



©Auteur.e.s. Cette œuvre, disponible à <http://dx.doi.org/10.18162/fp.2025.a341>, est distribuée sous licence Creative Commons Attribution 4.0 International <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/deed.fr>

Olivier **Lemieux**  
Université du Québec à Rimouski (Canada)

Shophika **Vaithyanathasarma**  
Boston College (États-Unis)

# Le Protecteur national de l'élève : origines, mise en œuvre et premiers constats

<http://dx.doi.org/10.18162/fp.2025.a341>

## **C**HRONIQUE • Aspects politiques

Depuis sa création, le Protecteur national de l'élève (PNE) incarne une réforme majeure du traitement des plaintes dans le système scolaire québécois. Son instauration en 2022 répond à une demande croissante d'un processus plus transparent, efficace et indépendant du traitement des plaintes d'élèves et de parents. Si cette nouvelle instance marque un tournant dans la gouvernance scolaire, son premier bilan met en lumière des défis persistants qui nécessitent des ajustements pour en assurer le succès.

### Une réponse aux lacunes du passé

L'histoire du PNE prend racine dans les recommandations du Protecteur du citoyen, qui, dès 2008, soulevait des préoccupations quant à l'efficacité du traitement des plaintes dans les commissions scolaires (Protecteur du citoyen, 2008 cité dans Protecteur du citoyen, 2017, p. 3). La mise en place des protecteurs de l'élève au sein de chaque commission scolaire en 2010 devait pallier ces manquements (Assemblée nationale du Québec, 2008; Riverside School Board, 2011). Cependant, leur manque d'indépendance et la lourdeur du processus ont rendu le dispositif inefficace. En 2017, un rapport du Protecteur du citoyen confirmait ces lacunes et recommandait une réforme en profondeur (Morasse, 2017).

En réponse, le gouvernement de la CAQ, sous la gouverne de Jean-François Roberge, propose en 2018 un Plan de gouvernance scolaire visant à renforcer l'autonomie du protecteur de l'élève (CAQ, 2018). Ce projet prend forme en 2021 avec le dépôt du projet de loi n° 9, qui mène à la création du Protecteur national de l'élève, une structure

centralisée et indépendante du réseau scolaire, officiellement mise en place en mai 2022 (Morasse, 2022; Assemblée nationale du Québec, 2022b).

Le PNE a pour mission d'assurer un traitement uniforme et accessible des plaintes dans l'ensemble du réseau scolaire québécois. Pour ce faire, il supervise un réseau de treize protecteurs régionaux, responsables d'intervenir lorsque les plaintes ne trouvent pas d'écho satisfaisante au sein des établissements scolaires. Depuis août 2023, le processus de plainte a été standardisé en quatre étapes : une première plainte adressée directement à l'établissement concerné, suivie d'une intervention du responsable du traitement des plaintes (RTP) si nécessaire. En cas d'insatisfaction, le protecteur régional prend le relais avant que le PNE n'intervienne en dernier recours (Protecteur national de l'élève, 2024).

## Les défis après un an

Le premier bilan du PNE, portant sur l'année scolaire 2023-2024, brosse un portrait détaillé des plaintes et signalements traités (Protecteur national de l'élève, 2024). Sur les 1 006 dossiers reçus, 75 % concernent les services scolaires<sup>1</sup>, tandis que les violences et l'intimidation comptent pour 10,8 %, et les violences à caractère sexuel (VACS)<sup>2</sup> pour 10,9 %.

Le rapport du PNE met en évidence plusieurs problématiques récurrentes. Tout d'abord, bien que la centralisation ait permis une meilleure traçabilité des plaintes, la complexité administrative demeure un frein. Le système Aristote, centralisant le traitement des plaintes, est encore peu utilisé par les RTP. Cela complique la communication avec les protecteurs régionaux. Ces derniers lient cette difficulté à la phase d'adaptation aux nouvelles procédures et à la plateforme. Le délai moyen de traitement d'une plainte est de 27 jours, mais peut atteindre jusqu'à 41 jours, ce qui peut décourager certains élèves et parents.

Ensuite, le manque de communication entre les établissements scolaires et les familles constitue un enjeu majeur. De nombreux conflits naissent d'une mauvaise compréhension des processus éducatifs, par exemple l'affectation des élèves à une classe spécialisée, parfois contestée par les parents. De plus, les droits des élèves en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA) ne sont pas toujours pleinement respectés. Plusieurs protecteurs régionaux signalent notamment des cas de scolarisation interrompue, un accès limité aux projets pédagogiques et une application inégale des mesures d'adaptation. Ces constats soulignent l'importance d'une meilleure sensibilisation et formation du personnel éducatif aux droits des élèves.

Un autre défi concerne la prise en charge des VACS. Malgré l'obligation pour les établissements de transmettre des rapports sommaires sur les cas signalés, de nombreux manquements ont été observés. Cela découle en partie d'un manque d'information sur les VACS et d'une méconnaissance des obligations légales. Dans certains cas, les établissements n'ont pas fait de signalement à la direction de la protection de la jeunesse (DPJ) ou l'ont fait avec des délais tardifs. De plus, plusieurs plans de lutte contre la violence et l'intimidation en milieu scolaire n'ont pas été mis à jour depuis sept ans, compromettant ainsi leur efficacité (Protecteur national de l'élève, 2024).

Ces lacunes quant à l'accompagnement des élèves HDAA et à la prise en charge des VACS en milieu scolaire figuraient d'ailleurs parmi les enjeux soulevés lors des consultations particulières conduites par la Commission sur la culture et l'éducation de l'Assemblée nationale au moment de l'étude du projet de loi n° 9 en 2022. En effet, des groupes avaient plaidé entre autres pour l'adoption d'une loi-cadre sur les VACS, notamment pour clarifier les obligations des établissements scolaires, à l'image des politiques en enseignement supérieur. Concernant les élèves HDAA, des demandes avaient été formulées pour assurer une meilleure compréhension de leurs besoins au sein du PNE. Nous constatons que ces deux enjeux demeurent à l'agenda.

## Un rôle limité

Bien que le Protecteur national de l'élève (PNE) ait été conçu pour renforcer la reddition de comptes et uniformiser le traitement des plaintes dans le réseau scolaire, sa mise en œuvre rencontre plusieurs obstacles. Parmi les 762 recommandations formulées à l'égard des organismes scolaires<sup>3</sup>, 37 ont été refusées et 22 partiellement acceptées, certaines régions affichant jusqu'à 30 refus de suivi. Cette situation illustre la résistance de certains milieux à l'égard du PNE, mais aussi les limites de ses pouvoirs, des limites déplorées depuis les premiers débats sur la création de ce nouveau poste (Bussières McNicoll, 2021; Assemblée Nationale du Québec, 2022a).

Le secteur privé illustre particulièrement cette difficulté. Le faible nombre, voire la quasi-absence, de plaintes provenant des écoles privées interroge sur la réelle application des procédures dans ces établissements et soulève une iniquité dans le traitement des élèves selon qu'ils fréquentent le public ou le privé. Cette disparité met en lumière un enjeu fondamental : le PNE ne dispose pas des leviers nécessaires pour garantir une application uniforme de ses mécanismes à l'ensemble du réseau scolaire. Un tel constat s'avère particulièrement alarmant dans le contexte des écoles composant ce réseau, qui sont malheureusement parfois beaucoup plus préoccupées à protéger leur réputation qu'à veiller à la protection et au bien-être de leurs élèves (Radio-Canada, 2018; Therriault, 2019).

## Notes

- <sup>1</sup> Les plaintes en matière de services scolaires peuvent concerner divers aspects du parcours éducatif des élèves. Elles incluent notamment : les bris de services et de scolarisation, les interruptions de scolarisation, le transport scolaire, la sécurité et la salubrité des lieux, etc.
- <sup>2</sup> Les données avancées ne permettent pas de dénombrer les plaintes d'élève à élève ou d'élève à membre du personnel.
- <sup>3</sup> Les organismes scolaires sont les centres de services scolaires, les commissions scolaires anglophones et les établissements privés.

## Références

- Assemblée nationale du Québec. (2008). *Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique et d'autres dispositions législatives. Projet de loi n°88*. Publications du Québec. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers\\_client/lois\\_et\\_reglements/LoisAnnuelles/fr/2008/2008C29F.PDF](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/lois_et_reglements/LoisAnnuelles/fr/2008/2008C29F.PDF)
- Assemblée nationale du Québec. (2022a). *Consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national de l'élève*. <https://www.assnat.qc.ca/fr/travaux-parlementaires/commissions/cce/mandats/Mandat-46847/index.html>
- Assemblée nationale du Québec. (2022b). *Loi sur le protecteur national de l'élève. Projet de loi n°9. Publication du Québec*. [https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers\\_client/lois\\_et\\_reglements/LoisAnnuelles/fr/2022/2022C17F.PDF](https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fileadmin/Fichiers_client/lois_et_reglements/LoisAnnuelles/fr/2022/2022C17F.PDF)
- Bussières McNicoll, F. (2021, 2 décembre). *Protecteur de l'élève : des parents d'enfants intimidés restent sur leur faim*. Radio-Canada. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1844135/protecteur-eleve-parents-enfants-intimides-caq-loi>
- Coalition avenir Québec. (2018). *Plan de gouvernance scolaire : remettre l'école entre les mains de sa communauté*. <https://coalitionavenirquebec.org/wp-content/uploads/2018/08/plan-de-gouvernance-scolaire-remettre-l-ecole-entre-les-mains-de-sa-communaute.pdf>
- Morassee, M-E. (2017, 1er novembre). *Porter plainte à l'école, un processus « long et complexe »*. La Presse. <https://www.lapresse.ca/actualites/education/201710/31/01-5141944-porter-plainte-a-lecole-un-processus-long-et-complexe.php>
- Morassee, M-E. (2022, 30 juin). *Québec nomme son protecteur national de l'élève*. La Presse. <https://www.lapresse.ca/actualites/education/2022-06-30/quebec-nomme-son-protecteur-national-de-l-eleve.php>
- Protecteur du citoyen du Québec. (2017). *Rapport du Protecteur du citoyen : Le traitement des plaintes en milieu scolaire : Pour une procédure simple, rapide, efficace et impartiale*. [https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports\\_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf](https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/traitement-plaintes-milieu-scolaire-pour-une-procedure-simple-rapide-efficace-impartiale.pdf)
- Protecteur national de l'élève. (2024). *Rapports annuels des activités des treize protecteurs et protectrices régionaux 2023-2024* [document inédit]. Gouvernement du Québec.
- Radio-Canada (2018, 2 nov). *Le Séminaire des Pères Maristes accuse deux profs de cégep de nuire à sa réputation. Ici Québec*. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1133386/seminaire-peres-maristes-mise-en-demeure-cegep-garneau-professeurs>
- Riverside School Board. (2011). *Rapport annuel 2010-2011*. [https://www.rsb.qc.ca/public/59e74f4a-c76f-4582-97d9-9136f5687bf1/gouvernance/annual\\_report\\_-\\_rapport\\_annuel/rapport\\_annuel\\_2010-2011\\_final.pdf](https://www.rsb.qc.ca/public/59e74f4a-c76f-4582-97d9-9136f5687bf1/gouvernance/annual_report_-_rapport_annuel/rapport_annuel_2010-2011_final.pdf)
- Therriault, D. (2019, 31 jan). «J.E.» *Les victimes du scandale des sextos au Séminaire des Pères Maristes à nouveau abandonnées*. TVA Nouvelles <https://www.tvanouvelles.ca/2019/01/31/je--les-victimes-du-scandale-des-sextos-au-seminaire-des-peres-maristes-a-nouveau-abandonnees>

## Pour citer cet article

- Lemieux, O. et Vaithyanathasarma, S. (2025). Le Protecteur national de l'élève : origines, mise en œuvre et premiers constats [Chronique]. *Formation et profession*, 33(1), 1-4. <https://dx.doi.org/10.18162/fp.2025.a341>