

---

Projet de loi n° 9  
Loi sur le protecteur national de l'élève

---

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

## RÉDACTION

Mélissa Lord-Gauthier  
Virginie Godin  
Conseillères  
Direction du développement et de l'intervention stratégique

## COLLABORATION

Valéry Thibeault  
Conseillère experte  
Direction du développement et de l'intervention stratégique

Caroline Nault  
Conseillère juridique  
Secrétariat général, communications et affaires juridiques

## SUPERVISION

Ophélie Sylvestre  
Directrice  
Direction du développement et de l'intervention stratégique

## RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Gladys Gooding

## DATE

Le 17 janvier 2022

## APPROBATION

Daniel Jean  
Directeur général  
Direction générale

## RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2022). *Projet de loi n° 9 : Loi sur le protecteur national de l'élève*, Drummondville, 26 p.





L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

À cette fin, il exerce une combinaison unique de fonctions :

- Il conduit des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- Il conseille le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir une incidence sur la participation sociale des personnes handicapées;
- Il concerta les partenaires et collabore avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées;
- Il offre des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

L'expertise de l'Office s'appuie notamment sur son conseil d'administration, lequel est composé de seize membres ayant le droit de vote, y compris le directeur général, nommés par le gouvernement. La majorité sont des personnes handicapées ou des membres de leur famille. Quatre autres personnes sont nommées après consultation des syndicats, du patronat, des ordres professionnels directement impliqués dans les services aux personnes handicapées et des organismes de promotion les plus représentatifs. Sont aussi membres, sans droit de vote, les sous-ministres des principaux ministères impliqués dans les services aux personnes handicapées.

### **Les personnes handicapées**

Une personne handicapée, au sens de l'article 1 de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et*

*sociale*, est “toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l’accomplissement d’activités courantes”. La définition de “personne handicapée” s’applique à toute personne ayant une déficience, que ce soit un enfant, un adulte ou une personne aînée. En ce qui a trait à l’incapacité, celle-ci doit être significative et persistante. Elle peut être présente depuis la naissance ou acquise au cours de la vie. Certaines apparaissent avec l’avancement en âge. L’incapacité peut être motrice, intellectuelle, liée à la parole, visuelle, auditive ou associée à d’autres sens. Elle peut être reliée à une structure ou à une fonction du système organique, ce qui inclut les troubles envahissants du développement et les troubles graves de santé mentale. Les incapacités sont donc très variables, tant par leur nature que par leur gravité et leur durée.

Dans le réseau scolaire, le ministère de l’Éducation a recours à une catégorisation regroupée sous l’appellation d’élèves HDAA qui est formée de deux groupes distincts : 1) les élèves handicapés et 2) les élèves en difficultés d’adaptation ou d’apprentissage.

### **À part entière : pour un véritable exercice du droit à l’égalité**

Les messages et recommandations présentés dans ce mémoire s’inscrivent en cohérence avec les orientations de la politique *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l’égalité*, dont l’objectif est d’accroître la participation sociale des personnes handicapées de tout âge. Pour atteindre cet objectif, la politique *À part entière* préconise, entre autres, d’adopter une approche inclusive. Celle-ci vise à concevoir dès le départ des lois, des politiques, des programmes et des services sans obstacle pour l’ensemble de la population, incluant les personnes handicapées. Cette approche permet ainsi de prendre en compte les besoins de l’ensemble des personnes, dont celles avec des incapacités, dès l’élaboration de mesures à portée générale, de manière qu’il ne soit pas nécessaire de recourir après coup à des adaptations ou à des démarches particulières (Office, 2016b). L’un des résultats attendus par cette politique vise à accroître la participation des élèves et des étudiants handicapés à tous les niveaux d’enseignement, en formation initiale et continue, dans des conditions équivalentes à celles des autres élèves et étudiants.





## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
<b>ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION, DES DOCUMENTS ET DES SERVICES DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE .....</b>	<b>5</b>
<b>REPRÉSENTATION DES ÉLÈVES HDAA AU SEIN DU COMITÉ DE SÉLECTION DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE .....</b>	<b>9</b>
<b>MANDAT ET POUVOIRS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE.....</b>	<b>11</b>
<b>RECOURS EN CAS DE BRIS DE SERVICE SCOLAIRE .....</b>	<b>13</b>
<b>REDDITION DE COMPTES.....</b>	<b>15</b>
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE I LISTE DES RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE II RÉFÉRENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS ET SERVICES .....</b>	<b>23</b>
<b>RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES .....</b>	<b>25</b>





## INTRODUCTION

---

Par le projet de loi n° 9, *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le ministre de l'Éducation souhaite réformer le processus de traitement des plaintes en milieu scolaire et l'institution du protecteur de l'élève en assurant une meilleure protection des droits des élèves et des parents, et plus particulièrement des clientèles vulnérables. Ce projet de loi vise les élèves qui fréquentent un établissement d'un centre de services scolaire ou un établissement d'enseignement privé et les enfants qui reçoivent un enseignement à la maison<sup>1</sup>, ainsi que leurs parents.

Rappelons que la réforme vise notamment à :

- Accélérer, uniformiser et renforcer l'efficacité du processus de traitement des plaintes, tout en assurant plus d'équité;
- Rehausser l'indépendance et la transparence du protecteur de l'élève;
- Offrir un traitement des plaintes plus équitable sur tout le territoire du Québec en incluant désormais les élèves du réseau privé;
- Assurer une meilleure accessibilité et faire connaître ce recours.

La réforme prévoit, entre autres, la constitution d'un organisme autonome, externe au réseau scolaire et qui est responsable de couvrir l'ensemble des régions du Québec, ainsi que la nomination d'un protecteur national de l'élève et de protecteurs régionaux de l'élève qui auront comme principale fonction de veiller au respect des droits des élèves et de leurs parents au regard des services éducatifs qui leur sont rendus.

L'Office est interpellé par ce projet de loi, car la réforme de l'institution du protecteur de l'élève est susceptible d'avoir un impact significatif sur les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA), qui représentent une proportion importante des jeunes qui évoluent dans les établissements scolaires du Québec. En effet, les élèves HDAA peuvent être davantage confrontés à des difficultés et obstacles

---

<sup>1</sup> Afin d'alléger le texte, l'appellation « élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA) » qui sera utilisée inclut également les enfants HDAA qui reçoivent un enseignement à la maison.

durant leurs parcours scolaires et sont d'ailleurs à l'origine d'une proportion significative des demandes de soutien-conseil et d'accompagnement auprès de la Direction des services à la population de l'Office. Dans plusieurs cas, le protecteur de l'élève s'avère un acteur clé.

D'emblée, rappelons qu'en 2016-2017, la cohorte d'élèves HDAA représentait 22 % de l'effectif scolaire dans le réseau public d'enseignement, ce qui correspond à un nombre total de 197 972 élèves, selon des données du MEES de 2018 compilées par l'Office (Office, 2021b). Chaque année, l'Office est appelé à soutenir et à accompagner plusieurs élèves HDAA et leurs parents dans leurs démarches d'accès aux services en milieu scolaire. Plus précisément, en 2020-2021, près de la moitié (44 %) des interventions réalisées par la direction des services à la population de l'Office concernait les services éducatifs. Ces interventions se traduisent notamment par un accompagnement des élèves HDAA et leurs parents dans le cadre de la démarche d'élaboration et de suivi du plan d'intervention, de la procédure d'examen des plaintes pour différents motifs (révision du classement scolaire, du code de difficulté, du plan d'intervention ou du soutien offert à leur enfant, etc.) ainsi qu'à l'égard d'autres décisions prises par le réseau scolaire.

Malgré la présence importante des élèves HDAA dans les écoles, leur voix semble avoir perdu de son influence au fil de la récente réorganisation du réseau scolaire. Suivant l'adoption de la Loi 40 *Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaire*, aucun siège n'est présentement réservé à un parent d'élève HDAA sur le conseil d'administration d'un centre de services scolaire. En l'absence de parents formellement désignés pour faire valoir les besoins éducatifs des élèves HDAA au sein des conseils d'administration des centres de services scolaires, l'Office est préoccupé quant à la façon dont ceux-ci sont pris en compte par les décideurs scolaires, d'autant plus qu'aucun siège n'est réservé à un parent d'élève HDAA au sein des conseils d'établissement des établissements scolaires, ce qui représente un net recul considérant le rôle que jouait le commissaire parent EHDAA antérieurement. Dans ce contexte, l'Office considère important de s'exprimer sur les enjeux liés aux changements proposés par la réforme du protecteur de l'élève.

De manière globale, l'Office accueille favorablement le projet de loi et se réjouit du rehaussement de l'indépendance et de la transparence du protecteur de l'élève, de l'inclusion des élèves du réseau scolaire privé ainsi que de l'uniformisation du processus de traitement des plaintes. Il convient aussi de saluer la professionnalisation de la fonction du protecteur de l'élève et les obligations accrues en matière de reddition de comptes, qui permettront d'obtenir des données plus précises sur la nature des plaintes formulées et sur les suites qui leur ont été données. En outre, l'Office accueille positivement les modifications apportées par ce projet de loi qui permettront au protecteur national de l'élève de formuler des recommandations à portée collective et favoriseront la concertation des protecteurs régionaux de l'élève ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions. L'Office constate également que la réforme proposée répond à un bon nombre d'obstacles identifiés et recommandations partagées par différents organismes au cours des dernières années, dont la Fédération des comités de parents du Québec (2016a, 2016b), l'Office (2016a, 2016b), le Protecteur du citoyen (2017) et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2018a).

La volonté de mieux protéger les droits de l'élève HDAA et de ses parents mérite assurément d'être soulignée, mais pour se réaliser, l'intention gouvernementale doit s'inscrire dans un ensemble d'actions législatives et administratives cohérentes qui placent l'élève au cœur des priorités. Ainsi, bien que l'Office adhère à la visée de la réforme et voit d'un bon œil les principes et principaux changements proposés, il souhaite soulever certains enjeux susceptibles de toucher particulièrement les élèves HDAA et leurs parents et adresser des recommandations concernant l'accessibilité des services, la représentation des élèves HDAA dans le processus de sélection des protecteurs régionaux de l'élève, le mandat et les pouvoirs du protecteur de l'élève, les situations de bris de service ainsi que la reddition de comptes.



## ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION, DES DOCUMENTS ET DES SERVICES DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

---

Un des objectifs de la réforme du protecteur de l'élève étant d'assurer une meilleure accessibilité et de faire connaître le recours, ce projet de loi constitue donc, pour l'Office, une occasion que le ministère de l'Éducation devrait saisir afin de souligner sa volonté d'offrir un accès équitable par un élève ou un parent handicapé aux différentes activités, services, documents, communications et processus sans obstacle à l'intérieur du réseau scolaire, au même titre qu'une personne non handicapée.

En termes d'accessibilité, l'Office est notamment préoccupé par le fait que le recours au protecteur de l'élève puisse demeurer méconnu des parents si l'information ne leur est pas transmise directement et clairement. Dans son rapport sur le traitement des plaintes en milieu scolaire paru en 2017, le Protecteur du citoyen rapportait qu'environ 84 % des parents interrogés affirmaient qu'ils n'avaient pas été informés de la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans leur commission scolaire, et ce, malgré l'obligation incombant aux commissions scolaires d'informer les élèves et leurs parents de l'existence et du fonctionnement de la procédure d'examen des plaintes au début de chaque année scolaire en vertu d'un règlement. Afin de garantir une véritable accessibilité au mécanisme de traitement des plaintes au sein du réseau scolaire, la diffusion de l'information s'avère un élément essentiel. Les obligations de promotion et de publicisation du rôle du protecteur de l'élève et du processus de traitement des plaintes en milieu scolaire doivent donc se concrétiser par des moyens efficaces permettant une meilleure connaissance des élèves et de leurs parents de ce recours, et donc une meilleure accessibilité.

Notons que le projet de loi prévoit déjà que 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, afin d'en améliorer la connaissance. Il assure aussi la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi

(art. 16). Afin de renforcer les obligations déjà prévues par le projet de loi, l'Office recommande :

**Recommandation 1** : Que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés remettent aux parents, lors de la rentrée scolaire, de la documentation accessible qui fait la promotion et publicise le rôle du protecteur de l'élève et du processus de traitement des plaintes en milieu scolaire.

L'Office est également préoccupé par le fait que le projet de loi ne prévoit pas de disposition particulière à l'égard des besoins de certains élèves HDAA ou de parents handicapés en ce qui a trait à l'accessibilité de l'information sur le processus de traitement des plaintes et en matière d'accommodement raisonnable, d'autant plus que les plaintes doivent être faites par écrit (art. 29), ce qui pourrait potentiellement représenter un obstacle pour certaines personnes. Considérant qu'une proportion importante d'élèves HDAA et leurs parents est susceptible d'être touchée par le processus de traitement des plaintes en milieu scolaire, l'Office souligne la nécessité de procurer aux personnes ayant des incapacités, qu'il s'agisse d'élèves ou de parents, des accommodements leur permettant d'avoir accès aux différentes activités, services, documents, communications et processus sans obstacle ou fardeau additionnel découlant de quelque situation de handicap. Ainsi, l'ensemble des étapes entourant le nouveau processus de traitement des plaintes en milieu scolaire doit être accessible, ce qui inclut également l'ensemble du processus de sélection des protecteurs régionaux de l'élève. À cet effet, des ressources incontournables en matière d'accessibilité des documents et services sont présentées à l'annexe II.

**Recommandation 2** : Que l'ensemble du processus de traitement des plaintes en milieu scolaire tienne compte de la politique gouvernementale sur [l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées](#) afin de s'assurer que les élèves HDAA et leurs parents, ainsi que les parents handicapés, peu importe leur déficience ou leur incapacité, aient accès à l'information et aux documents leur permettant de formuler une plainte, et afin de s'assurer que toutes les étapes du

processus, incluant les mécanismes locaux, régionaux et nationaux, leur soient accessibles.

En outre, le projet de loi prévoit que le protecteur régional de l'élève prête assistance à toute personne qui le requiert pour la formulation de sa plainte ou pour toute démarche s'y rapportant (art. 28), mais l'Office estime que cela est insuffisant et qu'une disposition spécifique apparaît plus appropriée. Celle-ci doit prévoir une obligation de faire preuve d'accommodement raisonnable afin de compenser les incapacités d'un élève ou d'un parent handicapé dans le but de lui permettre de jouir des mêmes droits et du même accès qu'une personne non handicapée. Un tel accommodement, aux frais du protecteur de l'élève, peut prendre la forme de services d'interprète, de documents adaptés ou autres, selon le cas. Rappelons qu'une approche inclusive et proactive permet d'éviter des coûts supplémentaires souvent entraînés par l'obligation d'apporter des adaptations a posteriori.

**Recommandation 3** : Que le projet de loi prévoit une obligation de faire preuve d'accommodement raisonnable afin de compenser les incapacités d'un élève ou d'un parent handicapé dans le but de lui permettre de jouir des mêmes droits et du même accès qu'une personne non handicapée et que, dans l'examen de la plainte, les intéressés aient l'occasion de présenter leurs observations et puissent être accompagnés des personnes de leur choix.

Afin d'assurer une réelle accessibilité au processus de traitement des plaintes en milieu scolaire, les personnes concernées par des situations problématiques doivent se sentir à l'aise de formuler une plainte. Selon la procédure établie à la Section I du projet de loi, l'élève, l'enfant ou ses parents doivent d'abord s'adresser à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat avant de s'adresser au responsable du traitement des plaintes. Suivant ces deux étapes, s'ils demeurent insatisfaits du traitement de la plainte, ils peuvent s'adresser au protecteur régional de l'élève. Ces

étapes locales permettent, dans plusieurs cas, de régler certaines situations problématiques. Toutefois, dans des situations particulières, certains élèves et leurs parents pourraient être mal à l'aise de devoir s'adresser à la personne directement concernée par la plainte ou au supérieur de celle-ci (dans des cas d'intimidation ou de violence par exemple), ce qui pourrait les dissuader de dénoncer ce type de situation.

**Recommandation 4** : Que l'élève, l'enfant ou ses parents aient la possibilité en premier lieu d'adresser une plainte directement au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé lorsque la situation le justifie.

## REPRÉSENTATION DES ÉLÈVES HDAA AU SEIN DU COMITÉ DE SÉLECTION DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

---

Le projet de loi prévoit que le ministre de l'Éducation nomme des protecteurs régionaux de l'élève parmi les personnes déclarées aptes à être nommées à ces fonctions par un comité de sélection et suivant la procédure de recrutement et de sélection établie par règlement du ministre (art. 5). Le comité de sélection est composé du protecteur national de l'élève, qui en assure la présidence, et de six personnes choisies parmi celles recommandées par des associations ou organisations les plus représentatives des parents, des enseignants, des directeurs d'établissement d'enseignement, des directeurs généraux des centres de services scolaires, des établissements d'enseignement privés et des orthopédagogues et désignées par le protecteur national de l'élève après consultation de ces associations ou organisations (art. 6). Aucun siège du comité n'est donc réservé à un parent d'élève ou d'enfant HDAA ou à un membre du comité consultatif des services aux élèves HDAA.

Considérant que le mandat d'un protecteur régional de l'élève peut durer jusqu'à cinq ans, que ce mandat est renouvelable, et que le processus de traitement des plaintes en milieu scolaire et les recommandations du protecteur régional sont susceptibles de toucher de nombreux élèves HDAA et leurs parents durant leur parcours scolaire, la désignation d'un protecteur régional représente un processus important pour ceux-ci. Par conséquent, l'Office considère qu'une représentation effective des élèves HDAA au sein du comité de sélection s'avère nécessaire. Afin que la voix de la clientèle scolaire handicapée soit entendue et que ses besoins soient pris en compte, il est en effet essentiel que la représentation des élèves HDAA soit assurée au sein des instances décisionnelles de la gouvernance scolaire. Ajoutons que les parents de ces enfants sont les personnes les mieux placées pour les représenter. Ainsi, la participation d'une personne recommandée par des orthopédagogues au comité de sélection, bien que pertinente, ne saurait en aucun cas se substituer à la présence d'un parent d'un élève HDAA, qui a une perspective unique sur l'incidence que peuvent avoir les recommandations du protecteur de l'élève sur le parcours scolaire des enfants HDAA.

**Recommandation 5** : Qu'au moins un siège soit réservé à un parent d'élève HDAA ou à un membre d'un comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (CCSEHDAA) au sein du comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève.

## MANDAT ET POUVOIRS DU PROTECTEUR DE L'ÉLÈVE

---

L'Office considère que la réforme proposée est l'occasion de mettre en place certaines mesures afin de renforcer le champ d'action du protecteur de l'élève. Selon le projet de loi, le protecteur national de l'élève ne détiendrait pas de mandat d'enquête hors du cadre de l'examen d'une plainte ni de pouvoir d'autosaisine, c'est-à-dire qu'il n'aurait pas la possibilité d'agir de sa propre initiative lorsqu'il a connaissance d'une problématique à portée générale ou qu'il a des motifs de croire que les droits d'élèves, d'enfants ou de parents sont lésés, ce qui pourrait limiter la portée de son influence. Durant leur parcours scolaire, les élèves HDAA et leurs parents sont susceptibles d'être confrontés à des situations qui nécessiteront la formulation d'une plainte auprès du protecteur de l'élève. Il serait donc important que le protecteur de l'élève détienne les pouvoirs requis et dispose de la latitude nécessaire pour veiller de manière effective au respect de leurs droits au regard des services fournis par le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé. L'Office estime ainsi qu'une mention explicite du pouvoir du protecteur de l'élève d'intervenir de sa propre initiative dans le règlement et les procédures d'examen des plaintes permettrait d'accroître son efficacité et la pertinence de son rôle.

**Recommandation 6** : Que les protecteurs de l'élève puissent intervenir de leur propre initiative s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un élève ou un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou qu'un groupe d'élèves ou de tels enfants a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé <sup>2</sup>.

Dans le cadre d'un tel mandat d'autosaisine du protecteur de l'élève, l'Office recommande également la mise en place d'un mécanisme confidentiel permettant à toute personne au

---

<sup>2</sup> Cette recommandation fait référence à l'article 301.6 du projet de loi no 183 - *Loi visant principalement à renforcer le rôle du protecteur de l'élève et son indépendance* déposé en 2018, mais qui n'a jamais été débattu.

sein du réseau scolaire de dénoncer de façon anonyme des situations graves, comme des actes d'intimidation, de violence ou de négligence, vécues par un élève ou un groupe d'élèves dans un établissement d'enseignement. Ainsi, des membres du personnel enseignant ou d'autres intervenantes ou intervenants du milieu scolaire qui, par crainte de représailles de la part de leur employeur ou pour d'autres motifs, hésitent à dénoncer des situations dont elles sont témoins pourraient transmettre leurs préoccupations directement au protecteur de l'élève, et ce, en toute confidentialité. Le pouvoir d'autosaisine du protecteur de l'élève lui permettrait ensuite d'enquêter sur les situations dénoncées.

**Recommandation 7** : Qu'un mécanisme confidentiel soit mis en place pour permettre à toute personne au sein du réseau scolaire de dénoncer de façon anonyme des situations graves vécues par un ou des élèves.

Les situations d'intimidation et de violence sont susceptibles de toucher particulièrement les élèves HDAA et, dans certains cas, elles peuvent même entraîner des conséquences dramatiques sur leur réussite éducative. Afin de remplir efficacement sa mission de veiller au respect des droits des élèves, surtout les plus vulnérables, le protecteur de l'élève devrait donc s'assurer d'accorder une priorité de traitement aux plaintes liées aux actes d'intimidation ou de violence dont il est saisi. Bien que le projet de loi prévoie déjà des délais plus courts dans le nouveau processus de traitement des plaintes en milieu scolaire, celui-ci comporte encore plusieurs étapes à franchir avant qu'une situation problématique puisse être corrigée. Face à un acte d'intimidation ou de violence particulièrement, chaque jour compte, car la situation peut rapidement dégénérer pour l'élève concerné. Lorsque la plainte s'inscrit dans un contexte d'intimidation ou de violence, les délais d'examen devraient donc être raccourcis afin de s'assurer que la sécurité, l'intégrité et le bien-être de l'élève soient adéquatement protégés.

**Recommandation 8** : Que le projet de loi précise que les plaintes liées à un acte d'intimidation ou de violence doivent être traitées de façon prioritaire et dans les meilleurs délais à toutes les étapes du processus de plainte.

## RECOURS EN CAS DE BRIS DE SERVICE SCOLAIRE

---

Selon le ministère de l'Éducation, un bris de service scolaire survient lorsqu'un élève, pour de multiples motifs, voit son temps de présence à l'école réduit ou interrompu en raison de besoins qui dépassent la mission de l'école et l'organisation des services en milieu scolaire. Selon le [Rapport de dénombrement d'élèves à l'éducation préscolaire, à l'enseignement primaire et à l'enseignement secondaire en situation complexe ayant vécu ou vivant un bris de service](#) (MEQ, 2021), les élèves HDAA représentent une partie significative des 1 481 élèves ayant vécu un bris de service scolaire entre février et mai 2021. Près du tiers des organismes scolaires concernés considère que le nombre total d'élèves en situation complexe vivant un bris de service au sein de leur organisation est à la hausse depuis l'automne 2019. Cette observation est d'ailleurs partagée par l'équipe des services à la population de l'Office. Pour illustrer plus clairement ce constat, le rapport précise que près de 40 % (39,5 %) des élèves à l'enseignement primaire en situation complexe ayant vécu ou vivant un bris de service sont des élèves handicapés. Les élèves ayant un trouble du spectre de l'autisme représentent près de la moitié d'entre eux (18 %). Le portrait est relativement semblable à l'éducation préscolaire et à l'enseignement secondaire.

Au regard du nombre important d'élèves concernés par cette situation, ainsi que du grand nombre d'élèves HDAA plus spécifiquement, l'Office est d'avis que les protecteurs régionaux de l'élève devraient automatiquement être informés de tous les bris de services scolaires qui surviennent sur le territoire qu'ils desservent et que cette information devrait être intégrée dans le rapport transmis annuellement au protecteur national de l'élève, dans le cadre de leurs obligations de reddition de comptes (art. 48). De plus, l'Office considère que les protecteurs de l'élève devraient pouvoir émettre des recommandations afin de réduire ce type de situation qui entraîne des conséquences préjudiciables sur le parcours scolaire et la réussite éducative de ces élèves.

**Recommandation 9** : Que les protecteurs régionaux de l'élève soient automatiquement informés de tous les bris de services scolaires qui surviennent sur le

territoire qu'ils desservent et que cette information soit intégrée dans le rapport transmis annuellement au protecteur national de l'élève, et puisse faire l'objet de recommandations de la part des protecteurs de l'élève au niveau régional et national.

En plus d'avoir un impact majeur sur la scolarisation des élèves, les cas de suspension et d'expulsion scolaire peuvent aussi engendrer d'importantes répercussions familiales. L'Office veut donc s'assurer que les élèves et leurs parents soient bien informés des recours possibles dans une telle situation. Le projet de loi prévoit déjà qu'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 prévue par la présente loi (art. 20). Afin de renforcer cette mesure, lorsqu'une direction d'école décide de procéder à la suspension ou l'expulsion d'un élève et en informe les parents, l'Office recommande que la direction d'école soit dans l'obligation d'informer la famille de son droit au recours à la procédure de traitement des plaintes.

**Recommandation 10** : À l'instar de l'article 96.14 de la *Loi sur l'instruction publique* qui le prévoit déjà, ajouter à l'article 96.27 que le directeur de l'école informe les parents de l'élève qu'il suspend ou qu'il expulse de la possibilité de recourir à la procédure de traitement des plaintes prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en cas d'insatisfaction du parent ou de l'élève.

## REDDITION DE COMPTES

---

L'Office accueille favorablement les obligations accrues en matière de reddition de comptes régionale et nationale proposées dans la réforme du protecteur de l'élève. Le projet de loi prévoit à cet égard que le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent, annuellement, soumettre un rapport de leurs activités. Ces rapports indiquent, notamment, de manière distincte pour chaque région : le nombre, la nature et les motifs des plaintes reçues, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport; le délai d'examen des plaintes; la nature des recommandations ainsi que les suites qui leur ont été données dans le cadre de l'examen d'une plainte ainsi que le nombre et la nature des questions qui lui ont été soumises pour avis (art. 48 et 49). Ces rapports, de même que le rapport annuel du responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé, doivent également faire état, de manière distincte, des plaintes concernant un acte d'intimidation ou de violence. Ces obligations sont d'un intérêt certain pour l'Office, puisqu'elles représentent une opportunité de recueillir plus d'informations afin d'obtenir un portrait réel de la situation dans le réseau scolaire. Les données colligées permettraient notamment de connaître les problématiques récurrentes, aux niveaux régional et national, et de mieux accompagner les élèves HDAA et leurs parents dans leur parcours scolaire et dans le cadre du processus de traitement des plaintes, lorsque nécessaire.

En plus des obligations en matière de reddition de comptes annuelle déjà prévues dans le projet de loi, l'Office estime que pour plus de transparence, il serait dans l'intérêt de la population d'être informée des plaintes qui concernent spécifiquement les élèves HDAA en milieu scolaire. Ainsi, il recommande :

**Recommandation 11** : Que les rapports soumis respectivement par les protecteurs régionaux de l'élève (art. 48) et le protecteur national de l'élève (art. 49) dans le cadre de leur obligation de reddition de comptes sur leurs activités pour l'année scolaire précédente mettent clairement en évidence les plaintes concernant les élèves HDAA et leurs parents.

Enfin, l'Office souhaite voir s'atténuer les trop nombreuses situations problématiques auxquelles sont susceptibles d'être confrontés les élèves HDAA et leur famille durant leur parcours scolaire, d'où l'importance que les recommandations du protecteur de l'élève soient réellement mises en application par les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privé au cours des prochaines années. C'est pourquoi, tout en demeurant préoccupé par le fait que les centres de services scolaires ne soient pas tenus d'appliquer les recommandations du protecteur de l'élève (art. 58), l'Office accueille favorablement l'obligation pour les centres de services scolaires d'informer par écrit le plaignant et le protecteur régional de l'élève des motifs justifiant tout refus de donner suite aux conclusions ou recommandations émises à la suite du traitement d'une plainte (art. 39). Sans formuler de recommandation précise à ce sujet, l'Office insiste sur l'importance de la reddition de comptes dans le contexte du traitement des plaintes en milieu scolaire et surveillera donc avec intérêt le dépôt des rapports des protecteurs de l'élève afin de suivre l'évolution de la situation des élèves HDAA dans les établissements d'enseignement du Québec.

## CONCLUSION

---

Dans le contexte de la pandémie qui perdure depuis près de deux ans maintenant, l'éducation se doit encore plus d'être inclusive, d'offrir un contexte d'apprentissage varié et adapté à la nouvelle réalité et de viser l'atteinte du plein potentiel de tous les élèves afin d'assurer l'égalité des chances. La visée de la réforme du protecteur de l'élève, qui est avant tout d'assurer le respect des droits des élèves et de leurs parents au regard des services éducatifs qui leur sont rendus, ne saurait se réaliser sans s'inscrire dans cette perspective globale.

Par les recommandations formulées dans le présent mémoire, l'Office souhaite contribuer à bonifier certains aspects du projet de loi pour s'assurer que le nouveau processus de traitement des plaintes en milieu scolaire soit effectivement plus accessible, efficace et équitable pour tous les élèves, en particulier les élèves HDAA, afin de favoriser leur réussite éducative, dans des conditions équivalentes à celles de tous les élèves.

En terminant, l'Office réitère donc son soutien à la recherche de solutions possibles eu égard aux éléments soulevés dans son mémoire.



## ANNEXE I

### LISTE DES RECOMMANDATIONS

---

**Recommandation 1 :** Que les centres de services scolaires et les établissements d'enseignement privés remettent aux parents, lors de la rentrée scolaire, de la documentation accessible qui fait la promotion et publicise le rôle du protecteur de l'élève et du processus de traitement des plaintes en milieu scolaire.

**Recommandation 2 :** Que l'ensemble du processus de traitement des plaintes en milieu scolaire tienne compte de la politique gouvernementale sur *l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées* afin de s'assurer que les élèves HDAA et leurs parents, ainsi que les parents handicapés, peu importe leur déficience ou leur incapacité, aient accès à l'information et aux documents leur permettant de formuler une plainte, et afin de s'assurer que toutes les étapes du processus, incluant les mécanismes locaux, régionaux et nationaux, leur soient accessibles.

**Recommandation 3 :** Que le projet de loi prévoit une obligation de faire preuve d'accommodement raisonnable afin de compenser les incapacités d'un élève ou d'un parent handicapé dans le but de lui permettre de jouir des mêmes droits et du même accès qu'une personne non handicapée et que, dans l'examen de la plainte, les intéressés aient l'occasion de présenter leurs observations et puissent être accompagnés des personnes de leur choix.

**Recommandation 4 :** Que l'élève, l'enfant ou ses parents aient la possibilité en premier lieu d'adresser une plainte directement au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé lorsque la situation le justifie.

**Recommandation 5 :** Qu'au moins un siège soit réservé à un parent d'élève HDAA ou à un membre d'un comité consultatif des services aux élèves handicapés ou en difficulté

d'adaptation ou d'apprentissage (CCSEHDAA) au sein du comité de sélection des protecteurs régionaux de l'élève.

**Recommandation 6 :** Que les protecteurs de l'élève puissent intervenir de leur propre initiative s'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un élève ou un enfant qui reçoit un enseignement à la maison ou qu'un groupe d'élèves ou de tels enfants a été lésé ou peut vraisemblablement l'être par l'acte ou l'omission du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé ou du titulaire d'une fonction ou d'un emploi relevant du centre de services scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé.

**Recommandation 7 :** Qu'un mécanisme confidentiel soit mis en place pour permettre à toute personne au sein du réseau scolaire de dénoncer de façon anonyme des situations graves vécues par un ou des élèves.

**Recommandation 8 :** Que le projet de loi précise que les plaintes liées à un acte d'intimidation ou de violence doivent être traitées de façon prioritaire et dans les meilleurs délais à toutes les étapes du processus de plainte.

**Recommandation 9 :** Que les protecteurs régionaux de l'élève soient automatiquement informés de tous les bris de services scolaires qui surviennent sur le territoire qu'ils desservent et que cette information soit intégrée dans le rapport transmis annuellement au protecteur national de l'élève, et puisse faire l'objet de recommandations de la part des protecteurs de l'élève au niveau régional et national.

**Recommandation 10 :** À l'instar de l'article 96.14 de la *Loi sur l'instruction publique* qui le prévoit déjà, ajouter à l'article 96.27 que le directeur de l'école informe les parents de l'élève qu'il suspend ou qu'il expulse de la possibilité de recourir à la procédure de traitement des plaintes prévue par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* en cas d'insatisfaction du parent ou de l'élève.

**Recommandation 11 :** Que les rapports soumis respectivement par les protecteurs régionaux de l'élève (art. 48) et le protecteur national de l'élève (art. 49) dans le cadre de leur obligation de reddition de comptes sur leurs activités pour l'année scolaire

précédente mettent clairement en évidence les plaintes concernant les élèves HDAA et leurs parents.



## ANNEXE II

### RÉFÉRENCES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS ET SERVICES

---

- La politique gouvernementale présente des exemples de mesures permettant d'assurer l'accès à l'information, aux documents et aux services aux personnes handicapées :  
[L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées \(gouv.qc.ca\)](#)
- L'Office a produit un guide sous forme d'aide-mémoire, qui présente une série de bonnes pratiques à mettre en œuvre afin d'élaborer et de produire des documents accessibles à toutes et à tous, ainsi que certaines productions en format adapté :  
[Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques - Office des personnes handicapées du Québec \(gouv.qc.ca\)](#)
- La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a produit un guide d'accompagnement sur le traitement d'une demande d'accommodement :  
[Guide d'accompagnement. Traitement d'une demande d'accommodement. \(cdpdj.qc.ca\)](#)



## RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

---

- QUÉBEC. MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2021). *Dénombrement d'élèves à l'éducation préscolaire, à l'enseignement primaire et à l'enseignement secondaire en situation complexe ayant vécu ou vivant un bris de service*, Rapport final, [En ligne]. [[Dénombrement d'élèves à l'éducation préscolaire, en situation complexe ayant vécu ou vivant un bris de service \(gouv.qc.ca\)](#)] (Consulté le 12 décembre 2021).
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2018a). *Le respect des droits des élèves HDAA et l'organisation des services éducatifs dans le réseau scolaire québécois : une étude systémique*, [En ligne]. [[Le respect des droits des élèves HDAA et l'organisation des services éducatifs dans le réseau scolaire québécois : une étude systémique \(cdpdj.qc.ca\)](#)] (Consulté le 12 décembre 2021).
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (2018b). *Guide d'accompagnement. Traitement d'une demande d'accommodement*, [En ligne]. [[Guide d'accompagnement. Traitement d'une demande d'accommodement. \(cdpdj.qc.ca\)](#)] (Consulté le 12 décembre 2021).
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2021). *Projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national de l'élève*, [En ligne]. [[Projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national de l'élève - Assemblée nationale du Québec \(assnat.qc.ca\)](#)] (Consulté le 23 novembre 2021).
- GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2018). *Projet de loi n° 183, Loi visant principalement à renforcer le rôle du protecteur de l'élève et son indépendance*. [En ligne]. [[Projet de loi n° 183, Loi visant principalement à renforcer le rôle du protecteur de l'élève et son indépendance - Assemblée nationale du Québec \(assnat.qc.ca\)](#)] (Consulté le 24 novembre 2021).
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021a). *Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec dans le cadre du Rendez-vous pour la réussite éducative : l'éducation au-delà de la pandémie*, Drummondville, Secrétariat général, 7 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021b). *Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : les services de garde éducatifs à l'enfance et l'éducation*, Drummondville, Secrétariat général, communications et affaires juridiques, 203 p.
- OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020). *Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec, Projet de loi no 52, Loi visant à renforcer le régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux notamment pour les usagers qui reçoivent des services des établissements privés*, 20 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2019). *Projet de loi n°40, Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, 9 p.

PROTECTEUR DU CITOYEN (2017). *Rapport du Protecteur du citoyen. Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale*, [En ligne]. [[Traitement des plaintes en milieu scolaire : pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale \(protecteurducitoyen.qc.ca\)](https://www.protecteurducitoyen.qc.ca)] (Consulté le 12 décembre 2021).

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016a). *Projet de loi n° 86, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance des commissions scolaires en vue de rapprocher l'école des lieux de décision et d'assurer la présence des parents au sein de l'instance décisionnelle de la commission scolaire : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, 33 p.

FÉDÉRATION DES COMITÉS DE PARENTS DU QUÉBEC (2016a). *Projet de loi n° 86, Loi modifiant l'organisation et la gouvernance des commissions scolaires en vue de rapprocher l'école des lieux de décision et d'assurer la présence des parents au sein de l'instance décisionnelle de la commission scolaire : Mémoire de la Fédération des comités de parents du Québec*, Québec, 32 p.

FÉDÉRATION DES COMITÉS DE PARENTS DU QUÉBEC (2016b). *Projet de loi n° 105, Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique : Mémoire de la Fédération des comités de parents du Québec*, Québec, 43 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2016b). *Projet de loi n° 105, Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique : Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, Secrétariat général, 21 p.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, Secrétariat général, L'Office, 69 p.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2007). *Politique gouvernementale. L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*, 27 p.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2005). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1<sup>er</sup> mars 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 23 p.



**Office des personnes  
handicapées**

**Québec**

