

# Projet de loi sur le protecteur de l'élève

Mémoire déposé au ministère de l'Éducation à la suite des consultations particulières sur le projet de loi no 9 :

*Loi sur le protecteur national de l'élève*

Association montréalaise  
des directions d'établissement scolaire AMDES  
Janvier 2022



## Un processus de consultations pour le moins discutable

L'Association montréalaise des directions d'établissements scolaires (AMDES) représente 650 directions, directions adjointes et gestionnaires administratifs d'établissements scolaires rattachés aux trois Centres de services francophones de l'île de Montréal : Centre de services scolaire de Montréal (CSSDM), au Centre de services scolaire Marguerite-Bourgeoys (CSSMB) et au Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île (CSSPI) regroupant plus de 230 000 élèves.

### **Une dérive du processus législatif?**

Nous n'avons pas souvenir d'avoir ainsi été écartés d'un processus consultatif du Parlement du Québec sur un projet de loi concernant directement nos membres et la gestion des établissements. Au contraire, nous avons participé en toute bonne foi et dans le meilleur esprit de collaboration à plus d'une dizaine de commissions parlementaires et de consultations publiques de toutes sortes sur l'éducation depuis 10 ans.

Non seulement notre association aurait automatiquement dû être invitée à faire part de ses observations lors des audiences de la commission parlementaire étudiant le projet de loi 9, *Loi sur le protecteur de l'élève*, mais lorsque des associations représentant des directions ont demandé au ministère de l'Éducation d'être invitées, celui-ci aurait dû donner suite sans délai à cette demande. Or, il n'en fut rien. La réponse sous-ministérielle a été d'organiser une rencontre privée avec les fonctionnaires du ministère pour faire état des commentaires d'associations représentant des directions. Étonnant et inquiétant détournement du processus législatif... D'où la production de ce document que nous adressons aux membres de la commission parlementaire en souhaitant qu'ils en prennent connaissance et en tiennent compte.

En omettant de nous inviter en commission, c'est à se demander si le gouvernement n'a pas confondu l'état d'urgence COVID en vigueur depuis près de 2 ans qui lui permet de passer outre à certaines obligations parlementaires avec l'adoption d'un projet de loi d'une tout autre nature...

Il est à souhaiter pour la santé de la démocratie parlementaire que les organisations représentant les personnes directement concernées par un projet de loi puissent continuer à faire entendre leurs recommandations directement aux parlementaires de tous les partis sur les projets de loi qu'ils sont appelés à voter.

# La direction d'établissement au premier plan des services éducatifs

L'actuel processus de traitement des plaintes dans les Centres de services scolaires suscite de nombreux doutes quant à l'équité et au respect des droits des élèves et plusieurs questionnements concernant l'application des actions en matière de lutte contre la violence et l'intimidation par plusieurs partenaires du réseau de l'éducation. Rappelons qu'en 2017, la protectrice du citoyen avait analysé le traitement des plaintes dans le milieu scolaire<sup>1</sup> recommandant dans son rapport de le simplifier tout en le rendant plus efficace et impartial. Suivant cette logique, l'AMDES souscrit favorablement aux objectifs du projet de loi no 9, **Loi sur le protecteur national de l'élève**, qui tendent dans cette direction.

Toutefois, ce projet de loi comporte quelques ambiguïtés qui méritent des clarifications. C'est dans cet esprit que nous mettrons en lumière les éléments du projet de loi no 9 qui doivent être améliorés pour assurer une plus grande cohérence avec les rôles et les responsabilités de chacun des acteurs du milieu scolaire.

Rappelons que les directions, premières responsables des établissements, jouent un rôle de premier plan pour assurer la qualité des services éducatifs offerts et le maintien d'un climat scolaire sain et sécuritaire. Elles sont les interlocutrices privilégiées des parents et des élèves, présentes sur le terrain et au fait de ce qui s'y passe, elles agissent comme médiatrices pour alimenter le dialogue afin de dégager des pistes de solutions à la satisfaction des parties sans avoir à recourir à un mécanisme de plaintes plus rigide. Ainsi, l'absence de la communication et de la collaboration entre les directions d'établissement, le personnel scolaire et les parents dans cette opération visant à résoudre des insatisfactions nous interpelle particulièrement. Au-delà du processus de plaintes, la voie du dialogue et de la médiation doit davantage être encouragée, et ce, à toutes les étapes du processus.

Nous avons pu constater dans le secteur de la santé à quel point la présence de directions d'établissement imputables notamment les CHSLD peut faire une différence magistrale dans la prestation de services. Il serait contre-productif de ne pas en tenir compte des apprentissages récents en santé dans les établissements scolaires en n'octroyant pas aux directions le pouvoir et la marge de manœuvre pour intervenir.

---

<sup>1</sup> [Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale, octobre 2017](#)

## 1. RECONNAÎTRE LE RÔLE DE LA DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT DANS LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

**Article 21** : « L'élève ou l'enfant visé à l'article 15 ou les parents de ceux-ci qui sont insatisfaits d'un service [...] peuvent formuler une **plainte à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat.**

Lorsque cette plainte est formulée à un membre du personnel d'un établissement d'enseignement, le membre **en avise sans délai le directeur de l'établissement.** »

Il est primordial que la direction d'école ou de centre soit clairement nommée et reconnue dans le processus de traitement des plaintes dans les établissements, considérant l'importance de son rôle dans la résolution de tout litige. Bien que le dialogue avec la personne directement concernée par un différend soit à privilégier, nous sommes d'avis que lors du dépôt d'une plainte officielle, la direction doit également recevoir ladite plainte. La direction de l'école ou du centre sera ainsi en mesure d'agir sans délai afin que soit corrigée une situation ou que soit trouvée une solution qui convient au plaignant.

La *Loi sur l'instruction publique*<sup>2</sup> stipule que [...] *le directeur de l'école s'assure de la qualité des services éducatifs dispensés à l'école. Il assure la direction pédagogique et administrative de l'école, [...].* En raison de son rôle et ses responsabilités, la direction de l'établissement détient une vision exhaustive et saisit tous les enjeux relatifs à une plainte. En ce sens, il nous apparaît risqué de s'en remettre à des employés à qui on exigerait de comprendre tous les détails relatifs à une plainte et d'en aviser leur supérieur.

### **Recommandation #1**

Nous recommandons que soit reconnu le rôle essentiel de la direction d'établissement dans le processus de traitement des plaintes afin de favoriser un traitement optimal, que toute plainte officielle relative aux droits de l'élève ou à ceux de ses parents lui soit déposée.

---

<sup>2</sup> [Article 96.12 – Loi sur l'instruction publique](#)

## 2. ENCOURAGER LE DIALOGUE OU LA MÉDIATION À CHACUNE DES ÉTAPES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

**Article 37** : « Si les circonstances s’y prêtent et que le plaignant et les autres personnes y consentent par écrit, le protecteur régional de l’élève peut, s’il le considère utile, **se réunir avec ceux-ci afin de tenter d’amener les parties à l’entendre** [...]. »

Favoriser le dialogue ou la médiation est la voie à privilégier, lorsque possible, dans tout mécanisme de traitement des plaintes. Nous saluons que le projet de loi no 9 en mentionne qu’il soit possible dans le traitement des plaintes de recourir à la médiation. Cependant, nous sommes d’avis qu’il doit aller plus loin en plus de permettre et d’encourager la recherche de solutions par le dialogue et l’écoute, et ce, à chacune des étapes du processus.

### **Recommandation #2**

Nous recommandons qu’à chacune des étapes du processus de traitement des plaintes, il soit clairement mentionné que le recours au dialogue ou à la médiation, lorsque toutes les parties y consentent, est une voie applicable et profitable dans le règlement d’un différend.

## 3. DÉFINIR LES DROITS DES ÉLÈVES ET CEUX DE LEURS PARENTS

**Article 15** : « Le protecteur national de l’élève et les protecteurs régionaux de l’élève veillent au respect des **droits des élèves** qui fréquentent un établissement d’un centre de services scolaire et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que **des parents de ceux-ci** [...]. »

**Article 16** : « Le protecteur national de l’élève est responsable de l’application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.

À cette fin, le protecteur national de l’élève assure la promotion de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l’élève et diffuse l’information sur **les droits des élèves et des enfants** qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que **des parents de ceux-ci** [...]. »

Les articles 15 et 16 font référence aux droits des élèves sans les définir. Se réfèrent-ils aux droits de l'élève comme stipulés dans la *Loi sur l'instruction publique*<sup>3</sup> ou réfèrent-ils à un autre référentiel?

Les mêmes articles sous-entendent également la protection des droits des parents des élèves sans définir explicitement quels sont ces droits.

### **Recommandation #3**

Nous recommandons que soit précisés les droits de l'élève au regard du présent projet de loi et que soient définis et balisés les droits de leurs parents.

## **4. PRÉCISER LE DÉLAI IMPARTI À LA DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT POUR LE SUIVI D'UNE DÉNONCIATION CONCERNANT UN ACTE D'INTIMIDATION OU DE VIOLENCE**

**Article 22** : « La personne qui est insatisfaite du traitement de sa plainte ou dont la plainte n'est pas traitée dans un délai de 10 jours ouvrables suivant sa réception peut s'adresser au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire. Le responsable du traitement des plaintes est désigné parmi les membres du personnel du centre de services scolaire par le conseil d'administration de celui-ci.

Malgré l'article 21, la personne qui est insatisfaite du suivi donné à une **dénonciation concernant un acte d'intimidation** ou de violence faite à un directeur d'établissement d'enseignement en vertu de l'article 96.12 ou 110.13 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) peut formuler une plainte au responsable du traitement des plaintes. »

L'article 22 ne fait état d'aucun délai entre la dénonciation à la direction d'établissement et la possibilité de déposer une plainte au responsable du traitement des plaintes nommé par le conseil d'administration du centre de services scolaire. Sachant qu'un avis de dénonciation d'un acte

---

<sup>3</sup> [Section 1 de la Loi sur l'instruction publique](#)

d'intimidation ou de violence implique dans la majorité des situations une enquête, nous croyons qu'il est essentiel que la direction d'établissement dispose de quelques jours, au moins trois jours ouvrables, pour procéder à cette importante collecte d'informations.

#### **Recommandation #4**

Nous recommandons que l'établissement d'enseignement dispose d'un délai de 72 heures pour conduire les investigations nécessaires avant que la plainte puisse être acheminée au responsable du centre de services scolaire.

## **5. CERNER LE RÔLE DU PROTECTEUR NATIONAL ET CELUI DES PROTECTEURS RÉGIONAUX**

**Article 16** : « Le protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure [...].

À cette fin, le protecteur national de l'élève **assure la promotion** de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l'élève [...].

De plus, le protecteur national de l'élève favorise la concertation des protecteurs régionaux de l'élève ainsi que **le partage de bonnes pratiques** applicables dans l'exercice de leurs fonctions [...].

Enfin, le protecteur national de l'élève apporte son soutien au protecteur régional de l'élève qui le requiert aux fins du traitement d'une plainte [...]. Il **examine aussi les plaintes** lorsque les protecteurs régionaux jugent opportun de formuler des recommandations. »

Il est à prévoir que pour une majorité des plaintes reçues, les protecteurs régionaux devront émettre des recommandations. L'application d'une autonomie régionale nous semble irréaliste dans ce contexte, tout comme la conduite d'un suivi pour l'ensemble des plaintes traitées au protecteur national. Ce constat nous amène à nous interroger à savoir s'il a été prévu que le protecteur national examine toutes les plaintes ayant mené à une recommandation, un échantillon

de celles-ci ou seulement celles pour lesquelles les protecteurs régionaux auront demandé un avis? Il nous apparaît essentiel de clarifier cette zone grise pour assurer l'efficacité du processus de traitement des plaintes.

#### **Recommandation #5**

Nous recommandons que les suivis devant être effectués par le protecteur national de l'élève au regard des plaintes ayant mené à une ou plusieurs recommandations soient mieux balisés.

### **6. COMPLÉTER LA COMPOSITION DU COMITÉ DE SÉLECTION DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE**

**Article 6 :** « Le comité de sélection est composé du protecteur national de l'élève, qui en assure la présidence et de six personnes choisies par celles recommandées par les associations ou organisations les plus représentatives [...] et désignées par le protecteur national de l'élève après consultation de ces associations ou organisations. »

Étant donné qu'une proportion des plaintes déposées concernent l'application du plan de lutte à la violence et à l'intimidation, nous sommes d'avis qu'il serait pertinent qu'au moins un membre de ce comité détienne une expertise en matière de prévention et d'intervention en matière de violence et d'intimidation.

#### **Recommandation #6**

Nous recommandons l'ajout d'un professionnel en psychologie ou en psychoéducation au comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève.

## 7. AUTRES MODIFIATIONS

Considérant que le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève auront pour fonction de veiller au respect des droits des élèves, nous croyons que la modification de leur titre respectif pourra assurer une meilleure compréhension de leur rôle et responsabilité, limitant en parallèle la confusion ou la mauvaise interprétation de ce pour quoi ils sont en fonction.

### **Recommandation 7**

Nous recommandons que le titre du protecteur national et de protecteurs régionaux de l'élève soit modifié pour **protecteur national des droits de l'élève et de protecteurs régionaux des droits de l'élève.**

## 8. CONCLUSION

En conclusion, nous souhaitons rappeler aux membres de la Commission de la culture et de l'éducation que la loi sur l'instruction publique confère aux directions d'établissement de nombreuses responsabilités quant à la qualité des services éducatifs et au maintien d'un climat scolaire sain et sécuritaire. Ainsi, il importe de reconnaître leur rôle essentiel dans le processus de traitement des plaintes.

Nous réitérons notre étonnement et notre mécontentement de ne pas avoir été invités en commission parlementaire, mais vous assurons de la collaboration pleine et entière des directions, directions adjointes et gestionnaires administratifs dans le traitement de tout différend pouvant survenir dans les établissements.

## **9. ANNEXE 1**

### **LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR PRIORITÉ**

- 1. Reconnaître le rôle de la direction dans le processus de traitement des plaintes et s'assurer que toutes les plaintes concernant les activités sous sa responsabilité lui soient déposées.**
- 2. Encourager le dialogue, la collaboration et la médiation à chacune des étapes du processus de traitement des plaintes.**
- 3. Préciser les droits de l'élève et ceux de ses parents.**
- 4. Préciser le délai pour le traitement d'une dénonciation d'un acte d'intimidation ou de violence avant qu'elle ne soit référée à une autre instance.**
- 5. Clarifier l'autonomie réelle des protecteurs régionaux lorsqu'ils émettent des recommandations.**
- 6. Ajouter un représentant compétent en matière de prévention et d'intervention de violence et d'intimidation au comité de sélection.**
- 7. Modifier les noms des protecteurs de l'élève pour protecteurs des droits de l'élève.**