



Protecteur national de l'élève

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS



L'ombudsman
de l'éducation



Cette publication a été réalisée par le Protecteur national de l'élève, avec la collaboration de la Direction des affaires institutionnelles.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la Direction des affaires institutionnelles au info@pne.gouv.qc.ca.

Direction des affaires institutionnelles

Protecteur national de l'élève

200, chemin Sainte-Foy, local 7.40

Québec (Québec) G1R 4X6

Sans frais : 1 833 420-5233

Courriel : info@pne.gouv.qc.ca

Site Web : quebec.ca/droits-eleve

Dépôt légal — juillet 2025

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-555-01589-0 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.

© Gouvernement du Québec — 2025

MISSION ET CLIENTÈLE

Le Protecteur national de l'élève (PNE) et les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE) ont pour mission de veiller au respect des droits des élèves fréquentant les établissements d'enseignement publics et privés et des enfants recevant un enseignement à la maison — et de leurs parents — au regard des services qui leur sont rendus.

Ils sont également chargés de recevoir et de traiter les plaintes et les signalements d'actes de violence à caractère sexuel survenant dans le réseau scolaire.

Le PNE est un ombudsman pour le réseau scolaire, accessible, efficace et digne de confiance.

La présente déclaration de services aux citoyennes et citoyens réfère aux engagements des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève, et de ceux des autres membres du personnel du Protecteur national de l'élève.

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Nous vous accueillons avec empathie, bienveillance et respect. Vous pouvez compter sur notre approche humaine et notre écoute afin de bien comprendre vos besoins ou votre demande, et adapter nos services en conséquence.

Vous pouvez nous transmettre votre demande de renseignements, déposer une plainte ou effectuer un signalement verbalement ou par écrit, et ce, de différentes façons : par formulaire sécurisé via notre site Web, par téléphone, par texto, par courriel ou par la poste. Vous pouvez compter sur une rétroaction rapide de notre part et le recours à des moyens adaptés à vos besoins.

Votre demande sera traitée par un personnel formé et compétent. Nous vous prêterons assistance tout au long du processus de plainte ou de signalement.

Nous communiquerons avec vous clairement, simplement, avec transparence et de manière compréhensible. Nous veillerons à la confidentialité de vos renseignements personnels et des informations que vous nous confierez tout au long du traitement de votre dossier, et même après.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE DE L'ORGANISATION

Un accueil diligent

Vous pouvez compter sur une prise en charge et un traitement diligent de votre demande de renseignements, de votre plainte ou de votre signalement.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous répondons à votre appel dans un délai maximal de 5 minutes durant les heures d'ouverture de nos bureaux	Dans 85% des cas
Un membre du personnel du PNE entre en contact avec vous dans un délai maximal de 3 jours ouvrables après la réception de votre plainte	Dans 75% des cas
En matière de violence à caractère sexuel, un membre du personnel du PNE entre en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou d'un signalement	Dans 75% des cas

Un accompagnement empathique et efficace

Vous pouvez compter sur un accompagnement empreint d'empathie et adapté à vos besoins au cours du traitement de votre plainte.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Votre demande d'interprète est prise en charge dans les deux jours ouvrables lorsqu'elle est jugée requise par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève	Dans 100% des cas
Nous fixons un moment, dans les deux jours ouvrables, pour vous rencontrer en personne, si vous en faites la demande et que votre plainte porte sur des actes d'intimidation ou de violence, notamment à caractère sexuel	Dans 85% des cas

Des plaintes et signalements traités avec rigueur et célérité

Vous pouvez compter sur notre rigueur et notre célérité dans le traitement de votre plainte.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous vous faisons part de nos conclusions écrites en moins de 35 jours ouvrables	Dans 70% des cas
Nous vous informons lorsque le délai de traitement de votre plainte excédera 25 jours ouvrables	Dans 90% des cas

Nos engagements à l'égard des personnes victimes d'actes de violence à caractère sexuel

Nous avons regroupé ci-après les engagements spécifiques à l'égard des personnes victimes d'actes de violence à caractère sexuel. Ces engagements se retrouvent également dans les autres sections de la Déclaration.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
En matière de violence à caractère sexuel, un membre du personnel du PNE entre en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou d'un signalement	Dans 75% des cas
Nous vous faisons part de nos conclusions écrites en moins de 35 jours ouvrables	Dans 70% des cas
Nous vous informons lorsque le délai de traitement de votre plainte excédera 25 jours ouvrables	Dans 90% des cas

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Nous sommes disponibles pour vous aider. Pour être en mesure de le faire correctement, voici nos attentes envers vous :

- Vous adresser avec respect et courtoisie à notre personnel ;
- Nous exposer clairement votre problème et vos attentes ;
- Nous fournir diligemment les renseignements et les documents demandés ;
- Dès que possible, nous signaler tout fait nouveau pouvant influencer le traitement de votre plainte ou de votre signalement ;
- Nous informer des modifications à vos coordonnées personnelles ;
- Nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions afin de nous aider à améliorer nos services.

Plaintes sur la qualité de nos services

Malgré nos efforts et notre engagement à votre endroit, il est possible que vous viviez de l'insatisfaction à l'égard de nos services. Faites-nous-en part par écrit à l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

Notez que votre plainte en qualité des services ne peut viser à modifier ou à changer les conclusions ou les recommandations formulées par la protectrice ou le protecteur régional de l'élève dans votre dossier.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous accusons réception de votre plainte dans un délai maximal de 2 jours ouvrables	Pour 80% des plaintes
Nous vous communiquons une réponse dans un délai maximal de 30 jours ouvrables	Pour 80% des plaintes

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Vous pouvez joindre l'équipe du Protecteur national de l'élève selon l'horaire ci-dessous :

- Les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h.
- Les mercredis de 9 h 30 à midi et de 13 h à 16 h.

Notez que nos bureaux sont fermés les jours fériés.

Les personnes victimes d'acte de violence à caractère sexuel qui communiquent avec nous en dehors de nos heures d'ouverture et qui souhaitent obtenir de l'aide peuvent être redirigées vers la ligne Info-aide Violence sexuelle en sélectionnant l'option à cet effet.

Nous sommes disponibles par téléphone ou par texto au **1 833 420-5233**.

Vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

Protecteur national de l'élève

200, chemin Sainte-Foy, local 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6

Pour obtenir plus d'informations ou pour formuler une plainte ou effectuer un signalement en ligne, rendez-vous sur notre site Web : www.quebec.ca/droits-eleve

Pour formuler une plainte à l'égard de nos services, veuillez nous écrire à l'adresse postale ci-dessus ou par courriel à : info@pne.gouv.qc.ca

La personne responsable de la réception des plaintes liées à la qualité des services est M. Frederic Dufour, directeur des affaires institutionnelles.

Date de publication : avril 2025



*Protecteur national
de l'élève*

Québec

