

# *Loi sur le protecteur national de l'élève et Bilan d'activités 2024-2025*

Responsable du traitement des plaintes

Service du secrétariat général – Bureau du droit scolaire et du traitement des plaintes /  
25 novembre 2025

**s'unir<sup>pour</sup>  
réussir**

**Centre  
de services scolaire  
de Montréal**

**Québec** 

# Objectifs de la présentation

1. Processus de traitement des plaintes prévu par la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.
2. Rôles et responsabilités des acteurs impliqués.
3. Bilan des activités 2024-2025.

# Processus de traitement des plaintes

– *Loi sur le protecteur  
national de l'élève*

Service du secrétariat général – Bureau du droit scolaire et du traitement des plaintes /  
25 novembre 2025

**s'unir<sup>pour</sup>  
réussir**

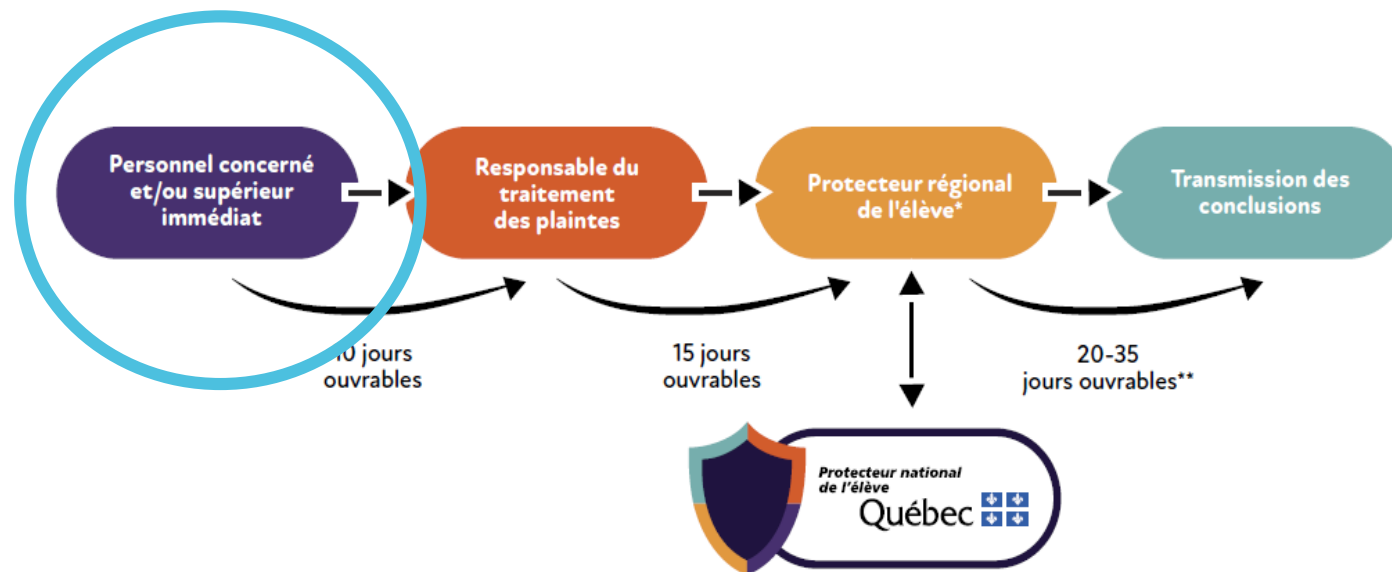
**Centre  
de services scolaire  
de Montréal**

**Québec** 

# Définitions importantes

- **Services** : Qui est spécifique à un élève et qu'il a reçu, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert du CSSDM. *Ex. admission, transport, orientation, classement, services professionnels, etc.*
- **Plainte** : Pour le PNÉ, une plainte est une manifestation d'insatisfaction qui peut notamment prendre la forme d'un désaccord, d'une mécontente ou d'une incompréhension à l'égard d'une situation.
- **Plainte vs signalement**: une plainte est effectuée par l'élève, son parent ou la personne directement concernée, alors qu'un signalement ne s'applique qu'en matière de violence à caractère sexuel et peut être fait par toute personne.

# Loi sur le protecteur national de l'élève

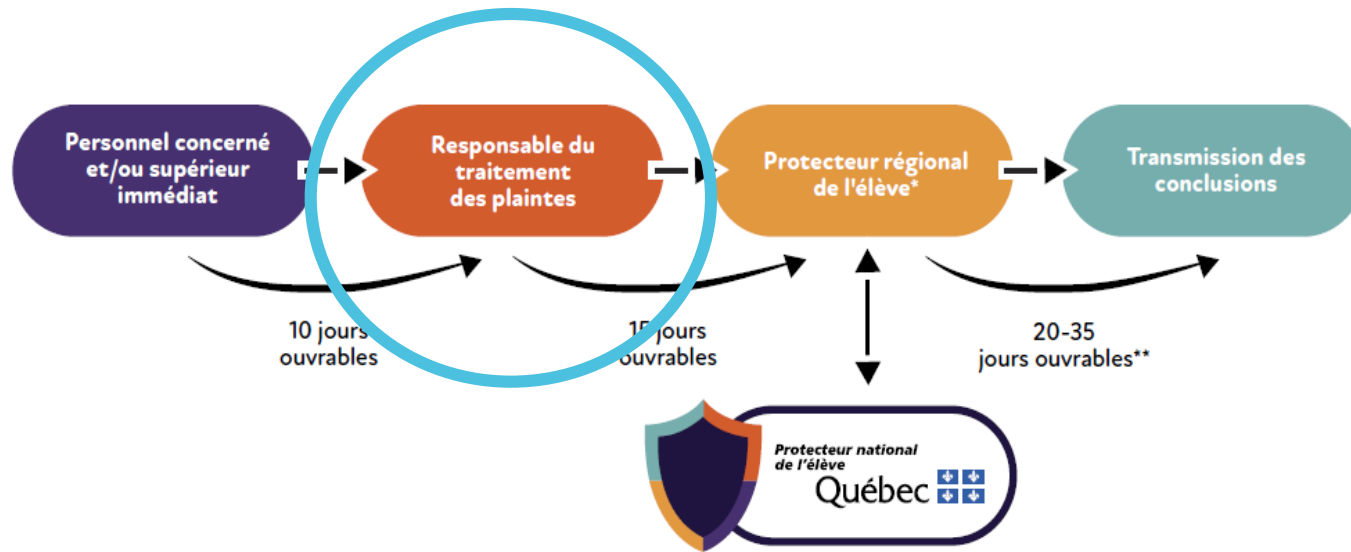


# Rôles et mandats –

## *Direction d'établissement*

- Traitement des plaintes au 1<sup>er</sup> niveau (personne concernée ou supérieur immédiat, au choix du plaignant)
  - Si membre du personnel interpellé, doit en aviser par écrit la direction d'établissement
- Principe de subsidiarité
- Pour porter plainte:
  - Aucune formalité particulière, mais l'écrit est préférable
- Délai de traitement:
  - 10 jours ouvrables

# Loi sur le protecteur national de l'élève



# Rôles et mandats –

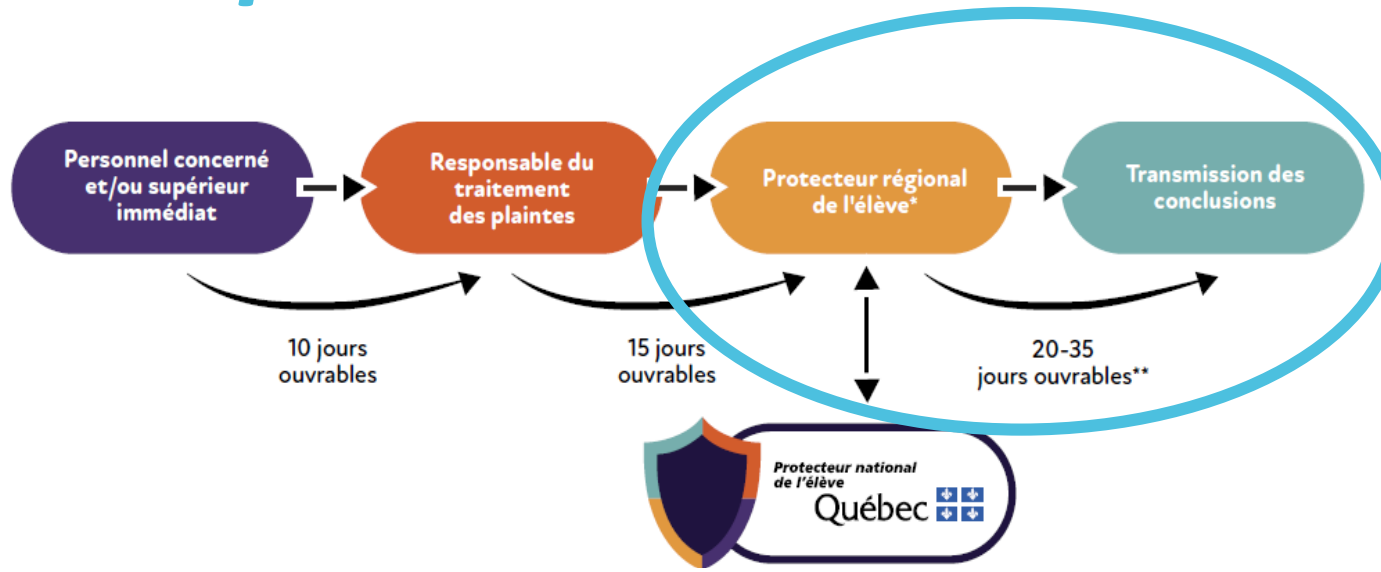
## *Responsable du traitement des plaintes*

- Pour porter plainte
  - Formulaire de plainte en ligne
- Délai de traitement
  - 15 jours ouvrables
- Équipe du secteur du traitement des plaintes
  - Responsable du traitement des plaintes: Geneviève Laurin
  - Personnel de soutien (1) – rôle d'accompagnement
  - Personnel professionnel (3 Analystes) – rôle de traitement des plaintes

# Rôles et mandats – *Responsable du traitement des plaintes (suite)*

- S'assure que les démarches appropriées ont été effectuées par la direction d'établissement ou le service concerné, en respect des encadrements applicables
- Invite les parties à remédier à la situation
- Donne son avis sur le bien-fondé de la plainte et propose des correctifs, le cas échéant
- Avise le Service des ressources humaines lorsque des faits portés à sa connaissance soulèvent des questions d'ordre disciplinaire
- Avise le ministre lorsque des faits portés à sa connaissance soulèvent une faute grave/acte dérogatoire à la fonction d'enseignant
- Consigne les correctifs proposés et le suivi de leur implantation dans les milieux

# Loi sur le protecteur national de l'élève



\*À noter qu'un protecteur régional de l'élève pourra examiner une plainte sans que les deux premières étapes n'aient été franchies, si :

1° Il est d'avis que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation ou que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rend l'intervention du protecteur régional de l'élève inutile;

2° La plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel.

\*\* Le protecteur régional de l'élève aura 20 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions. Le protecteur national de l'élève aura quant à lui 5 jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte. S'il décidait d'examiner la plainte, il aura alors 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, s'il le juge opportun, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.

# Rôles et mandats –

## *Protecteur régional de l'élève*

- Nommés par le ministre (environ 17 répartis sur le territoire du Québec)
- 1 seul protecteur désigné par Centre de services scolaire
- Pouvoirs d'enquête et de recommandation, médiation

# Bilan des activités 2024-2025

Responsable du traitement des plaintes

Service du secrétariat général – Bureau du droit scolaire et du traitement des plaintes  
/ 25 novembre 2025

**s'unir**<sup>pour</sup>  
**réussir**

**Centre  
de services scolaire  
de Montréal**

**Québec** 

## Du 1<sup>er</sup> juillet 2024 au 30 juin 2025

**508** plaintes reçues et traitées au niveau du Responsable du traitement des plaintes

**57** plaintes reçues, mais non-traitées au niveau du Responsable du traitement des plaintes:

- Référées vers un autre mécanisme de traitement des plaintes (ex. en lien avec l'exercice d'une fonction);
- Motifs hors compétence de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*;
- Demandes d'information ou de renseignement;
- Retournées à la première étape du processus.

**565** plaintes répertoriées pour l'année 2024-2025!

# 508 plaintes traitées – RTP

**467** plaintes portant sur les *Services scolaires*:

- **115** sont relatives aux services aux élèves HDAA

**38** plaintes portant sur le motif *Intimidation, violence (autre que violence à caractère sexuel)*

**3\*** plainte portant sur le motif *Acte de violence à caractère sexuel*

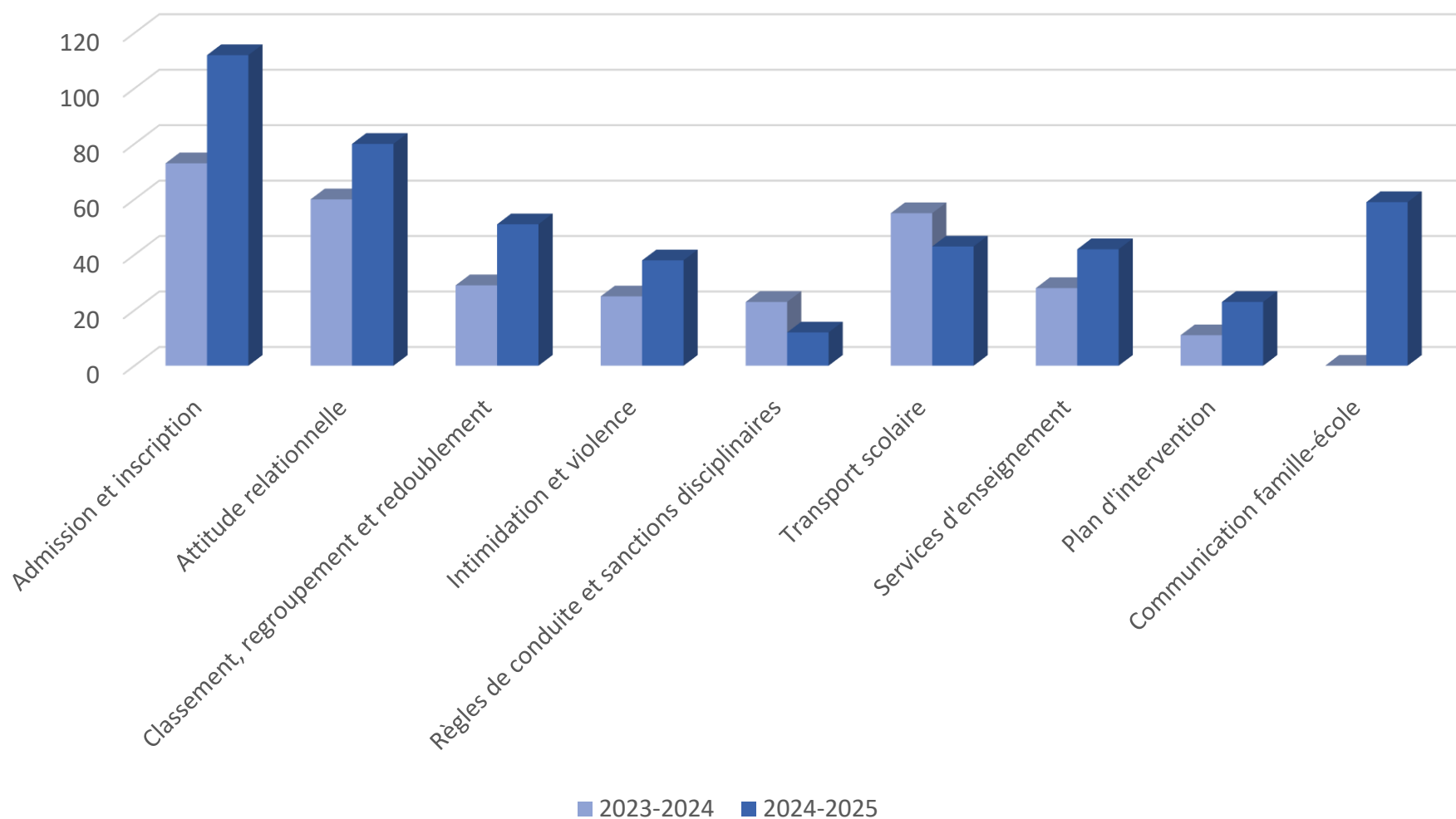
# 508 plaintes traitées – RTP (suite)

**141** plaintes réglées sans qu'il ait été requis de se prononcer sur le bien-fondé

**61** plaintes abandonnées ou dont le traitement n'a pu être complété (ex. aucun retour du plaignant pour le traitement)

Délai moyen de traitement : **20,3\*** jours ouvrables

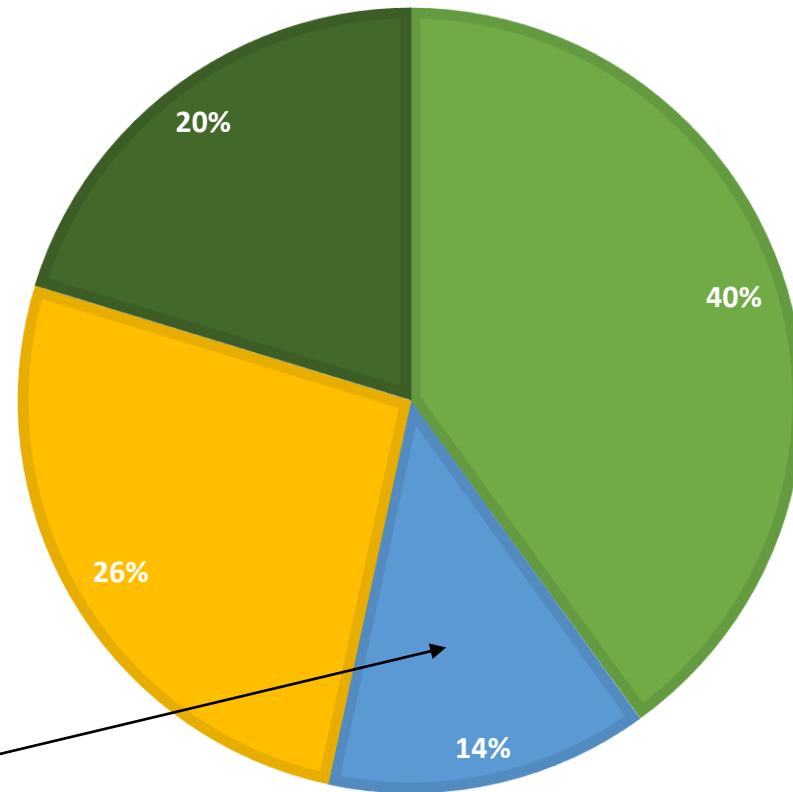
# Motifs les plus fréquemment soulevés



# Statut des conclusions et correctifs proposés

*Responsable du traitement des plaintes*

■ Non fondée ■ Fondée ■ Facilitation ■ Autre



*40 correctifs proposés par le RTP.  
25 correctifs pour lesquelles un suivi est consigné.*

# 67 plaintes traitées – PRÉ

- Nombre de plaintes qui n'ont pas été traitées au niveau du RTP: **1**
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet de conclusions uniquement: **28**
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet de recommandations: **29**
- Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'avis de fin d'examen: **10**
  - Le plaignant souhaite mettre un terme à l'enquête ou abandon;
  - Le dossier est réglé.
- Nombre de plaintes où le CSSDM n'a pas donné suite aux recommandations: **0**

# Questions/Commentaires

N'hésitez pas à communiquer avec le Service du secrétariat général pour tout accompagnement dans le processus de traitement des plaintes:

@: [secg@cssdm.gouv.qc.ca](mailto:secg@cssdm.gouv.qc.ca) ou [info@cssdm.gouv.qc.ca](mailto:info@cssdm.gouv.qc.ca)  
Tel: 514-596-6000 poste 6000

**s'unir**<sup>pour</sup>  
**réussir**

**Centre  
de services scolaire  
de Montréal**

**Québec** 