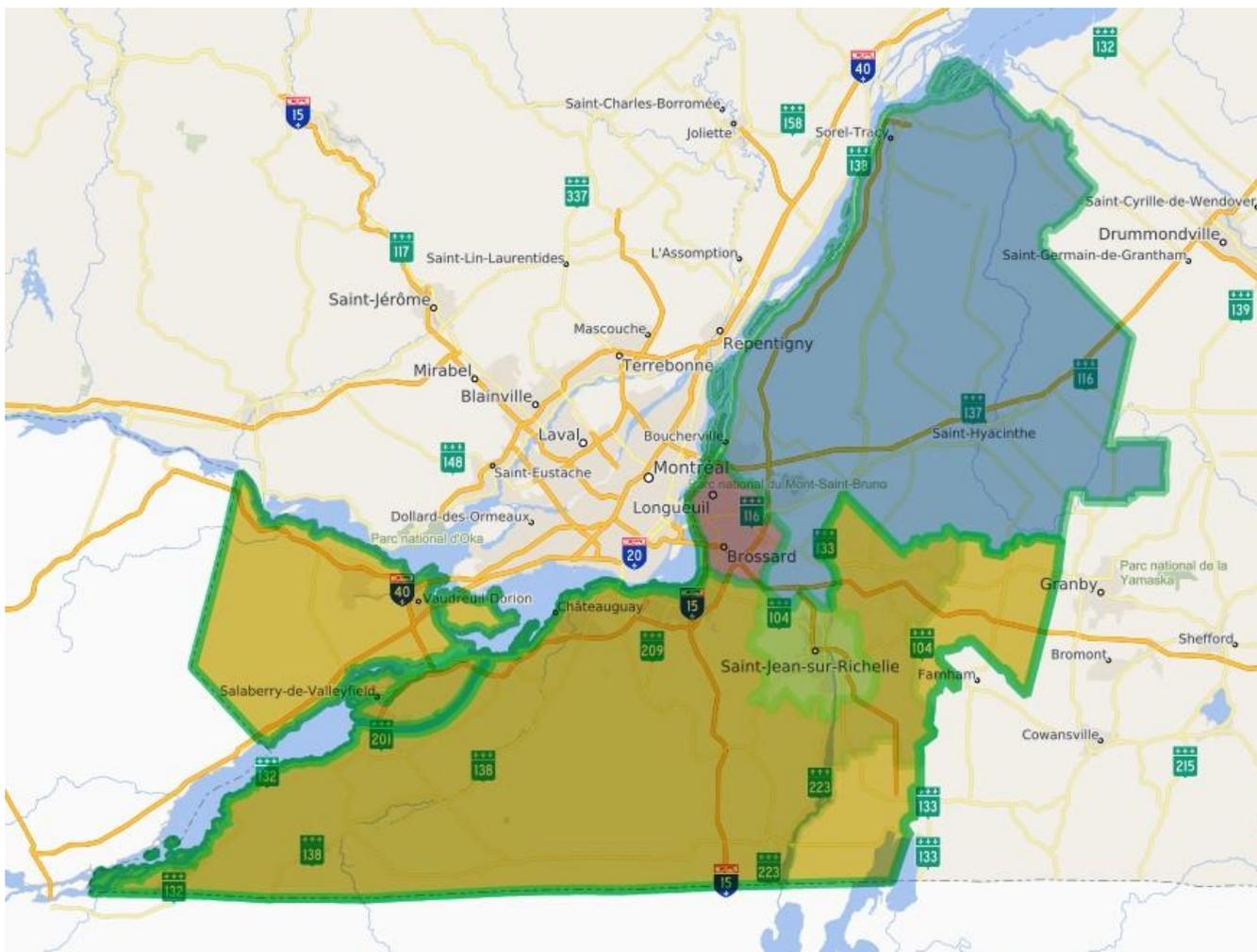
¹ RLRQ, c. P— 32.01

PRÉSENTATION DE LA RÉGION DES COLLINES-MONTÉRÉGIENNES

La région des Collines-Montérégiennes regroupe un peu plus de 111 000 élèves répartis dans plus de 220 établissements publics (primaires, secondaires, centres de formation professionnelle et centres de formation générale aux adultes) et quelque 30 établissements privés de niveaux primaire et secondaire. Tout près de 600 enfants sont également inscrits à l'enseignement à la maison. Ces derniers sont couverts par la procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* s'ils reçoivent des services d'un centre de services scolaires.

Le territoire de la région des Collines-Montérégiennes correspond à celui couvert par les Centres de services scolaires des Trois-Lacs, de la Vallée-des-Tisserands, des Grandes-Seigneuries, des Hautes-Rivières, ainsi que les Commissions scolaires New Frontiers et Riverside.

Ce territoire correspond en grande partie à la région administrative de la Montérégie.



10 — Région des Collines-Montérégiennes

© Gouvernement du Québec

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES SIGNALEMENTS

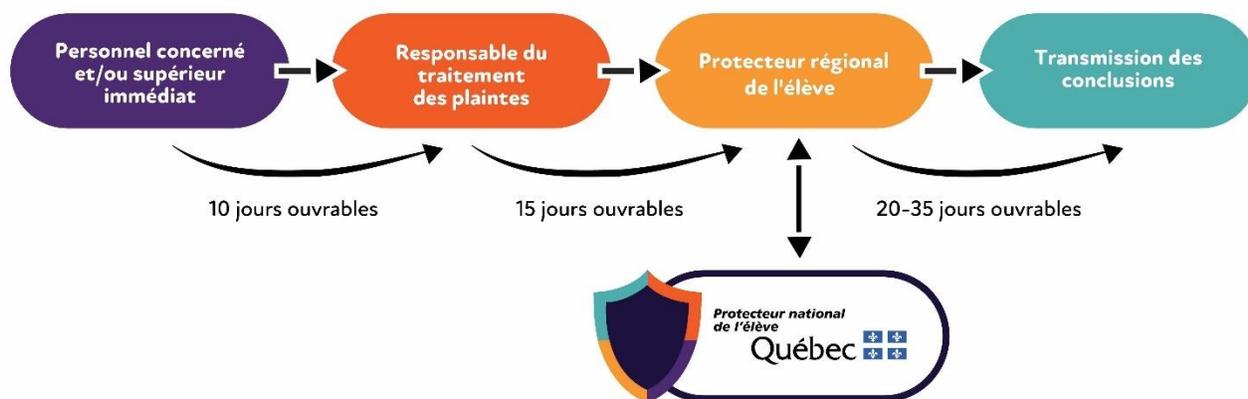
Depuis le 28 août 2023, le Protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau scolaire. Cette procédure prévoit, en règle générale, que tout parent ou élève insatisfait quant aux services scolaires doit d'abord se tourner vers la personne visée ou vers son supérieur (étape 1). Cette plainte peut être formulée verbalement ou par écrit (un courriel suffit), cette dernière option étant à privilégier afin de conserver une trace de sa démarche.

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 (étape 2). Celui-ci doit donner son avis écrit à la personne plaignante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Si l'insatisfaction persiste toujours 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 (étape 3). La plainte est alors traitée par elle ou lui 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.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour répondre, par écrit, de son acceptation ou refus des recommandations qui lui ont été formulées. Lorsque des recommandations sont acceptées, la protectrice ou le protecteur régional de l'élève assure le suivi de leur implantation par l'organisme scolaire.

Le schéma ci-après résume ces trois étapes.



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.

Quelques constats en lien avec le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements

Le traitement des plaintes et des signalements de cette première année dans la région des Collines-Montérégiennes me permet de dresser le bilan qui suit en lien avec le respect de la procédure.

Une bonne collaboration de l'ensemble des intervenants scolaires interpellés dans le cadre du processus d'enquête

J'ai pu bénéficier d'une bonne collaboration de l'ensemble des intervenants scolaires impliqués, qui comprennent généralement bien mon rôle. J'ai pu observer que la majorité des intervenants scolaires ont le bien-être des élèves à cœur et sont soucieux d'améliorer leurs pratiques. Ils font preuve de transparence, et cela me permet d'accomplir ma mission, soit d'assurer le respect des droits des élèves et viser l'amélioration des services qui leur sont offerts. Les documents et renseignements demandés m'ont été acheminés avec diligence.

Avis sur le bien-fondé des plaintes par les responsables du traitement des plaintes

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (ci-après « LPNE ») prévoit que le responsable du traitement des plaintes (ci-après « RTP ») des organismes scolaires doit donner à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte dans un délai de 15 jours ouvrables. Cet avis doit indiquer, le cas échéant, les correctifs qu'il juge appropriés. De plus, en vertu du *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*², l'avis de bien-fondé écrit du RTP doit informer la personne plaignante de l'existence du recours à la protectrice ou au protecteur régional de l'élève, et fournir ses coordonnées.

² RLRQ, c. P-32.01, r. 0.1.

À ce sujet, mis à part quelques exceptions, j'ai remarqué qu'un avis écrit a été donné aux plaignants, dans le délai prescrit par la loi. Les retards sont habituellement justifiés par les interventions du RTP auprès de l'organisme scolaire et du plaignant afin de trouver une solution satisfaisante.

Les avis sur le bien-fondé de certains RTP font état d'une étude exhaustive des faits, énoncent des motifs détaillés et comportent les correctifs recommandés à l'organisme scolaire. Certains autres avis sur le bien-fondé sont cependant plus succincts et n'incluent pas les correctifs qui ont pu être formulés autrement au milieu scolaire. Cependant, dans l'ensemble des cas, je constate que les RTP prennent le soin d'expliquer leurs conclusions aux plaignants.

Utilisation par les responsables du traitement des plaintes du système Aristote

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 61) prévoit que le protecteur national de l'élève peut déterminer l'actif informationnel que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés doivent utiliser aux fins de l'examen des plaintes. À cette fin, le Protecteur national de l'élève a développé un système de traitement des plaintes et des signalements (mieux connu sous le nom Aristote) afin notamment d'inscrire les renseignements prescrits par le *Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes*³. Ce règlement prévoit notamment qu'un dossier doit être ouvert pour chaque plainte et être mis à jour de façon régulière pendant son évolution. Le règlement prévoit également que le dossier doit comporter la date et le résumé de toute communication verbale pertinente reçue ou transmise dans le cadre du traitement de la plainte. Il doit également inclure les notes relatives aux analyses effectuées au cours du traitement de la plainte.

Lorsque j'examine une plainte, j'ai accès aux notes consignées dans le système Aristote par le responsable du traitement des plaintes concerné (RTP). Dans la majorité des cas, le système fait état de l'évolution des démarches du RTP et de ses recommandations formulées à l'organisme scolaire. Ces informations me sont particulièrement utiles lorsque l'avis sur le bien-fondé demeure silencieux au sujet des correctifs recommandés. Je remarque cependant, dans certains cas, que peu ou pas d'informations ont été consignées dans Aristote.

Considérant les règles de tenue de dossier prévues par la loi et le règlement en vigueur, la rigueur est de mise à cet égard, bien que je sois conscient que tout changement comme celui introduit par la nouvelle procédure de traitement des plaintes et des signalements nécessite une certaine adaptation chez les principaux acteurs. J'ai à ce titre constaté que les lacunes observées dans l'utilisation du système Aristote se sont atténuées à mesure que l'année scolaire progressait. À ce sujet, je tiens à souligner le souci des RTP de la région de bien comprendre le fonctionnement d'Aristote et les efforts déployés dans le but de l'utiliser de manière adéquate.

³ RLRQ, c. P- 32.01, r. 0.1.

Un suivi d'implantation parfois ardu des recommandations acceptées

Ma capacité à assurer un suivi d'implantation des recommandations préalablement acceptées par les organismes scolaires a parfois constitué un enjeu en cette première année d'application de la procédure. En effet, certains organismes scolaires de la région des Collines-Montérégiennes ont remis en question ma capacité légale de demander des renseignements ou des documents permettant de statuer sur la mise en œuvre concrète des recommandations qu'ils avaient préalablement acceptées.

Des discussions sur cet enjeu se sont tenues au niveau national et devraient permettre d'améliorer cet aspect crucial du travail des protectrices et des protecteurs régionaux de l'élève.

FAITS SAILLANTS

Statistiques

En 2023-2024, 71 plaintes et signalements en provenance de la région des Collines-Montérégiennes ont été reçus. Le traitement de 31 d'entre eux était *terminé* au 30 juin 2024.

Une plainte ou un signalement **reçu** correspond à un dossier créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024, et dont le traitement a été amorcé durant cette période.

Une plainte ou un signalement **terminé** correspond à un dossier dont le traitement est définitivement complété au 30 juin 2024. En règle générale, un dossier est considéré complété au moment de la communication des *Conclusions* de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève (sans formulation de recommandations) **ou** lorsque le suivi d'implantation de l'ensemble des recommandations formulées dans des *Conclusions* — préalablement acceptées par l'organisme scolaire — est pleinement réalisé. Ce suivi d'implantation des recommandations peut parfois se dérouler sur plusieurs semaines ou quelques mois.

Les 71 dossiers reçus en 2023-2024 correspondent à un ratio de 0,64 plaintes et signalements par millier d'élèves qui fréquentent les organismes scolaires publics et privés de la région. De ces 71 plaintes et signalements, 93 % proviennent des écoles ou centres de services scolaires publics et 7 % des établissements d'enseignement privés.

Une plainte ou un signalement peut comporter plus d'un motif, les situations soumises étant souvent complexes et mettant en cause simultanément plusieurs facettes des droits des élèves et de leurs parents. C'est pourquoi les 31 plaintes et signalements terminés au 30 juin 2024 comportent un total de 49 motifs de plainte ou de signalement. De ce nombre, 16 % des motifs ont été jugés fondés et ont mené à des recommandations.

Les 49 motifs de plaintes ou de signalement ont mené à la formulation de 34 recommandations de ma part aux organismes scolaires. À noter qu'en certaines circonstances, un motif de plainte ou de signalement peut être considéré non fondé mais mener quand même à des recommandations dans un souci de protection des droits des élèves ou d'amélioration continue des pratiques.

Un portrait plus détaillé des statistiques est présenté dans la section *Statistiques* du présent rapport annuel d'activités.

Plaintes et signalements

Cette première année d'exercice de mes fonctions m'a mis en contact avec certaines problématiques que je présente à l'instant.

Les services complémentaires pour les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage

Parmi les plaintes traitées en 2023-2024, plusieurs mettaient en cause l'accès aux services complémentaires. Certaines plaintes visaient directement l'accès à de tels services requis par la situation de l'élève et prévus dans un plan d'intervention.

Dans d'autres cas, l'accès aux services complémentaires ne faisait pas l'objet direct des doléances des plaignants, mais mon enquête a permis de mettre en lumière une absence ou un manque d'accès à ces services ayant pu nuire au cheminement des élèves, la pénurie de main-d'œuvre à laquelle sont confrontés les organismes scolaires et les difficultés de recrutement d'intervenants en mesure d'offrir les services complémentaires aux élèves. Au bout du compte, le manque de services aux élèves dans les domaines de la psychoéducation, de la psychologie, de l'orthophonie, et même en éducation spécialisée dans des cas plus rares, a représenté un enjeu dans plusieurs situations qui m'ont été rapportées. Lorsque la situation s'y prêtait, j'ai recommandé à l'école de suivre la situation de l'élève afin d'évaluer ses besoins et ses capacités pour lui offrir les services requis. J'ai aussi recommandé, dans certains cas, au centre de services de soutenir la direction de l'école afin de planifier les interventions requises par la situation de l'élève. Ces recommandations ont été acceptées par les organismes scolaires.

Un élève de niveau primaire fréquentant un groupe adapté et présentant un trouble sévère du langage peinait à recevoir des services en orthophonie depuis le début de son parcours au primaire. Compte tenu des besoins grandissant en orthophonie et de la pénurie d'orthophonistes, l'organisme scolaire organisait annuellement ses services en priorisant les élèves qui demeuraient inintelligibles, ce qui n'était pas le cas de l'élève selon l'organisme scolaire. Or, un bilan d'évolution orthophonique précisait que les difficultés langagières de l'élève avaient des impacts majeurs sur ses habitudes de vie. Ce bilan n'avait pas été expliqué aux éducateurs qui intervenaient auprès de l'élève, ni à ses parents.

Malgré les enjeux de pénurie de main-d'œuvre vécus par l'organisme scolaire, j'ai conclu que l'équipe d'orthophonie devait offrir des services indirects en offrant un meilleur soutien aux éducateurs et aux parents de l'élève en profitant, notamment, des rencontres de réalisation et d'évaluation du plan d'intervention, afin d'expliquer les activités et les interventions qui peuvent être réalisées par l'équipe-école.

J'ai ainsi principalement recommandé à l'organisme scolaire de revoir l'organisation de ses services en orthophonie afin de permettre à plus d'élèves qui ont des besoins langagiers d'obtenir des services, et d'envisager l'embauche de personnel formé en intervention du langage ou offrir de la formation à des éducateurs dont le rôle serait d'intervenir auprès des élèves ayant un trouble développemental du langage, sous la supervision de l'équipe en orthophonie.

Ces recommandations ont été acceptées par l'organisme scolaire qui m'a appris que l'élève recevrait sous peu des services indirects.

Lutte à l'intimidation et à la violence, incluant les actes de violence à caractère sexuel

Près du quart des plaintes reçues (16 sur 71) au cours de l'année scolaire 2023-2024 comportaient au moins un motif d'intimidation et violence ou de violence à caractère sexuel. Pour l'ensemble des plaintes traitées, j'ai analysé le plan de lutte contre la violence et l'intimidation de l'établissement, sa mise en œuvre ainsi que la réalisation des obligations imposées par la *Loi sur l'instruction publique* (LIP). Finalement, j'ai examiné les mesures de protection et les actions posées par les organismes scolaires afin de soutenir et encadrer les victimes et les auteurs des actes reprochés.

Au début de l'année scolaire 2023-2024, de nouvelles dispositions de la LIP sont entrées en vigueur concernant les plans de lutte contre la violence et l'intimidation, notamment en exigeant l'ajout de mesures et d'actions en matière d'actes de violence à caractère sexuel. J'ai constaté que ces documents ne comportaient pas toutes les sections et les informations prévues par la loi. Dans certains cas, les plans de lutte n'avaient pas été actualisés depuis plusieurs années (depuis 7 ans dans un cas).

L'ensemble des organismes scolaires m'ont cependant indiqués être en démarche pour ajuster leur plan de lutte, et certains d'entre eux se disaient en attente des instructions du ministère de l'Éducation sur le sujet afin de compléter leur mise à jour.

Par ailleurs, dans la majorité des situations d'intimidation, de violence et de violence à caractère sexuel, les directions d'établissement et les intervenants scolaires sont guidés par un désir d'assurer la sécurité des élèves en cause et de mettre fin aux agissements des auteurs. Les prises en charge des situations ont été généralement conformes aux plans de lutte. Or, j'ai constaté que malgré la bonne volonté des intervenants, il subsiste une certaine méconnaissance des bonnes pratiques, des ressources à la disposition des intervenants scolaires et des exigences légales à respecter.

En situation de dénonciation d'acte d'intimidation ou de violence notamment, aucun des plaignants n'a reçu d'information quant à son droit de demander l'assistance de la personne que le centre de services scolaire doit désigner à cette fin (96.12 LIP). J'ai à cet égard constaté que la direction de l'établissement d'enseignement ignorait très souvent l'identité de cette personne. De plus, dans la plupart des situations, aucun rapport sommaire n'a été acheminé à la direction générale du centre de services scolaire ou de la commission scolaire (96.12 LIP). Plusieurs directions d'école m'ont même avoué ignorer l'existence de cette obligation.

En situation d'acte de violence à caractère sexuel, aucune personne plaignante n'a été informée de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (96.12 LIP). Heureusement, les intervenants connaissent généralement leur obligation de communiquer avec la Direction de la protection de la jeunesse en ces circonstances, bien que dans certains cas cet appel s'est fait trop tardivement.

J'ai également constaté certaines lacunes en matière d'activités de prévention prévues par le plan de lutte, ou dans les ententes avec les services policiers. Dans certains cas, malgré les rappels des agentes de police intervenantes en milieu scolaire, aucune des activités de prévention prévues à l'entente n'a été planifiée.

Je tiens tout de même à souligner l'existence de certaines pratiques qui permettent aux directions et aux intervenants d'accomplir pleinement leur rôle lorsqu'ils sont saisis d'une plainte en matière d'intimidation et de violence, incluant à caractère sexuel. En voici quelques-unes :

- La consultation d'une sexologue nommée par le centre de services scolaire afin de bien s'orienter au sujet des actions à mettre en œuvre ;
- L'utilisation d'un système qui permet de centraliser les plaintes et les signalements, d'en faire le suivi et qui systématise l'envoi des rapports sommaires à la direction générale ;
- L'implication rapide des agents de police intervenant en milieu scolaire afin de sensibiliser les auteurs à la portée de leurs gestes et leurs conséquences légales potentielles ;
- Des rencontres et des communications verbales et écrites fréquentes avec les parents des victimes et des auteurs.

Dans la cour de récréation d'une école primaire, un élève de moins de 10 ans a présenté un comportement sexualisé problématique à l'endroit d'un autre élève du même âge en tentant de lui insérer un bâton entre ses fesses, à travers son pantalon. L'élève ayant subi ce geste l'a signalé à un membre du personnel scolaire et à l'un de ses parents.

La personne plaignante n'ayant pas eu de nouvelles de l'école dans les jours suivants, a signalé la situation à un membre du personnel, qui aurait prévenu la direction de l'école. Toujours sans nouvelles de l'établissement d'enseignement après une dizaine de jours, la personne plaignante a communiqué avec la direction de l'école qui, à ce moment, l'a informée qu'une rencontre avec son enfant avait été réalisée, que la situation avait été réglée et que l'auteur du geste s'était excusé.

Constatant que son enfant avait besoin de parler de la situation et que la direction de l'établissement d'enseignement demeurait inactive, la personne plaignante a effectué elle-même des démarches auprès de ressources externes.

Mon enquête m'a permis de conclure que les interventions de l'établissement d'enseignement avaient été insuffisantes et non conformes aux encadrements légaux. En fait, le geste commis à l'endroit de l'élève avait été banalisé, étant perçu comme une manifestation d'immatunité plutôt qu'un acte de violence à caractère sexuel en vertu de la définition retenue au sein des organismes scolaires ; ce qui a entraîné une série d'inactions dont : le protocole prévu par le plan de lutte contre la violence et l'intimidation n'a pas été mis en œuvre, aucun intervenant ayant la confiance de l'élève victime ne l'a rencontré afin qu'il puisse se confier en toute quiétude et aucun rapport sommaire faisant état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné n'a été transmis à la direction générale du centre de services scolaires et au protecteur régional de l'élève, tel que l'exige la loi.

De plus, le signalement obligatoire à la Direction de la protection de la jeunesse par un membre du personnel de l'établissement d'enseignement a été effectué beaucoup trop tardivement après les événements, et de manière incomplète.

La direction de l'établissement d'enseignement s'était cependant rapidement mise en action, avant même mon intervention. Notamment, un nouveau projet de plan de lutte contre la violence et l'intimidation était en voie d'être adopté, des activités de prévention et de sensibilisation contre la violence et l'enseignement de contenus en éducation à la sexualité étaient prévus et un comité « violence et intimidation » était en voie d'être mis sur pied.

Une communication saine et efficace, à la base d'une meilleure collaboration famille-école

La majorité des plaintes que j'ai traitées comportaient un enjeu de communications insuffisantes ou inexistantes entre le milieu scolaire et la famille, et plusieurs étaient liées à une incompréhension des encadrements qui s'appliquent. D'autres situations étaient caractérisées par des attentes démesurées des parents à l'égard des communications attendues des organismes scolaires.

De tels enjeux mènent souvent à un effritement de la confiance des parents à l'endroit de l'établissement d'enseignement et de son personnel. Éventuellement, les relations tendues entre ces personnes posent des défis importants et mènent à l'occasion les autorités scolaires à prévoir des modalités de communication plus strictes, et même à interdire la communication ou l'accès à l'école.

C'est cet enjeu de communication qui, dans certains cas, a empêché la résolution de la plainte aux deux premières étapes de la procédure. Une communication famille-école efficace et harmonieuse est un facteur clé qui favorise la réussite de l'élève et qui réduit les risques associés aux difficultés comportementales.

J'ai par ailleurs constaté une certaine méconnaissance de la part d'intervenants scolaires à l'égard des obligations de communication prévues au *Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire*⁴. Ce règlement spécifie qu'une communication est envoyée aux parents au moins une fois par mois, visant à leur fournir certains renseignements, notamment les craintes d'un enseignant relatives à l'atteinte des seuils de réussite d'un élève, le caractère non conforme des comportements d'un élève ou des informations concernant un plan d'intervention. Ces renseignements ont pour but de favoriser la collaboration entre les parents et l'école pour faire face en amont aux difficultés des élèves.

L'année scolaire 2023-2024 m'a permis de mettre en lumière certaines pratiques qui m'apparaissent fructueuses en matière de communication :

- En matière de suivi du plan d'intervention, la mise en place d'un outil de communication favorisant le partage — sur une base mensuelle minimalement — d'informations aux parents au sujet des performances de l'élève, de son cheminement et de l'atteinte des objectifs, comme l'exige le Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire ;
- En présence de communications difficiles, l'intervention rapide d'une personne neutre de la direction générale ou d'un service de l'organisme scolaire, dont l'une des fonctions est le service à la clientèle et la résolution de différends, a permis d'atténuer les tensions et de rétablir la confiance ;
- Une communication verbale par les intervenants scolaires, avant l'envoi d'une décision par écrit, est généralement appréciée des parents, en plus de permettre une meilleure compréhension de cette décision. Dans ces cas, malgré la subsistance de désaccords, la communication n'est généralement pas un enjeu.

⁴ RLRQ c I-13.3, r 8.

Démarches visant à amener les parties à s'entendre — le processus de facilitation

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* me permet, si les circonstances s'y prêtent et que la personne plaignante et les autres personnes concernées y consentent, de me réunir avec les parties afin de tenter de les amener à s'entendre, en recherche de solutions.

En 2023-2024, 6 des 7 plaintes ayant mené à recourir à la facilitation comme mécanisme de règlement de leur différend ont pu être réglées par ce processus. Dans l'autre dossier, au terme de tentatives infructueuses par l'entremise de la facilitation, j'ai repris l'examen de la plainte et ai transmis mes *Conclusions* à la personne plaignante et à l'organisme scolaire.

Les parties qui se prêtent à l'exercice doivent s'y engager de bonne foi, et être prêtes à échanger dans un esprit de collaboration. Je tiens à remercier tous les intervenants scolaires qui ont accepté de participer à cette démarche, dans le meilleur intérêt des élèves. Certaines rencontres de facilitation ont exigé de la patience et de la bienveillance de la part des participants, et m'auront également permis de peaufiner l'approche à privilégier afin d'amener les parties à s'entendre.

Disparités dans la transmission des documents prescrits par la loi : rapports sommaires en cas de plainte ou de signalement d'acte concernant un acte de violence à caractère sexuel

L'article 96.12 de la *Loi sur l'instruction publique*⁵ (ci-après « LIP ») et l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé*⁶ (ci-après « LEP »), introduits par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, exigent des directions d'école saisies d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) de transmettre un rapport sommaire au protecteur régional de l'élève concerné. Ce document doit décrire suffisamment en détail la nature des événements qui se sont produits et le suivi qui leur a été donné.

Cette obligation légale influence le traitement des plaintes pour les AVCS puisqu'elle me permet de vérifier les mesures mises en place par l'école pour les gestes signalés, en plus de me communiquer des informations me permettant d'assurer des suivis ou, si jugé requis, de déclencher une enquête à mon initiative.

Or, le respect de cette obligation légale varie de manière significative chez les écoles publiques et privées de la région des Collines-Montérégiennes. Certains centres de services scolaires ont centralisé cette opération et ont commencé à me transmettre les rapports sommaires de manière sécurisée. J'ai ainsi reçu les premiers rapports sommaires en février 2024. Un centre de services scolaire et un établissement d'enseignement privé n'ont commencé à me transmettre leurs rapports sommaires qu'en 2024-2025 (septembre 2024), soit un an après l'entrée en vigueur de cette obligation. Finalement, je n'ai, à ce jour, reçu aucun rapport sommaire des écoles publiques d'un centre de services et d'une commission scolaire, ni de la plupart des établissements d'enseignement privés de la région.

⁵ RLRQ, c. I- 13.3.

⁶ RLRQ, c. E- 9.1.

Dans certains cas, c'est à l'occasion du traitement d'une plainte pour AVCS qui m'a été formulée qu'un rapport sommaire m'a été transmis, mais parfois aussi a posteriori. J'ai d'ailleurs constaté de la part de plusieurs directions d'école une certaine méconnaissance de cette obligation prévue par les lois en vigueur.

Une amélioration des pratiques quant à la consignation et à la transmission des rapports sommaires pour AVCS est ainsi nécessaire pour plusieurs écoles. Des recommandations en ce sens ont déjà été formulées aux organismes scolaires concernés dans le cadre du traitement de certaines plaintes soumises à mon attention.

Autres documents prescrits par la loi

La *Loi sur l'instruction publique* (LIP) et la *Loi sur l'enseignement privé* (LEP) exigent des écoles publiques et privées, ainsi que des centres de services et des commissions scolaires de transmettre divers documents en matière de lutte à l'intimidation et la violence. Sur plus de 250 écoles publiques et privées établies sur le territoire des Collines-Montérégiennes, j'ai reçu :

- Une centaine de plans de lutte contre l'intimidation et la violence (75.1 LIP et 63.1 LEP) ;
- Une seule évaluation des résultats de l'école au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence (83.1 LIP). À noter que cette obligation n'existe pas dans la LEP pour les établissements d'enseignement privés ;
- Les ententes concernant les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence ainsi que lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé et visant à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes (214.1 LIP, et 63.9 LEP) d'un seul centre de services scolaire, des deux commissions scolaires et de quatre établissements d'enseignement privés. À noter qu'une certaine incompréhension semble subsister alors que des écoles m'ont transmis divers documents, lettres, courriels, résumés de rencontres en lien avec les activités de prévention, les interventions policières dans leur école, et les plans d'intervention en situation d'urgence, en présence d'armes à feu ou tireur actif.
- Les ententes avec un établissement ou un autre organisme du réseau de la santé et des services sociaux (214.2 LIP et 63.10 LEP) d'un seul centre de services scolaire et d'un établissement d'enseignement privé ;
- Aucune décision d'expulsion d'élève requise pour mettre fin à tout acte d'intimidation ou de violence (242 LIP). Cette obligation n'est pas prévue dans la LEP pour les établissements d'enseignement privés.

Dossiers réglés en cours de traitement d'une plainte

En 2023-2024, 4 plaintes ont pu se régler à la suite de démarches d'organismes scolaires auprès de la personne plaignante, après le dépôt officiel d'une plainte à mon attention. Dans ces situations, mes échanges avec les interlocuteurs de l'organisme scolaire ou encore des changements survenus dans le contexte d'une école ou d'un centre de services scolaire auront mené à un règlement satisfaisant entre ces derniers et les personnes plaignantes.

Dans ces situations, j'ai validé que la solution identifiée convenait à tous avant de procéder à la fermeture du dossier de plainte.

PROMOTION DU RECOURS

En vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (art. 21), un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé doit, au plus tard le 30 septembre de chaque année, informer les élèves, les enfants et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte en application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, y compris en matière d'acte de violence à caractère sexuel.

À cet effet, ces organismes scolaires doivent premièrement afficher de manière visible, dans chaque établissement d'enseignement, un document fourni par le Protecteur national de l'élève qui explique qui peut formuler une plainte ainsi que les modalités d'exercice de ce droit. Des affiches ont ainsi été acheminées par le Protecteur national de l'élève aux quelque 3 200 établissements d'enseignement publics et privés du Québec lors de la rentrée scolaire 2023-2024.

Les organismes scolaires doivent aussi, toujours selon le même article de la Loi et dans le même délai, diffuser ces informations dans une section dédiée à cette fin qui doit être accessible à partir de la page d'accueil du site Internet de chaque établissement d'enseignement qui en possède un.

Concernant cet aspect, la consultation des sites internet des différents organismes scolaires (centres de services scolaires et écoles) de la région des Collines-Montérégiennes m'a permis de constater que la plupart d'entre eux s'étaient conformés à cette obligation. J'ai cependant remarqué que dans certains cas, le lien donnant accès à la section dédiée qui explique les modalités d'exercices du processus de plainte n'était pas accessible directement à partir de la page d'accueil. Des contenus ont été développés dans le but d'aider les organismes scolaires à se conformer à cette exigence légale. Ceux-ci sont disponibles dans la section *Publications* de la [page institutionnelle du PNE sur Québec.ca](#). Pour toute question ou besoin d'assistance à ce sujet, l'équipe du Protecteur national de l'élève peut être contactée par courriel à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Quant aux affiches dans les établissements d'enseignement publics et privés, j'invite là aussi chaque direction d'école à assurer leur présence systématique et de manière visible pour les élèves, le personnel scolaire et, le cas échéant, pour les parents. Toute demande pour obtenir des affiches peut être formulée au Protecteur national de l'élève à la même adresse courriel.

Activités de promotion de la procédure par le protecteur régional de l'élève

Au cours de l'année scolaire 2023-2024, j'ai rencontré les directeurs généraux, les secrétaires généraux et les responsables des traitements de plaintes des quatre centres de services scolaires, des deux commissions scolaires et de sept établissements d'enseignement privés de la région des Collines-Montérégiennes. J'ai aussi rencontré les directions d'établissement, des centres de services scolaires et des commissions scolaires dans le cadre de rencontres de comités de direction ou du comité consultatif de gestion.

Dans le cadre du traitement des plaintes, les entretiens avec les directions d'école, le personnel enseignant, les intervenants scolaires et les partenaires externes ont représenté des moments privilégiés pour présenter cette nouvelle procédure, incluant le rôle et le mandat des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève.

Durant cette première année, des rencontres ont également été tenues avec différents acteurs de la région de la Montérégie qui interviennent auprès des familles, notamment :

- Direction de la protection de la jeunesse ;
- Comité régional de l'entente multisectorielle ;
- Office des personnes handicapées du Québec ;
- Syndicat des professionnelles et professionnels de la Montérégie (CSQ) ;
- Policiers communautaires intervenant dans les établissements scolaires.

Lors de ces échanges, il m'a été possible de constater, tant chez les acteurs scolaires que chez les différentes parties prenantes, une ouverture et un intérêt quant à la mise en place de ce nouveau recours pour les élèves et leurs parents, uniformisé sur l'ensemble du territoire du Québec. Il ressort de ces rencontres une volonté d'améliorer les services offerts aux élèves et de collaborer dans leur meilleur intérêt. Mes démarches de promotion auprès des interlocuteurs clés de la région se poursuivront en 2024-2025.

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 sur le site Internet du Protecteur national de l'élève dans les 30 jours de sa transmission.

En 2023-2024, je n'ai reçu aucune demande d'avis.

ENQUÊTES À L'INITIATIVE DU PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE

Aucune enquête à mon initiative, en matière de violence à caractère sexuel, n'a été réalisée en vertu de l'article 46 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en 2023-2024.

CONCLUSION

En conclusion de ce premier rapport annuel d'activités, il m'apparaît important de souligner la posture souhaitée lors des interventions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève — en leur qualité d'ombudsman de l'éducation — auprès des élèves, de leurs parents et des organismes scolaires : veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents tout en contribuant à l'amélioration continue des services offerts dans le réseau scolaire, et ce, de manière impartiale, rigoureuse et bienveillante. C'est cette posture qui a guidé mon approche au cours de la dernière année et qui continue de le faire au quotidien dans cette deuxième année d'exercice de mes fonctions.

STATISTIQUES

Pour l'année scolaire 2023-2024, les statistiques couvrent la période du 28 août 2023 au 30 juin 2024. Les prochains rapports annuels d'activités couvriront l'intégralité d'une année scolaire (1^{er} juillet au 30 juin).

Renseignements relatifs aux statistiques des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève

Plainte/signalement reçu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement créé entre le 28 août 2023 et le 30 juin 2024 (inclusivement).
Plainte/signalement terminé	<p>Dossier relatif à une plainte ou à un signalement examiné et :</p> <ul style="list-style-type: none">• dont les <i>Conclusions</i>, sans recommandations, ont été communiquées à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné ; ou• dont la ou les recommandations formulées dans les <i>Conclusions</i> ont toutes été refusées par l'organisme scolaire concerné ; ou• dont la ou les recommandations acceptées préalablement par l'organisme scolaire ont toutes été implantées à la satisfaction de la protectrice ou du protecteur régional de l'élève ; ou• dont le rapport de facilitation a été communiqué à la personne plaignante et à l'organisme scolaire ; ou• réglé à la satisfaction de la personne plaignante en cours de traitement le ou avant le 30 juin de l'année de référence. <p>L'une ou plusieurs des situations énumérées ci-haut peuvent être considérées pour les statistiques relatives aux <u>motifs</u> de plainte et de signalements, ou celles qui sont relatives aux <u>recommandations et leur acceptation et implantation</u>.</p>
Plainte/signalement refusé ou interrompu	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement que la protectrice ou le protecteur régional de l'élève a refusé ou cessé de traiter parce que jugé hors de sa compétence ou pour l'un des motifs prévus à la <i>Loi sur le protecteur national de l'élève</i> .
Plainte/signalement abandonné	Dossier relatif à une plainte ou à un signalement pour lequel la personne plaignante ou signalante se désiste en cours de traitement.

Tableau 1 — Nombre de plaintes et signalement

Type de plaintes ou de signalements	Nombre de plaintes ou de signalements			
	Reçus	Terminés	Refusés	Abandonnés
Plaintes en lien avec les services scolaires	53	24	0	0
Plaintes concernant des actes de violence ou d'intimidation	12	3	0	0
Plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel	6	4	0	0
Signalements concernant des actes de violence à caractère sexuel	0	0	0	0
Total	71	31	0	0

Tableau 2 — Nombre et ratio des plaintes et des signalements reçus par organismes scolaires pour 1 000 élèves

Organisme scolaire	Effectif*	Nombre de plaintes et signalements	Ratio de plaintes par 1 000 élèves
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	11 703	20	1,71
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	29 992	17	0,57
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	23 324	14	0,60
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	17 461	13	0,74
Commission scolaire New Frontiers	4 690	2	0,43
Commission scolaire Riverside	12 285	0	0,00
Établissements d'enseignement privés	12 209	5	0,41
Total	111 664	71	0,64

* Données non officielles du MEQ, avril 2024.

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 de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 3 — Délai moyen d'examen des plaintes et des signalements

Nombre de dossiers de plaintes et de signalements considérés	Jours ouvrables*
31	33

* Le calcul tient compte des dossiers terminés, refusés ou abandonnés.

Tableau 4 — Répartition des motifs pour les plaintes et signalements terminés

Nature des motifs des plaintes ou des signalements	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Plan d'intervention (PI), plan de service intersectoriel individualisé (PSII) et plan de transition de l'école vers la vie active (TEVA)	7	1	0	6
Transport scolaire	7	0	7	0
Élèves à risque et élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (EHDAA) — autres motifs	5	1	0	4
Bris de communication ou refus d'accès	4	2	1	1
Acte de violence à caractère sexuel	4	2	2	0
Attitude relationnelle et intervention éducative	3	0	2	1
Règles de conduite, politiques et règlements, mesures de sécurité	3	1	2	0
Admission et inscription	3	0	3	0
Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)	3	1	2	0
Autre (préciser)	2	0	2	0
Services d'enseignement	2	0	2	0
PRE - Allégations de représailles/menaces de représailles	2	0	1	1
Décision du conseil d'administration/conseil d'établissement	1	0	1	0
Entente de scolarisation	1	0	1	0
Classement de l'élève	1	0	1	0
PRE — Application inadéquate ou non optimale de la procédure du traitement des plaintes (a. 17 LPNE)	1	0	1	0
Total	49 (100 %)	8 (16,3 %)	28 (57,1 %)	13 (26,6 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

Note : Une plainte ou un signalement peut se décliner en un ou plusieurs motifs. Ceci explique pourquoi on retrouve dans les tableaux 5 et 6 plus de motifs que de dossiers de plaintes et de signalements terminés (tableau 1).

Tableau 5 — Nombre de motifs pour les plaintes et les signalements terminés par organismes scolaires

Organisme scolaire	Total	Fondés	Non fondés	Facilitations et autres*
Centre de service scolaire de la Vallée-des-Tisserands	9	3	5	1
Centre de service scolaire des Grandes-Seigneuries	4	1	3	0
Centre de service scolaire des Hautes-Rivières	20	0	8	12
Centre de service scolaire des Trois-Lacs	10	3	7	0
Commission scolaire New Frontiers	3	1	2	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	3	3	0	0
Total	49 (100 %)	8 (16,3 %)	28 (57,1 %)	13 (26,6 %)

* Ce regroupement réunit principalement les codes de conclusion « facilitation », « impossible de se prononcer » ou « sans conclusion ».

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 de chaque établissement d'enseignement public ou privé ne sont pas publiées.

Tableau 6 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés

Nature des recommandations	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	13	13	0	0
Implantation des recommandations	5	2	0	3
Collaboration avec les parents	5	5	0	0
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	3	3	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	1	1	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	0	1	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0
Transport scolaire — Sécurité	1	1	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0
Total	34 (100 %)	29 (85,3 %)	2 (5,9 %)	3 (8,8 %)

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 6 à 9 est égal ou supérieur au nombre de motifs des tableaux 4 et 5 pour les plaintes et les signalements terminés.

Tableau 7 — Nombre de recommandations relatives aux plaintes et signalements terminés par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Acceptées	Partiellement acceptées	Refusées
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	9	5	1	3
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	6	6	0	0
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	6	6	0	0
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	7	6	1	0
Commission scolaire New Frontiers	6	6	0	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0
Total	34 (100 %)	29 (85,3 %)	2 (5,9 %)	3 (8,8 %)

Tableau 8 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par type de recommandation

Nature des recommandations	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Actualisation	13	13	0	0	0
Collaboration avec les parents	5	2	0	0	3
Services aux élèves à risque et HDAA — Bonnes pratiques (préciser)	3	3	0	0	0
Implantation des recommandations	2	2	0	0	0
Plan d'intervention (PI) — Élaboration ou révision	2	2	0	0	0
Transport scolaire — Intervention	1	1	0	0	0
Respect des encadrements scolaires (ex. : calendrier scolaire, ratios dans les groupes, admissibilité, etc.)	1	1	0	0	0
Plan de lutte contre l'intimidation et la violence — Application	1	1	0	0	0
Élaboration d'un plan de formation du personnel scolaire — Autre (préciser)	1	0	1	0	0
Transport scolaire — Sécurité	1	1	0	0	0
Autre (préciser)	1	1	0	0	0
Total	31 (100 %)	27 (87,1 %)	1 (3,2 %)	0 (0 %)	3 (9,7 %)

Tableau 9 — Nombre de recommandations acceptées par statut d'implantation et par organisme scolaire

Organisme scolaire	Total	Implantées	Partiellement implantées	Non implantées	Refus de faire un suivi
Centre de services scolaire de la Vallée-des-Tisserands	6	2	1	0	3
Centre de services scolaire des Grandes-Seigneuries	6	6	0	0	0
Centre de services scolaire des Hautes-Rivières	6	6	0	0	0
Centre de services scolaire des Trois-Lacs	7	7	0	0	0
Commission scolaire New Frontiers	6	6	0	0	0
Commission scolaire Riverside	0	0	0	0	0
Établissements d'enseignement privés	0	0	0	0	0
Total	31 (100 %)	27 (87,1 %)	1 (3,2 %)	0 (0 %)	3 (9,7 %)

ANNEXE

Région des Collines-Montérégiennes

Établissements d'enseignement privés

Académie Marie-Laurier

Collège Charles-Lemoyne

Académie Juillet

Académie Marie-Laurier

Collège Charles-Lemoyne

Cestar Collège, Campus Longueuil

Collège Charles-Lemoyne

Collège Durocher Saint-Lambert

Collège Bourget

Collège Français

Collège Héritage de Châteauguay

Collège Héritage de Châteauguay

Collège Jean de la Mennais

Collège Milestone

Collège Notre-Dame-de-Lourdes

Centre de formation professionnelle
d'Électrolyse et d'Esthétique

École La Graduation inc.

École Marie Gibeau

École Montessori de Saint-Lazare

Église-École Académie chrétienne
de la Foi

Les Filles de Sainte-Marie de Leuca

Succès Scolaire



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

- quebec.ca/droits-eleve
- téléphone/texto : 1-833-420-5233
- 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.



