



# POLITIQUE RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

## CONTEXTE

Le Protecteur national de l'élève (PNE), en sa qualité d'ombudsman de l'éducation et institution de l'Administration publique québécoise, place au cœur de ses préoccupations la qualité de ses services. Les engagements inscrits à sa *Déclaration de services aux citoyens* s'articulent autour de trois principes que sont la qualité, l'accessibilité et la célérité de ses services.

Des engagements spécifiques à l'égard des élèves victimes d'actes de violence à caractère sexuel y sont également énoncés.

Le PNE s'assure de la satisfaction des personnes qui font appel à lui, les élèves et leurs parents au premier chef, et fait de l'amélioration continue de ses services une préoccupation constante.

## OBJECTIFS

La présente *Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services* du PNE a pour objectifs :

- de communiquer aux personnes qui font appel à lui les moyens mis en œuvre pour favoriser l'amélioration continue de ses services;
- d'assurer un traitement cohérent et uniforme des plaintes, dans le respect des engagements énoncés à sa *Déclaration de service aux citoyens*;
- préciser les rôles et les responsabilités des membres de son personnel impliqués dans le traitement des plaintes visant la qualité de ses services.

## CHAMP D'APPLICATION

La *Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services* s'adresse à l'ensemble du personnel du PNE et concerne les plaintes relatives aux services offerts par l'institution aux personnes concernées par l'exercice de sa mission, inscrite à la Loi sur le protecteur national de l'élève<sup>1</sup> (LPNE), ou tout commentaire relatif à la qualité des services du PNE.

On entend par personnes concernées :

- les élèves ou leurs parents visés par l'application de l'article 16 de la LPNE
- toute personne effectuant un signalement en matière de violence à caractère sexuel
- toute autre personne avec laquelle un protecteur régional de l'élève ou un membre du personnel du PNE interagit dans l'exercice de ses fonctions liées à la réalisation de la mission de l'institution.

On entend par plainte l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction concernant les services offerts ou rendus par le PNE dans l'exercice de sa mission en vertu de la LPNE.

On entend par commentaire l'expression verbale ou écrite d'une opinion, d'une observation, d'une remarque ou d'une suggestion communiquée par une personne relativement à un ou des services offerts par le PNE dans l'exercice de sa mission. Un commentaire n'est pas soumis à la procédure de traitement des plaintes du PNE.

<sup>1</sup>RLRQ, c. P -32.01.

## MODALITÉS D'APPLICATION

Le traitement des plaintes par le PNE se fait dans le respect des engagements contenus à sa *Déclaration de services aux citoyens*, et selon les lois, les règlements et les documents de régie interne pertinents de l'institution.

La procédure de traitement des plaintes sur la qualité des services pourrait ne pas être enclenchée, par exemple lorsque l'objet de la plainte :

- A pour unique but de contester des conclusions ou des recommandations formulées par un protecteur régional de l'élève;
- Vise à contester des dispositions prévues dans une loi ou un règlement;
- A déjà fait l'objet d'une décision par le Responsable de la qualité des services du PNE.

### ■ RÉCEPTION

Les plaintes et les commentaires sur la qualité des services doivent être adressés au Responsable de la qualité des services du PNE, par l'un ou l'autre des moyens suivants :

- courriel [info@pne.gouv.qc.ca]
- courrier [200, chemin Sainte-Foy, local 7.40 Québec (Québec) G1R 4X6]
- téléphone [1-833-420-5233]

Lorsqu'une personne dont la fonction est de représenter une autre personne dépose une plainte sur la qualité des services, un mandat de représentation signé par cette dernière personne doit être fourni.

À la réception d'une plainte, le Responsable de la qualité des services en accuse réception par écrit dans un délai maximum de deux jours ouvrables.

### ■ TRAITEMENT DE LA PLAINTE ET DÉCISION

Tout membre du personnel du PNE affecté au traitement des plaintes relatives à la qualité des services prête assistance à la personne plaignante et fait preuve d'écoute à son endroit, notamment pour s'assurer de comprendre ses motifs d'insatisfaction. La plainte est traitée avec rigueur et objectivité.

Le Responsable de la qualité des services doit, notamment, dans le traitement d'une plainte :

- communiquer avec la personne plaignante pour préciser le ou les motifs de son insatisfaction et lui expliquer la procédure applicable;
- communiquer avec le membre du personnel du PNE visé ou concerné par la plainte pour recueillir ses commentaires;
- analyser les renseignements et les documents pertinents en lien avec le ou les motifs de la plainte.

Au terme du traitement de la plainte, une décision écrite du Responsable de la qualité des services est communiquée à la personne plaignante, au plus tard 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Un avis écrit est transmis par le Responsable de la qualité des services dans les cas où ce délai ne peut être respecté.

Toute plainte relative à la qualité des services est traitée de manière confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> RLRQ, c. A -2.1.

## RESPONSABILITÉS INTERNES

La mise en œuvre de la présente Politique est confiée à la Direction des affaires institutionnelles du PNE.

### AUTORISATION

Original signé par :

**M<sup>e</sup> Jean-François Bernier**

Protecteur national de l'élève

Date : 03-11-2023

