

[REDACTED]
[REDACTED]

Notre référence : DAA-001

OBJET : Votre demande d'accès aux documents du PNE

Bonjour,

La présente fait suite à votre demande d'accès aux documents du Protecteur national de l'élève (PNE) reçue le 15 juillet 2025 par laquelle vous souhaitiez recevoir copie des documents suivants que détient le PNE :

1. Les politiques ou directives internes encadrant la réception, l'analyse et le traitement des plaintes.;
2. Les procédures et guides destinés aux employés responsables de ce traitement ;
3. Tout document présentant des indicateurs de performance ou des mécanismes de suivi de la qualité du traitement des plaintes.

À la suite d'une demande de précisions, vous nous avez indiqué le 18 juillet que le terme « Plainte », vous faisiez référence autant à celles formulées en vertu de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* que celles formulées par un citoyen eu égard à la qualité de nos services, de même que les plaintes en matière d'harcèlement, d'intimidation ou de maltraitance. Sur ce dernier point, vous avez demandé à recevoir copie de la politique/procédure en la matière.

Après avoir fait les vérifications requises, il s'avère que le PNE détient 5 documents correspondant à votre demande qu'il vous est possible de consulter directement sur la Page Web du *Protecteur national de l'élève*, au lien suivant :

- [Plan stratégique 2024-2028 \(PDF 1,27 Mo\)](#)
- [Rapport annuel de gestion 2023-2024 \(PDF 2,44 Mo\)](#)
- [Profil de compétences - protecteur régional de l'élève \(PDF 147 Ko\)](#)
- [Code d'éthique et de déontologie \(PDF 1,91 Mo\)](#)
- [Déclaration de services aux citoyennes et citoyens \(PDF 486 Ko\)](#)

Par ailleurs, il s'avère que le *Protecteur national de l'élève* détient d'autres documents correspondant à votre demande, lesquels sont joints à la présente. Il s'agit des 18 documents suivants:

1. POL-04 - Politique relative à la qualité des services du protecteur national de l'élève
2. PRO-03 - Procédure relative au traitement des plaintes en qualité des services
3. Code d'éthique du protecteur national et des protecteurs régionaux de l'élève, version administrative interne
4. PRO-01 – Procédure relative à la récusation
5. INS-01 - Instruction relative à l'usage d'une autre langue que le français dans l'exercice des fonctions
6. EPI-01 - Énoncé de position institutionnelle relatif à l'exercice de la compétence d'intervention en matière d'actes de violence à caractère sexuel
7. Manuel de traitement des requêtes – mai 2025
8. DIR-01 - Directive relative au pouvoir d'intervention directe des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève en vertu de l'article 33 (1^o) LPNE
9. POL-06 - Politique relative aux conseils aux enquêtes
10. PRO-05 – Procédure de rédaction et d'examen
11. PRO-07 – Procédure de gestion du risque suicidaire
12. PRO-08 - Procédure relative à la suspension administrative des délais de traitement
13. PRO-10 - Procédure relative aux avis réalisés par le protecteur national de l'élève et les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (art. 18-19 LPNE)
14. PRO-12 - Procédure relative à la conduite d'une enquête par une personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève (art. 38 LPNE)
15. Annexe PRO-12 : Formulaire de délégation d'enquête – féminin
16. Annexe PRO-12 : Formulaire de délégation d'enquête - masculin

17. *INS-02 - Instructions relatives au soutien technique et administratif apporté aux protectrices et protecteurs régionaux de l'élève*
18. *FORM_Avis-39-26 LPNE – Avis au responsable des ressources humaines ou au ministre*

Par ailleurs, veuillez noter que les documents que nous vous communiquons pourraient ne plus refléter les procédures, politiques ou orientations actuelles ou à venir de l'institution.

Nous avons omis certains documents se rapportant à votre demande, puisqu'ils constituent des ébauches ou brouillons, lesquels ne sont pas visés par le droit d'accès, conformément au deuxième alinéa de l'article 9 de la *Loi sur l'accès*.

Veuillez noter que le texte des dispositions sur lesquelles la décision s'appuie est joint à la présente, conformément à l'article 51 de la *Loi sur l'accès*.

En terminant, sachez qu'il vous est possible de demander la révision de la présente décision en vous adressant à la **Commission d'accès à l'information**. Un avis de ce recours est joint à la présente, tel que requis par l'article 51 de la *Loi sur l'accès*.

Nous vous remercions de votre intérêt envers le PNE et vous prions de recevoir nos plus cordiales salutations.

Original signé

M^e Malorie Cloutier
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels
acces-pne@pne.gouv.qc.ca

p. j. Avis de recours; Texte des dispositions.



AVIS DE RECOURS EN RÉVISION

RÉVISION

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

Commission d'accès à l'information
Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél : (418) 528-7741
Téléc : (418) 529-3102

MONTRÉAL

Commission d'accès à l'information
Bureau 900
2045, rue Stanley
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél : (514) 873-4196
Téléc : (514) 844-6170

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) Pouvoir

L'article 147 de la loi stipule qu'une personne directement intéressée peut porter la décision finale de la Commission d'accès à l'information en appel devant un juge de la Cour du Québec sur toute question de droit ou de compétence.

L'appel d'une décision interlocutoire ne peut être interjeté qu'avec la permission d'un juge de la Cour du Québec s'il s'agit d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) Délais

L'article 149 prévoit que l'avis d'appel d'une décision finale doit être déposé au greffe de la Cour du Québec, dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la décision de la Commission par les parties.

c) Procédure

Selon l'article 151 de la loi, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

14 juin 2006
Mis à jour le 7 novembre 2020

TEXTE DES DISPOSITIONS INVOQUÉES

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, [RLRQ, c. A-2.1](#):

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.



Identifiant	POL-04
Entrée en vigueur	03-11-2023
Révision	
Unité responsable	Direction des affaires institutionnelles

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 citoyennes et 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 PNÉ 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 citoyennes et 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*¹ (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 PNÉ 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 PNÉ dans l'exercice de sa mission en vertu de la LPNE.

¹ RLRQ, c. P -32.01.

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.

MODALITÉS D'APPLICATION

Le traitement des plaintes par le PNE se fait dans le respect des engagements contenus à sa *Déclaration de services aux citoyennes et 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, bureau 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*².

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^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève

Date : 03-11-2023

² RLRQ, c. A -2.1.



Identifiant	PRO-03
Entrée en vigueur	03-11-2023
Révision	
Unité responsable	DAI

PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES EN QUALITÉ DES SERVICES

CONTEXTE

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Protecteur national de l'élève (ci-après *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*) précise les engagements qui guident les actions de l'institution à l'égard des personnes qui portent plainte ou effectuent un signalement en matière de services scolaires ou d'actes de violence à caractère sexuel. Ces engagements s'articulent autour des trois principes inscrits à la *Loi sur la justice administrative*, à savoir des services de qualité, accessibles et rendus avec célérité. Le Protecteur national de l'élève prévoit également des engagements spécifiques à l'égard des personnes victimes d'actes de violence à caractère sexuel.

La mise en œuvre d'une procédure de traitement des plaintes relatives aux services d'une institution d'ombudsman comme celle du Protecteur national de l'élève (PNE) est d'autant plus cruciale compte tenu de la nature même de sa mission à l'égard des organismes scolaires assujettis à l'application de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

OBJECTIFS

La présente procédure décrit les étapes de traitement d'insatisfactions des personnes concernées par la mission du PNE à l'égard des services, actions et interactions des membres de son personnel relatifs à l'application de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*. Elle identifie également les intervenants institutionnels appelés à la mettre en œuvre.

La procédure a pour finalité de s'assurer que les interventions et les enquêtes du Protecteur national de l'élève :

1. Sont effectuées conformément aux méthodes, procédures et directives établies;
2. Contribuent à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par le PNE, permettant ainsi d'assurer la satisfaction des personnes y ayant recours;
3. Respectent les engagements de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

La procédure de traitement des plaintes relative à la qualité des services du PNE ne constitue pas une procédure de révision des conclusions des membres du personnel ni un recours disciplinaire à leur endroit. Il s'agit plutôt d'un effort d'amélioration continue de la qualité des services. Il est toutefois possible qu'au cours de l'examen d'une plainte, la conclusion du membre du personnel puisse être remise en question ou complétée, à la lumière de l'étude du dossier, des explications ou de documents fournis.

CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique aux membres du personnel du Protecteur national de l'élève, incluant les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE), visés ou concernés par une plainte d'un élève, ses parents, une personne signalante ou toute autre personne dans le cadre de la réalisation de la mission du PNE, inscrite à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

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.

PRINCIPES DIRECTEURS

Une plainte en qualité des services est, en règle générale, un manquement allégué à la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Un dossier de plainte en qualité des services sera ainsi créé si, à la lumière des propos allégués, un lien peut être fait avec l'un ou l'autre des engagements inscrits à ce document.

Sauf exception, l'expression de commentaires sur les services du PNE ou une demande de complément d'information relativement à des conclusions rendues par un protecteur régional de l'élève ne constituent pas une plainte à l'égard de la qualité des services. En cas de doute, il importe de vérifier avec la personne plaignante si elle souhaite qu'un dossier de plainte en qualité des services soit formellement créé.

Le Comité sur la qualité des services (le Comité) est chargé du traitement des plaintes et des décisions en découlant. Il est composé du protecteur national de l'élève, du directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes et du Responsable de la qualité des services. Le Responsable de la qualité des services, nommé par le protecteur national de l'élève, assure la mise en œuvre et le respect de la présente procédure.

MODALITÉS D'APPLICATION

Réception de la plainte

Une personne souhaitant manifester son insatisfaction à l'égard des services rendus par le PNE est invitée à la soumettre par écrit à :

info@pne.gouv.qc.ca

ou

Protecteur national de l'élève
a/s Directeur des affaires institutionnelles
200, chemin Sainte-Foy, bureau 7.40
Québec (Québec) G1R 4X6

La <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i> et la fiche administrative Web du PNE réfèrent aux mêmes coordonnées, au bénéfice des personnes qui effectuent par eux-mêmes une démarche de manifestation d'insatisfaction à l'endroit du PNE.
--

Une plainte peut également être communiquée verbalement via la ligne téléphonique centrale du PNE ou être manifestée directement à un PRE ou à un autre membre du personnel. Ces derniers font alors suivre la plainte au Responsable de la qualité des services par l'entremise de l'adresse info@pne.gouv.qc.ca.

À la réception d'une plainte, le conseiller de la direction des affaires institutionnelles chargé d'assister le Responsable de la qualité des services dans ses fonctions (le conseiller à la qualité des services) procède à la création d'un dossier « qualité des services » dans le répertoire électronique dédié à cette fin et inscrit les renseignements utiles au Registre des plaintes relatives à la qualité des services.

Dans les deux jours ouvrables de la réception de la plainte, le Responsable de la qualité des services en accuse réception et informe par écrit la personne plaignante du suivi qui sera accordé à son insatisfaction et le délai maximum de traitement, conformément à la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*.

Il informe également, par courriel, le membre du personnel visé par la plainte et son gestionnaire qu'une plainte en qualité des services les concernant a été reçue, en identifiant le nom de la personne plaignante.

Recevabilité de la plainte

Une plainte peut être déclarée irrecevable par le Responsable de la qualité des services, principalement pour les raisons suivantes :

- si plus d'un an s'est écoulé entre le dépôt de la plainte et la communication des conclusions par le protecteur régional de l'élève dans le dossier auquel est lié la plainte, sauf circonstances jugées exceptionnelles;
- si la plainte soumise porte sur les mêmes faits et les mêmes motifs qu'une plainte précédemment soumise à la présente procédure.

Traitement de la plainte

Le conseiller à la qualité des services effectue un traitement diligent de la plainte, notamment en :

- identifiant clairement le ou les motifs d'insatisfaction énoncés par la personne plaignante;
- consultant le dossier initial de plainte ou de signalement enregistré au système de mission du PNE;
- recueillant, sauf exception, les commentaires de la personne plaignante et ceux du ou des membres du personnel visés par la plainte.

Le conseiller à la qualité des services s'assure de colliger les démarches effectuées, ainsi que ses notes, commentaires et constats, dans le dossier électronique constitué à cette fin. Il consulte au besoin le Responsable de la qualité des services.

Au terme du traitement de la plainte, le conseiller soumet au Responsable de la qualité des services le résumé de ses vérifications, ses constats et ses recommandations – accompagnés des documents jugés pertinents – pour prise de décision par le Comité. Après validation, le Responsable des plaintes en qualité des services transmet l'ensemble des documents aux membres du Comité pour analyse et commentaires. Ces derniers peuvent demander tout complément d'information ou toute démarche additionnelle afin de compléter l'analyse de la plainte.

Les commentaires des membres du Comité et leur prise de position sur la décision à rendre à l'égard de la plainte sont partagés par courriels. En cas de désaccord ou si des précisions additionnelles s'avèrent requises, une réunion est organisée par le Responsable de la qualité des services.

Au terme des délibérations du Comité, un projet de décision est produit par le conseiller puis validé par le Responsable de la qualité des services. Celui-ci transmet aux autres membres du Comité la décision pour approbation, puis y appose sa signature.

Le Responsable de la qualité des services communique la décision motivée du Comité à la personne plaignante dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier, dans le respect de la *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*. Copie de la décision est transmise au membre du personnel visé par la plainte et à son gestionnaire, puis déposée au répertoire électronique créé à cette fin.

Le cas échéant, des mesures d'amélioration des services sont identifiées par le Comité et mises en œuvre dans les délais déterminés par ce dernier.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction des affaires institutionnelles est chargée de la mise en œuvre et l'actualisation de la présente procédure.

DOCUMENTS LIÉS

- Politique relative à la qualité des services du Protecteur national de l'élève (POL-04)

Identifiant	n/a
Entrée en vigueur	14 septembre 2023
Dernière MAJ	
Unité responsable	Bureau du protecteur national de l'élève

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Application et objet

1. Le présent code est établi dans le respect des principes et des règles édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)).

Il s'applique au protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions.

Il a pour objet de prévoir, pour ceux-ci, des normes élevées de conduite afin d'assurer et de promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'indépendance de l'institution du Protecteur national de l'élève.

2. Le protecteur national et les protecteurs régionaux de l'élève sont tenus, dans l'exercice de leurs fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)), ainsi que ceux établis dans le présent code.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

Valeurs, principes et interprétation

3. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions dans le respect des valeurs de l'institution du protecteur national de l'élève.

Ils adhèrent de plus aux valeurs de l'administration publique québécoise et aux principes de la justice administrative.

4. Les valeurs et les principes mentionnées à l'article 3 doivent guider le protecteur national de l'élève ainsi que les protecteurs régionaux de l'élève dans l'exercice de leurs fonctions et dans l'appréciation des principes d'éthique et règles de déontologies qui leur sont applicables.

En cas de doute, ils doivent agir selon leur esprit et rechercher la cohérence entre leurs actions et les valeurs mentionnées à l'article 3, et ce, même si leurs actions ne contreviennent pas, en soi, aux principes et règles applicables.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

Disponibilité, diligence et compétence

5. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission énoncée à l'article 16 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)) et, dans le cas du protecteur national de l'élève, à l'administration et à la direction générale de l'institution.

Ils se rendent disponibles pour s'acquitter de leurs devoirs de manière consciencieuse, avec soin et de façon diligente.

6. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent avoir un intérêt marqué pour la mission de l'institution du Protecteur national de l'élève.

Ils développent leurs connaissances théoriques et pratiques afin que leurs actions permettent la réalisation de cette mission, dans le respect des lois et règlements régissant leurs fonctions.

Les protecteurs régionaux de l'élève participent aux activités de perfectionnement mises en oeuvre par le Protecteur national de l'élève.

Loyauté, intégrité et concertation

7. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font preuve de respect et de loyauté envers l'institution, leurs collègues et les autres membres du personnel.

Ils doivent éviter tout acte, toute omission, tout comportement ou tout propos qui serait de nature à porter atteinte à leurs collègues ou à l'institution.

8. Le protecteur régional de l'élève qui se propose de publier un texte ou de se prêter à une entrevue sur des questions portant sur des sujets reliés à l'exercice de ses fonctions ou sur les activités de l'institution, y compris par l'entremise des médias sociaux, doit préalablement obtenir l'autorisation du protecteur national de l'élève.

9. Les protecteurs régionaux de l'élève se montrent respectueux et solidaires des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures du Protecteur national de l'élève.

10. Les protecteurs régionaux de l'élève contribuent à la concertation au sein de l'institution, notamment en apportant le soutien approprié à leurs collègues et aux autres membres du personnel, dans le respect de l'expertise et de la compétence de chacun.

Ils contribuent au processus continu de révision des positions institutionnelles, orientations, politiques, directives et procédures dont l'application leur est confiée, en signalant au protecteur national de l'élève les problèmes qu'ils constatent et les solutions qu'ils envisagent.

Comportement

11. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève adoptent, à l'égard de tous, un comportement approprié, peu importe le mode de communication utilisé.

Ils font preuve de respect et de courtoisie, tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de leurs dossiers.

12. Dans le cadre de leurs fonctions, le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève font usage des technologies de l'information, y compris des médias sociaux, selon les directives de l'institution à cet effet.

En aucun temps ils n'utilisent un compte personnel pour communiquer avec une personne concernée ou impliquée, directement ou indirectement, dans le traitement d'une plainte, d'un signalement ou d'une intervention à leur initiative.

Discrétion et confidentialité

13. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne prennent connaissance que des renseignements confidentiels requis pour l'exercice de leurs fonctions.

14. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent révéler, sans y être autorisés, aucun renseignement obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de leurs fonctions.

Ils ne peuvent utiliser une telle information à leur profit ou au profit de tiers.

Impartialité, objectivité et conflits d'intérêts

15. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève doivent, de façon manifeste, être impartiaux et objectifs.

Ils doivent faire preuve d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

16. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève exercent leurs fonctions sans discrimination interdite par la loi.

Ils évitent de prendre des décisions reposant sur des préjugés liés, notamment, au sexe, au genre, à l'orientation sexuelle, à l'origine ethnique ou nationale, à l'apparence, au handicap, à la condition sociale, à la religion ou aux convictions politiques ou personnelles d'une personne.

17. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève s'abstiennent de se livrer à une activité ou de se placer dans une situation susceptible de porter atteinte à l'honneur, la dignité, et l'intégrité de leurs fonctions, ou à leur capacité de les exercer de manière objective, impartiale et rigoureuse.

18. Outre les situations prévues à l'article 9 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)), sont notamment incompatibles avec l'exercice des fonctions de protecteur national de l'élève ou de protecteur régional de l'élève :

1° le fait de participer à des œuvres, organisations, entreprises ou associations susceptibles de traiter ou d'être concernées ou impliquées dans une affaire devant le Protecteur national de l'élève ;

2° le fait de prodiguer des conseils ou d'agir auprès de personnes, œuvres, organisations, entreprises ou associations en lien à des matières relevant de la compétence du Protecteur national de l'élève, sauf si de tels conseils ne risquent pas de compromettre l'impartialité ou l'intégrité du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève ;

3° le fait de s'impliquer dans une cause ou de participer à un groupe de pression dont les objectifs ou les activités concernent des matières qui relèvent de la compétence du Protecteur national de l'élève.

19. Le protecteur national de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit mettre fin à cette situation.

Le protecteur régional de l'élève qui est placé dans une situation de conflit d'intérêts doit en aviser sans délai le protecteur national de l'élève, qui verra à prendre les mesures requises pour mettre fin à la situation et veillera à assurer la réalisation de la mission de l'institution. À cette fin, ce dernier peut notamment assigner un autre protecteur régional de l'élève ou réorganiser l'affectation régionale conformément aux articles 11 et 12 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)).

20. Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève doit se récuser devant toute crainte raisonnable de partialité. Ainsi, il doit se récuser pour un ou plusieurs des motifs suivants :

a. s'il est parent ou allié de l'élève, de l'enfant, du parent ou d'une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, jusqu'au degré de cousin germain inclusivement;

b. s'il est ou a été le partenaire intime d'une personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;

c. s'il est directement intéressé dans un litige porté devant un tribunal où une personne qui sera appelée à siéger comme juge est étroitement liée à l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;

d. s'il y a inimité entre lui et l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;

e. s'il est le représentant légal de la personne l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, son mandataire ou l'administrateur de ses biens ou encore s'il est à son égard successible ou donataire;

f. s'il a eu, au cours des 3 dernières années, des relations professionnelles significatives avec l'élève, l'enfant, le parent, le membre du personnel de l'établissement d'enseignement ou une autre personne directement concernée par la plainte ou le signalement;

g. s'il a quelque intérêt à favoriser l'organisme scolaire, l'élève, l'enfant, le parent ou une autre personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement;

h. s'il a des raisons de croire, pour tout autre motif valable, que la situation dans laquelle il se trouve est susceptible d'entacher son impartialité ou sa crédibilité, ou celle de l'institution.

En cas de doute quant à l'existence d'une telle crainte raisonnable, le protecteur régional de l'élève en réfère, chaque fois, au protecteur national de l'élève qui décide si celui-ci doit se récuser ou non et l'informe de sa décision. Le

protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

21. Lorsqu'un protecteur régional de l'élève se refuse, le protecteur national de l'élève désigne un autre protecteur régional de l'élève pour le dossier visé, dans le respect de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ([RLRQ, c. P-32.01](#)).

Lorsque le protecteur national de l'élève se refuse, il désigne un protecteur régional de l'élève pour exercer ses fonctions de manière intérimaire dans le cadre du dossier visé. Il en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

22. Toute demande de récusation du protecteur national de l'élève ou d'un protecteur régional de l'élève doit être présentée avec diligence et faire état de motifs sérieux de croire qu'il existe une cause de récusation, tel que l'existence d'une crainte raisonnable de partialité ou de conflit d'intérêts.

La demande de récusation est adressée par écrit au protecteur national de l'élève, lequel statue sur cette demande, à moins de récusation d'office. Le protecteur national de l'élève consulte, au besoin, le répondant en éthique de l'institution.

Lorsque la demande vise le protecteur national de l'élève, ce dernier en avise le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif.

Activités politiques

23. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève ne peuvent se livrer à aucune activité ou participation politique partisane au niveau fédéral, provincial, municipal ou scolaire.

Ils doivent agir, dans le cadre de leurs fonctions, indépendamment de toute influence, interférence ou considération politique partisane.

Ils doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

Rémunération

24. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève n'acceptent, pour ce qu'ils accomplissent dans l'exercice de leurs fonctions, aucune autre somme d'argent ni aucun autre avantage que ce qui leur est alloué conformément à la loi et à leurs conditions de travail.

Ils ne peuvent, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour eux-mêmes ou pour un tiers.

Exclusivité et dissociation de fonctions

25. Avant de consentir à ce qu'un protecteur régional de l'élève à temps plein exerce des activités didactiques, conformément au premier alinéa de l'article 13 du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)), le protecteur national de l'élève doit évaluer si ces activités sont susceptibles de compromettre l'exercice utile de ses fonctions, son impartialité ou celle de l'institution.

Il doit, en outre, considérer si ces activités sont susceptibles de favoriser le développement ou le maintien des compétences pertinentes aux fonctions du protecteur régional de l'élève.

26. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève à temps plein doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes activités didactiques.

Les protecteurs régionaux de l'élève à temps partiel doivent dissocier de l'exercice de leurs fonctions la promotion et l'exercice de toutes autres activités professionnelles, d'affaires ou didactiques.

Après-mandat

27. Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'institution.

28. Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a cessé d'exercer ses fonctions à ce titre ne doit pas divulguer un renseignement confidentiel dont il ou elle a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

Il ne doit pas non plus donner à quiconque des conseils fondés sur des renseignements non accessibles au public, dont il a pris connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

29. Le protecteur national de l'élève ou le protecteur régional de l'élève qui a agi relativement à une affaire particulière ne peut, après qu'il ou elle ait cessé d'exercer ses fonctions à ce titre, conseiller autrui ou agir au nom ou pour le compte d'autrui à l'égard de la même affaire.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, de conseiller autrui ou d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à toute affaire soumise à l'institution.

CHAPITRE III

APPLICATION DES PRINCIPES ET DES RÈGLES

30. Le protecteur national de l'élève s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les protecteurs régionaux de l'élève.

Le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par le protecteur national de l'élève.

31. En cas de contravention au présent code, le processus disciplinaire prévu dans le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* ([RLRQ, c. M-30, r.1](#)) s'applique.

L'autorité compétente pour agir est le Secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

32. Avant d'entrer en fonction, les protecteurs régionaux de l'élève prêtent serment en affirmant solennellement ce qui suit: « Je (...) déclare sous serment que je remplirai les devoirs de ma charge de protecteur régional de l'élève au meilleur de mes connaissances, avec honnêteté, impartialité et justice et que je ne recevrai aucune autre somme d'argent ou avantage pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi. De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de mes fonctions. »

Cette obligation est exécutée devant le protecteur national de l'élève. Ce dernier doit prêter ce même serment, avec les adaptations nécessaires, devant une des personnes autorisées à faire prêter le serment en vertu du premier alinéa de l'article 219 de la *Loi sur les tribunaux judiciaires* ([RLRQ, c. T-16](#)).

L'écrit constatant le serment est conservé par l'institution.

CHAPITRE IV

ENTRÉE EN VIGUEUR ET DIFFUSION

33. Le présent code entre en vigueur le jour de sa signature par le protecteur national de l'élève et est diffusé publiquement par l'institution.

Autorisation

Original signé par :



M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève

Date : 14-09-2023



Identifiant	PRO-01
Entrée en vigueur	7 septembre 2023
Révision	
Unité responsable	Bureau du protecteur national de l'élève

PROCÉDURE RELATIVE À LA RÉCUSATION

OBJECTIFS

La présente procédure décrit la marche à suivre en présence de situations pouvant mener à la récusation d'un protecteur régional de l'élève (PRE), que les motifs à son soutien soient soulevés par ce dernier ou par une personne ou un organisme concerné ou impliqué par la plainte ou le signalement confié au PRE en cause. Elle s'applique, avec les adaptations nécessaires, à une demande de récusation visant le protecteur national de l'élève.

Elle présente également les responsabilités assumées, en pareilles circonstances, par les protecteurs régionaux de l'élève, le Bureau de protecteur national de l'élève (pné) et la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (DACE).

CADRE DE RÉFÉRENCE

La procédure découle des obligations relatives à l'objectivité et à l'impartialité prévues au *Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève* (ci-après *Code d'éthique et de déontologie*), du *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*¹ (REDAP), de la *Loi sur la justice administrative*² (Lja), ainsi que des enseignements de la jurisprudence et des bonnes pratiques reconnues en matière d'équité procédurale et d'impartialité.

La procédure découle aussi, de manière plus générale, du pouvoir de coordination, de répartition et de surveillance du pné à l'égard du travail des PRE (a. 11 LPNE³) ainsi que de la possibilité, lorsque les circonstances le justifient, de confier le traitement d'une plainte ou d'un signalement à un autre PRE que celui à qui il a été confié (a. 31 al. 3 LPNE). Elle prend aussi en considération les règles d'affectation des PRE à une région (a. 12 LPNE).

CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique au pné, aux PRE, à la personne répondante en éthique au sein de l'institution et, le cas échéant, au personnel concerné de la DACE.

PRINCIPES DIRECTEURS

La récusation d'un protecteur régional de l'élève peut résulter d'une démarche initiée par ce dernier ou d'une demande à cet effet formulée – avec diligence – par une personne ou un organisme concerné ou impliqué par une plainte ou un signalement (a. 22 du *Code d'éthique et de déontologie*).

Il importe de souligner que l'impartialité d'un PRE est présumée et qu'il appartient à la personne qui invoque une crainte raisonnable de partialité de prouver les circonstances pouvant justifier sa récusation.

Il importe aussi d'éviter les récusations par « excès de prudence », lesquelles peuvent résulter en des conséquences pour les personnes visées ou pour l'institution (prolongation ou dépassement de délai,

¹ [RLRQ, c. M-30, r.1.](#)

² [RLRQ, c. J-3.](#)

³ *Loi sur le protecteur national de l'élève*, [RLRQ, c. P-32.01.](#)

surcharge de travail, répétition de démarches d'enquête, enjeux logistiques).

L'article 20 du *Code d'éthique et de déontologie* énumère les motifs et les situations pour lesquels un PRE doit se récuser, pour éviter de soulever un doute sur son objectivité et son impartialité dans le cadre de l'examen d'une affaire.

Le paragraphe h) de l'article 20 prévoit qu'un PRE doit aussi se récuser s'il a des raisons de croire, pour tout autre motif que ceux énumérés aux paragraphes a) à g), que la situation dans laquelle il se trouve est susceptible d'entacher son impartialité. Ces autres motifs doivent cependant être jugés valables et répondre à un test objectif. Dans le doute, les PRE sont invités à consulter le Bureau du protecteur national de l'élève (i.e. le pné ou la personne répondante en éthique).

De manière générale, les situations suivantes ne constituent pas des motifs valables de récusation :

- ✓ le fait d'avoir déjà examiné une plainte ou un signalement soumis par, concernant ou impliquant la (ou les) même(s) personne(s);
- ✓ le fait d'avoir examiné une plainte ou un signalement concernant des faits similaires ou reliés;
- ✓ le fait d'être en désaccord avec les conclusions ou les recommandations rendues par le pné ou un autre PRE dans une affaire similaire;
- ✓ le fait qu'une personne concernée ou impliquée se soit désorganisée lors d'une rencontre, une entrevue ou une intervention conduite par le PRE;
- ✓ le fait que des enjeux de décorum ou de comportement de la part d'une personne concernée ou impliquée se soient produits lors d'une précédente rencontre, entrevue ou intervention conduite par le PRE;
- ✓ le simple fait de connaître une personne concernée ou impliquée par la plainte ou le signalement, sauf en cas de liens significatifs de l'ordre de ceux énumérés à l'article 20 du *Code d'éthique et de déontologie*;
- ✓ le simple fait d'avoir déjà occupé une fonction professionnelle au sein d'un organisme concerné par une plainte ou un signalement, sous réserve de l'article 20 du *Code d'éthique et de déontologie*;
- ✓ le fait de ne pas se sentir à l'aise dans une circonstance donnée.

Toute situation de récusation doit être soulevée avec diligence, soit dès sa connaissance. Elle doit être soulevée le plus tôt possible en amont de l'examen d'un dossier, afin de minimiser les conséquences pour les personnes et organismes concernés ou impliqués ainsi que l'institution, et ce, qu'il s'agisse d'une récusation d'office ou d'une demande en ce sens.

MODALITÉS D'APPLICATION

En présence d'un motif de récusation allégué, les étapes suivantes doivent être suivies, selon que l'examen du dossier soit débuté ou non :

Avant l'examen du dossier

1. À moins de récusation d'office, un PRE qui soupçonne ou qui connaît, à la face même d'un dossier et avant l'examen de celui-ci, un motif de récusation prévu au *Code d'éthique et de déontologie* ou tout autre motif jugé valable le concernant en informe dans les meilleurs délais, par courriel, le pné ainsi que le répondant en éthique de l'institution.

De plus, tel que prévu à l'a. 22 du *Code d'éthique et de déontologie*, il transmet toute demande de récusation d'une personne concernée ou impliquée au pné, pour qu'il en soit décidé;

2. Si requis, le pné consulte le répondant en éthique. Si le pné juge le motif de récusation valable, un autre PRE est diligemment assigné au dossier.
3. L'agent de la DACE inscrit une note évolutive au dossier dans le système ARISTOTE pour faire état de la récusation et de son motif général, sans dévoiler le détail des renseignements fournis par le PRE qui doivent demeurer confidentiels (a. 36 REDAP).
4. Le répondant en éthique sauvegarde une copie de l'échange courriel survenu entre le PRE et le pné au dossier « éthique » du PRE, lequel est confidentiel.

En cours d'examen du dossier

1. Un PRE qui connaît, en cours d'examen d'un dossier, un motif de récusation prévu au *Code d'éthique et de déontologie* ou tout autre motif jugé valable le concernant en informe dans les meilleurs délais, par courriel, le pné ainsi que le répondant en éthique de l'institution;

De plus, tel que prévu à l'a. 22 du *Code d'éthique et de déontologie*, il transmet toute demande de récusation d'une personne concernée ou impliquée au pné, pour qu'il en soit décidé;

2. Si requis, le pné consulte le répondant en éthique. Le pné indique au PRE s'il s'agit d'un motif de récusation valable.
3. Si le pné juge le motif valable, le PRE doit également le déclarer aux personnes concernées ou impliquées par la plainte ou le signalement et aux organismes concernés avec qui il a communiqué ou qui ont été informés de l'identité du PRE assigné à leur dossier;
4. Les personnes ou les organismes concernés ou impliqués envers qui le motif peut être préjudiciable peuvent consentir à procéder malgré la situation, sauf si cela contrevient à l'intérêt public ou est susceptible de déconsidérer l'institution du PNE. En cas de consentement à procéder, le PRE en fait mention dans les notes évolutives du dossier;
5. En l'absence de consentement, un autre PRE est diligemment assigné au dossier.
6. L'agent de la DACE inscrit une note évolutive au dossier dans le système ARISTOTE pour faire état de la récusation et de son motif général, sans dévoiler le détail des renseignements fournis par le PRE qui doivent demeurer confidentiels (a. 36 REDAP).
7. Le répondant en éthique sauvegarde une copie de l'échange courriel survenu entre le PRE et le pné au dossier « éthique » du PRE, lequel est confidentiel.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Le Bureau du protecteur national de l'élève est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente procédure.

Identifiant	INS-01
Entrée en vigueur	31 août 2023
Dernière MAJ	
Unité responsable	Bureau du protecteur national de l'élève

INSTRUCTION RELATIVE À L'USAGE D'UNE AUTRE LANGUE QUE LE FRANÇAIS DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS

CONTEXTE

La *Charte de la langue française* (CLF) prévoit des obligations en matières linguistiques, que l'institution du Protecteur national de l'élève (PNÉ) ainsi que l'ensemble des membres de son personnel doivent respecter. De manière générale, la CLF prévoit que les communications du PNÉ et des membres de son personnel doivent être effectuées exclusivement en français. Toutefois, la CLF prévoit certaines situations exceptionnelles lors desquelles l'usage d'une autre langue est permis.

Dans l'attente de l'adoption de la directive linguistique officielle du PNÉ, les présente *Instruction* vise à orienter les protecteurs régionaux de l'élève (PRÉ) et les membres du personnel de l'institution afin qu'ils soient à même de cibler plus aisément les situations où ils pourront communiquer avec une personne dans une autre langue que le français dans l'exercice de leurs fonctions.

PRINCIPES DIRECTEURS

L'institution du PNÉ, les PRÉ et les autres membres du personnel doivent faire un *usage exemplaire* de la langue française. Pour ce faire, dans le cadre de leurs fonctions, ils ne communiquent - sauf exception - que dans cette langue. Lorsque l'usage d'une autre langue est permis, ils utilisent la langue française dès qu'ils constatent qu'ils en ont la possibilité.

Les exceptions de la CLF doivent être appliquées consciencieusement et à la lumière de la mission d'ombudsman du PNÉ, pour permettre l'exercice efficient de ses pouvoirs d'enquête et la pleine réalisation de ses attributions.

MODALITÉS D'APPLICATION

Sous réserve du respect de ces principes directeurs, les principales situations exceptionnelles lors desquelles l'usage d'une autre langue que le français est permis sont précisées ci-après. Pour tout cas particulier, consultez le Bureau du protecteur national de l'élève.

Les quelques exemples qui suivent ne sont qu'à titre illustratif et ne sauraient remplacer le jugement professionnel, à la lumière des particularités d'un cas donné. Il est aussi possible qu'un exemple particulier puisse se qualifier pour plus d'une situation exceptionnelle.

Communications orales

Il est possible d'utiliser une autre langue que le français dans les communications orales avec les personnes ou organismes suivants :

 Personnes admissibles à l'éducation en anglais¹. Exemples d'application :

- ✓ Dans le cadre d'une présentation que vous effectuez auprès d'un comité de parents d'une CS anglophone (a. 20 LPNÉ), vous constatez que des membres de l'auditoire se plaignent de ne pas pouvoir vous comprendre. Après consensus, vous décidez d'offrir la présentation en anglais.

¹ Autres que les enfants qui séjournent de manière temporaire au Québec qui sont admissibles en vertu de 84.1 et 85 de la CLF.

- ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte, vous communiquez pour la première fois en anglais avec un plaignant qui fréquente un établissement d'enseignement privé anglophone, puisqu'il a formulé sa plainte en anglais. Vous lui demandez ensuite s'il est aussi à l'aise en français, à quoi il répond par la négative. Vous poursuivez en anglais.

✚ Autochtones. Exemples d'application :

- ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte, vous communiquez avec le parent d'un élève qui fait partie d'une communauté autochtone. Ce dernier s'exprime en anglais et indique ne pas comprendre le français. Vous décidez de tenir l'entretien en anglais.
- ✓ Vous prévoyez la présence d'un interprète pour tenir une entrevue avec un plaignant dont la langue maternelle est l'inuktitut et qui n'est pas confortable de parler en français ou en anglais.

✚ Personnes immigrantes, durant les six (6) premiers mois de leur arrivée au Québec. Exemple d'application :

- ✓ Vous prévoyez la présence d'un interprète pour un entretien avec un parent qui désire être assisté pour formuler une plainte, puisque ce dernier a immigré au Québec depuis moins de six mois et qu'il ne peut parler en français ou en anglais.

✚ Organismes cris/inuit en vertu de la Convention de la Baie James (CS crie ou CS Kativik et les établissements en relevant) ou Regroupements autochtones². Exemple d'application :

- ✓ Au cours d'une réunion TEAMS avec une directrice générale d'une Commission scolaire autochtone concernant la procédure de plainte, elle vous demande de tenir la conversation en anglais. Vous acceptez et poursuivez en anglais.

Il est aussi possible de communiquer oralement dans une autre langue que le français dans les situations suivantes :

✚ Lorsque les principes de justice naturelle l'exigent (droit d'être entendu). Cela vise le respect des droits de l'administré qui sera affecté par la décision du PRÉ (rejet sommaire d'une plainte, conclusions, recommandations, motifs). Exemples d'application :

- ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte formulée par un élève indiquant qu'un directeur d'école aurait tenu des propos dégradants lors d'un discours, vous désirez obtenir les observations de ce dernier. Vous constatez qu'il ne comprend pas bien le sens de vos questions. Vous décidez de tenir l'entrevue en anglais.
- ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte formulée par un parent d'origine chinoise, vous désirez communiquer avec ce dernier pour recueillir des précisions et lui adresser certaines questions. Il a immigré au Québec depuis plus de six mois, mais ne maîtrise ni le français ni l'anglais. Vous prévoyez la présence d'un interprète chinois.

✚ Lorsque l'accomplissement de la mission du PNÉ, donc des fonctions qui y sont associées, serait compromis si l'on utilisait seulement la langue officielle - après avoir pris les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français³. Les fonctions visent toutes les attributions que la loi confère ou qui découlent de celles-ci. Exemples d'application :

- ✓ Dans le cadre d'une présentation que vous effectuez auprès d'un établissement d'enseignement privé anglophone (a. 20 LPNÉ), vous constatez que quelques membres de l'auditoire se plaignent de ne pas pouvoir vous comprendre. Vous les invitez à intervenir tout au long de la présentation pour que vous puissiez aborder les points problématiques en anglais.
- ✓ Dans le cadre de votre enquête, vous prévoyez la présence d'un interprète pour tenir une entrevue avec un chauffeur d'autobus scolaire qui a immigré au Québec depuis plus de six mois et dont la langue maternelle est l'anglais, puisque vous percevez une distorsion dans vos échanges tenus en français. En effet, les réponses données par ce dernier lors de ces échanges ne semblaient pas

² Au sens de l'a. 3.48 de la Loi sur le ministère exécutif.

³ Exception temporaire – jusqu'au 1^{er} juin 2025.

correspondre aux questions que vous lui adressiez et ce dernier vous a exprimé ses difficultés de compréhension.

✚ **Lorsque la santé ou encore la sécurité publique l'exige. Exemples d'application :**

- ✓ Dans le cadre du traitement d'un signalement reçu indiquant qu'une élève serait victime d'abus sexuel à l'école, vous contactez la personne signalante pour obtenir des détails afin notamment d'identifier l'élève victime ainsi que l'agresseur présumé. La personne signalante ne s'exprime pas bien en français, sa langue maternelle étant l'anglais. Vous tenez l'entretien en anglais.
- ✓ Au cours d'une conversation téléphonique avec un élève, celui-ci se présente en état de panique et de désorganisation. Il tient des propos suicidaires. Comme il s'exprime en anglais, vous faites de même.

✚ **Lorsqu'à la suite d'une demande orale d'une personne visant à ce que l'on communique avec elle dans une autre langue, on veut obtenir de cette personne les renseignements nécessaires pour établir si l'on peut légalement communiquer avec elle dans cette autre langue**. Exemples d'application :

- ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte de la part d'un élève d'un établissement d'enseignement privé anglophone, vous contactez le directeur de l'établissement. Comme il vous indique qu'il ne comprend pas le français, vous communiquez avec lui en anglais pour lui soumettre certaines questions au sujet de sa capacité de comprendre le français (s'agit-il plutôt d'une réticence à parler le français, auquel cas vous pourriez lui adresser vos questions en français et lui pourrait répondre en anglais? Ou encore, est-ce que son niveau de compréhension est le même à l'oral qu'à l'écrit?).
- ✓ Vous répondez à un appel sur la ligne 1-833. La personne adresse une demande d'informations en anglais. Vous lui répondez en anglais, pour lui demander si elle comprend le français. Comme elle répond par l'affirmative, vous poursuivez en français.

Communications écrites bilingues

Il est permis de communiquer par écrit de manière *bilingue*, soit dans une autre langue en plus du français, en donnant *préséance au français*, avec certaines personnes ou certains organismes. Bien que le premier contact devrait généralement être exclusivement en français, le contexte propre de la communication peut justifier qu'elle soit faite de manière bilingue (faire suite à une requête en anglais, contexte d'enquête, consolidation d'une collaboration).

Ces communications écrites devraient comporter un titre dans l'autre langue, avisant le lecteur qu'il s'agit d'une communication bilingue et qu'une version dans l'autre langue suit la version française. Par exemple, dans le cas de l'usage de l'anglais, il peut s'agir de la mention « BILINGUAL COMMUNICATION – ENGLISH VERSION FOLLOWING FRENCH VERSION ».

Les personnes ou organismes visés sont les suivants :

- ✚ Personnes admissibles à l'éducation en anglais⁴;
- ✚ Autochtones;
- ✚ Personnes immigrantes, durant les six (6) premiers mois de leur arrivée au Québec;
- ✚ Organismes cris/inuit en vertu de la Convention de la Baie James (CS crie ou CS Kativik et les établissements en relevant) ou Regroupements autochtones⁵;

⁴ Autres que les enfants qui séjournent de manière temporaire au Québec qui sont admissibles en vertu de 84.1 et 85 de la CLF.

⁵ Au sens de l'a. 3.48 de la *Loi sur le ministère exécutif*.

Il est aussi possible de communiquer par écrit de manière *bilingue*, soit dans une autre langue en plus du français, en lui donnant préséance, dans les situations suivantes :

- + Lorsque *les principes de justice naturelle l'exigent* (droit d'être entendu auquel le PNÉ est tenu) – Cela vise le respect des droits de l'administré qui sera affecté par la décision du PRÉ (rejet sommaire d'une plainte, conclusions, recommandations, motifs). Exemple d'application :
 - ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte formulée par la mère d'un élève, vous transmettez un courriel de manière bilingue à celle-ci, laquelle ne parle que l'espagnol bien qu'ayant immigré au Québec depuis plus de six (6) mois. Vous faites suivre votre courriel de la phrase suivante en espagnol « COMUNICACIÓN BILINGÜE - VERSIÓN ESPAÑOLA DESPUÉS DE LA VERSIÓN FRANCESA ».
- + Lorsque *l'accomplissement de la mission du PNÉ, donc des fonctions qui y sont associées, serait compromis si l'on utilisait seulement la langue officielle* - après avoir pris les moyens raisonnables pour communiquer uniquement en français⁶. Exemple d'application :
 - ✓ Dans le cadre d'une présentation que vous effectuez auprès d'un organisme scolaire privé anglophone, pour diffuser de l'information relative à la procédure de traitement des plaintes (a. 20 LPNÉ), vous constatez que plusieurs membres de l'auditoire se plaignent de ne pouvoir comprendre le support visuel en français, ce qui crée de la confusion. Vous leur partagez donc une copie de la présentation traduite de manière bilingue (approuvée par le Bureau du protecteur national de l'élève), en continuant de diffuser la version française de la présentation à l'ensemble du groupe.
- + Lorsque la *santé ou encore la sécurité publique l'exige*. Exemple d'application :
 - ✓ Dans le cadre du traitement d'une plainte en matière d'intimidation ou de violence dont est victime un élève d'un établissement anglophone, vous ajoutez une phrase en anglais dans un courriel destiné à son enseignant avec qui vous n'avez jamais communiqué, pour lui indiquer que vous pouvez lui traduire votre courriel s'il ne comprend pas le français. Comme il vous répond qu'il ne comprend pas le français, vous communiquez par la suite avec lui de manière bilingue en faisant précéder votre texte en français de la phrase suivante en anglais « BILINGUAL COMMUNICATION – ENGLISH VERSION FOLLOWING FRENCH VERSION ».

Communications écrites exclusivement en anglais

Il est permis de communiquer par écrit *uniquement dans une autre langue* avec les personnes admissibles à l'éducation en anglais *qui en font la demande*⁷.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Le Bureau du protecteur national est responsable de la présente *Instruction* et de sa mise en œuvre.

⁶ Exception temporaire – jusqu'au 1^{er} juin 2025.

⁷ Autres que les enfants qui séjournent de manière temporaire au Québec qui sont admissibles en vertu de 84.1 et 85 de la CLF.

Identifiant	EPI-01
Entrée en vigueur	28 août 2023
Révision	
Unité responsable	Bureau du protecteur national de l'élève

ÉNONCÉ DE POSITION INSTITUTIONNELLE RELATIF À L'EXERCICE DE LA COMPÉTENCE D'INTERVENTION EN MATIÈRE D'ACTES DE VIOLENCE À CARACTÈRE SEXUEL

CONTEXTE

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE) confie aux protecteurs régionaux de l'élève (PRE) un rôle et des responsabilités en matière d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS). Les PRE ont ainsi à traiter des plaintes d'élèves victimes de tels actes, ou de leurs parents. Ils traitent également des signalements d'AVCS formulés par toute autre personne, en plus d'être autorisés à mener des enquêtes à leur propre initiative en pareilles circonstances.

Or, l'exercice de la compétence d'intervention des PRE – et du Protecteur national de l'élève (PNE) – en matière d'AVCS les amène à devoir interagir avec d'autres instances, plus particulièrement celles impliquées dans l'application de l'*Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave* (ci-après *Entente*). Il s'agit au premier chef des directeurs de la protection de la jeunesse, mais également des services de police.

L'*Entente* vise à concerter l'action de ces instances afin de garantir une meilleure protection aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave, et ce, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que leur sécurité ou leur développement est compromis et qu'une infraction criminelle a été commise à leur endroit.

La *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) prévoit quant à elle que tout professionnel, qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme *compromis* au sens de l'article 38 ou de l'article 38.1 LPJ, est tenu de signaler sans délai la situation au Directeur de la protection de la jeunesse. La même obligation incombe à tout employé d'un établissement, à tout enseignant, à toute personne œuvrant dans un milieu de garde ou à tout policier qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de ces dispositions (a. 39 LPJ).

En vertu de l'art 38 LPJ, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis lorsqu'il se retrouve dans une situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'exposition à la violence conjugale, d'abus sexuels ou d'abus physiques, ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux.

La LPJ prévoit également que toute personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis au sens des paragraphes d) et e) du deuxième alinéa de l'article 38 (abus sexuels et abus physiques) est tenue de signaler sans délai la situation au Directeur de la protection de la jeunesse. Toute personne qui a l'obligation de signaler une situation d'abus physiques ou d'abus sexuels en vertu de l'article 39 LPJ doit le faire sans égard aux moyens qui peuvent être pris par les parents pour mettre fin à la situation.

Dans un tel contexte, où plusieurs intervenants sont appelés à assumer des responsabilités spécifiques, il importe de baliser les actions du Protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève. Il convient aussi de développer les mécanismes de communication requis pour assurer une action efficace et complémentaire des PRE et du PNE avec les intervenants de l'Entente.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le PNE et les PRE s'inscrivent de facto dans une posture d'ombudsman, qu'ils exercent pleinement. À cet effet, ils reçoivent des plaintes et des signalements d'AVCS, ou initient des interventions, et traitent ces situations en faisant la lumière de façon impartiale sur les problèmes allégués. Lorsqu'ils estiment que la plainte ou le signalement est fondé, ou au terme de l'intervention à leur initiative, ils formulent des recommandations pour corriger la situation.

En matière d'AVCS, l'intervention du PRE et du PNE a pour objet :

- Dès le premier contact, d'informer la personne plaignante ou signalante sur le processus qu'elle vient d'amorcer et sur le rôle que le PRE y jouera.

Le PRE porte assistance à la personne plaignante ou signalante tout au long de son intervention, conformément à l'a. 30 LPNE, en assurant notamment à son endroit – et dans le respect de la loi – la rétroaction la plus complète possible sur son action et sur celle de tout autre intervenant.

- Dans un premier temps, d'agir urgemment quant à la gestion, par l'organisme scolaire impliqué, de la situation alléguée. Les constats du PRE peuvent mener à la communication de recommandations sur les actions diligentes à prendre à court terme par l'organisme scolaire.

- Dans un deuxième temps – et dans le respect des délais de la LPNE – de mener une enquête sur les causes ayant pu mener aux événements allégués, sous l'angle spécifique des actions ou des omissions de l'organisme scolaire (en lien notamment avec son plan de lutte contre l'intimidation et la violence).

Les conclusions ou les recommandations du PRE ont conséquemment pour principal objectif la prévention de la répétition d'événements de même nature au sein de cet organisme scolaire.

Les articles 37, 42 à 44 al. 5, 46 et 47 LPNE encadrent les responsabilités du Protecteur national de l'élève en matière d'AVCS.

Il est par ailleurs à souligner que plusieurs situations d'AVCS qu'ont à traiter les PRE ne constituent pas un acte criminel au sens du *Code criminel*, écartant de ce fait l'application de l'Entente. Malgré cela, l'obligation de signalement à la DPJ demeure pour les PRE et le PNE.

MODALITÉS D'APPLICATION

Comme la compétence d'intervention des PRE et du PNE en matière d'AVCS se trouve au croisement du mandat de la protection de la jeunesse et des services de police principalement, le défi du PNE et des PRE consiste à assumer entièrement leur rôle d'ombudsman, sans par ailleurs nuire aux finalités de l'intervention des autres intervenants.

Les actions des PRE et du PNE se déclinent au gré de différentes étapes dans le traitement d'une plainte ou d'un signalement d'AVCS :

- a) Lors du premier contact avec le PNE, par l'entremise du secteur *Assistance et recevabilité*;
- b) Lors de l'entretien initial entre la personne plaignante ou signalante et le PRE concerné;
- c) Dans le cadre de l'intervention du PRE, circonscrite dans la section *Principes directeurs* du présent document.

Les actions devant être déployées à ces étapes sont précisées à la *Procédure sur les contacts initiaux en matière d'acte de violence à caractère sexuel*, à la *Méthode d'enquête du Protecteur national de l'élève*, dans le *Manuel de traitement des requêtes adressées au Protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève* et dans tout autre document de régie interne pertinent.

Autorisation

M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève



MANUEL DE TRAITEMENT DES REQUÊTES ADRESSÉES AU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET AUX PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

ADOPTÉ LE 1^{ER} MAI 2025

Table des matières

1. Notions générales	2
1.1 Mission et valeurs du Protecteur national de l'élève	2
1.2 Équité procédurale et justice administrative.....	2
1.3 Immunité et incontestabilité	3
1.4 Le PNE et les PRE dans la législation et la réglementation québécoises	5
1.4.1 Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12 – CDLP)	5
1.4.2 Loi sur l'enseignement privé (RLRQ, c. E-9.1 – LEP)	5
1.4.3 Loi sur l'instruction publique (RLRQ, c. I-13.3 – LIP)	6
1.4.4 Règlement d'application de la Loi sur l'enseignement privé (RLRQ, c. E-9.1, r.1)	7
1.4.5 Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes (RLRQ, c. P-32.01, r.0.1)	8
1.5 Langue et mode de communication	8
1.6 Traiter avec des personnes mineures	9
2. Champ de compétence	10
2.1 Droits et services	10
2.2 Actes d'intimidation ou de violence	11
2.3 Actes de violence à caractère sexuel (AVCS) et comportements sexualisés	11
2.4 Arrimage avec les autres recours ou mécanismes de traitement des plaintes	12
2.4.1 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	13
2.4.2 Commission des services juridiques	13
2.4.3 Directeur de la protection de la jeunesse	14
2.4.4 Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave (ci-après Entente multisectorielle).....	15
2.4.5 Ministère de l'Éducation.....	15
2.4.6 Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport	16
2.4.7 Commissaire au bien-être et aux droits des enfants.....	16
2.4.8 Protecteur du citoyen.....	16
2.4.9 Services de police	17
2.4.10 Prévention d'un acte de violence ou d'un suicide – levée de confidentialité pour menace urgente	17
2.5 Les limites de la compétence	17
3. Plaintes et signalements	20

3.1	Réception des plaintes	20
3.1.1	Recevoir une plainte ou un signalement	20
3.1.2	Répondre à une demande de renseignements	26
3.1.3	Traiter une requête jugée hors compétence.....	26
3.1.4	Traiter la recevabilité.....	26
3.1.5	Assister les requérants pour la formulation des plaintes et des signalements.....	28
3.2	Traitement d'une plainte	28
3.2.1	Prendre contact avec la personne plaignante ou signalante	28
3.2.2	Confirmer la recevabilité et établir la priorisation	29
3.2.3	Établir le niveau de complexité	29
3.2.4	Utiliser le pouvoir discrétionnaire de traiter directement une plainte	30
3.2.5	Initier une enquête AVCS	30
3.2.6	Prendre acte de la plainte et du cadre normatif	31
3.2.7	L'approche des Conclusions courtes	31
3.2.8	Enquêter	33
3.2.9	Questions d'ordre disciplinaire (avis au responsable des ressources humaines d'un organisme scolaire et au ministre de l'Éducation)	38
3.2.10	La facilitation	39
3.2.11	L'intervention en équité.....	39
3.2.12	Suspendre le traitement d'une plainte	40
3.2.13	Utiliser les pouvoirs d'enquête	41
3.2.14	Utiliser les pouvoirs d'inspection en matière d'AVCS	44
3.2.15	Aviser d'un délai supplémentaire de traitement au-delà de 25 jours ouvrables	45
3.2.16	Soutien aux PRE en cours de traitement.....	45
3.2.17	Cesser le traitement	46
3.2.18	Rédiger des Conclusions, avec ou sans recommandations	47
3.3	Pré examen et examen d'une plainte ou d'un signalement	49
3.4	Finalisation du traitement d'une plainte ou d'un signalement	49
3.4.1	Compléter les Conclusions	49
3.4.2	Transmettre les Conclusions	49
3.5	Suivi des recommandations d'une plainte ou d'un signalement.....	50
4.	Avis en vertu de l'art. 19 al. 2 LPNE	51
5.	Veille et dossiers à portée collective	53
5.1	Dossiers de veille.....	53

5.2 Dossiers à portée collective ou systémique.....	53
ANNEXE I - ABRÉVIATIONS	54
ANNEXE II – DROITS.....	55
ANNEXE III – SERVICES.....	60
Services éducatifs préscolaires, primaires et secondaires	60
Services éducatifs en formation professionnelle	65
Services éducatifs en formation générale des adultes.....	66
Autres services éducatifs.....	68
ANNEXE IV - SERVICES SCOLAIRES RENDUS EN ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION PAR DES CSS, PAR RÉGION	
70	

PORTÉE DU PRÉSENT DOCUMENT

Les orientations de traitement énoncées dans le présent document constituent des directives prises par le Protecteur national de l'élève en vertu de l'article 11 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*.

Ce manuel de référence est mis à jour et bonifié de manière régulière. L'utilisateur est donc invité à se référer à la version disponible en ligne dans l'[ESPACE PRÉ](#) plutôt qu'à une version imprimée ou téléchargée.

En cas de divergence entre le présent document et la législation applicable, celle-ci prévaut.

1. Notions générales

1.1 Mission et valeurs du Protecteur national de l'élève

La mission générale du Protecteur national de l'élève (PNE) et des protecteurs régionaux de l'élève (PRE) consiste à 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 par les centres de services scolaires (CSS), les commissions scolaires (CS) et les établissements d'enseignement privés (EEP).

Ombudsman de l'éducation au Québec¹, le PNE et les PRE traitent les plaintes, les signalements et les dossiers d'initiative en faisant la lumière de façon impartiale sur les situations examinées. Le protecteur national de l'élève (pne) et les PRE donnent également leur avis sur toute question qui leur est soumise, respectivement par le ministre de l'Éducation (art. 18 LPNE) et par différentes instances du réseau scolaire (art. 19 LPNE).

Dans le traitement des plaintes et signalements, ils accordent une grande attention à l'équité procédurale. La finalité de leur action est le respect des droits des élèves et de leurs parents ainsi que l'amélioration continue des services scolaires au Québec.

Le PNE a identifié trois valeurs sur lesquelles se basent ses interventions :

- Bienveillance
- Équité
- Rigueur

Au quotidien, une approche de collégialité et de collaboration est déployée au sein de l'institution.

1.2 Équité procédurale et justice administrative

Bien que la procédure d'examen des plaintes et signalements par les PRE mène potentiellement à des recommandations, l'obligation d'agir équitablement s'y applique, considérant que les droits, les privilèges ou les biens d'une personne concernée peuvent être affectés². Soulignons que les PRE sont aussi appelés à rendre des décisions sur la recevabilité d'une plainte en fonction de son objet ou du respect de la procédure établie et qu'ils peuvent aussi refuser d'examiner une plainte en certaines circonstances (art. 27, 31 à 35 LPNE). Mentionnons également l'article 36 LPNE qui confère au plaignant ainsi qu'à certaines autres personnes le droit d'être entendus par la ou le PRE dans le cadre de l'examen d'une plainte ou d'un signalement.

De plus, il faut souligner que le PNE est un organisme public assujetti à la *Loi sur la justice administrative*³ (LJA) et qu'il se doit, dans le cadre de ses procédures, de respecter les règles qui y sont prévues pour les

¹ Le 2 février 2022, lors de l'adoption du principe du projet de loi n° 9, ayant mené à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, le ministre de l'Éducation affirme : « On vient créer un véritable ombudsman en éducation » : Journal des débats de l'Assemblée nationale, 42^e législature, 2^e session, mercredi 2 février 2022, vol. 46 No 25, vers 17 h 20.

² Voir notamment *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2019 QCCS 5205](#), par. 33 à 35.

³ [RLRQ, c. J-3](#).

organismes exerçant une fonction administrative⁴, et ce, en harmonie avec la nature et le contexte particulier du régime législatif en vertu duquel il agit⁵.

Il faut ainsi garder en tête que l'administré visé par « une décision » du PRE sera avant tout l'élève ou le parent plaignant, ou le signalant, et que l'entité visée par la plainte ou le signalement qui donne compétence au PNE sera l'organisme scolaire à qui s'adressera potentiellement les recommandations. Des tiers peuvent aussi être affectés indirectement par la plainte ou le signalement, principalement en présence d'allégations de faute commise envers le plaignant contenues dans la plainte.

Le devoir d'agir équitablement est d'ailleurs prévu à l'article 2 LJA. Ce devoir comporte deux volets principaux : le droit d'être entendu (règle *audi alteram partem*, reprise à l'article 4(2) LJA), qui requiert que la personne visée soit informée des faits qui lui sont reprochés et puisse présenter ses observations, et l'obligation d'impartialité et d'indépendance du décideur prenant des décisions ou recommandations affectant les droits d'une personne (règle *nemo judex in sua causa*). Il importe de souligner que la Cour suprême a reconnu que la violation des principes de justice naturelle (équité) doit être considérée comme un excès de compétence, lequel peut donner ouverture à un pourvoi en contrôle judiciaire auprès de la Cour supérieure⁶.

L'article 4 (1^o) LJA prévoit quant à lui l'obligation pour le décideur administratif de respecter les normes législatives et administratives et autres règles de droit applicables. Il prévoit également la célérité, la simplicité et la souplesse des procédures et l'absence de formalisme. Le décideur doit également faire preuve de respect, de prudence et de bonne foi, tout en respectant les normes d'éthique et de discipline applicables⁷.

1.3 Immunité et incontestabilité

La LPNE prévoit des dispositions protégeant l'institution et les membres de son personnel de différentes façons, permettant d'assurer le plein exercice de la mission.

Ainsi, l'art. 52 LPNE prévoit que le pne, les PRE et les autres membres du personnel du PNE sont non-contraignables devant les tribunaux, organismes, ou personne ayant un pouvoir d'assignation, en ce qui a trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions. Ils ne peuvent non plus être contraints de produire un document contenant un tel renseignement.

L'objectif de cette immunité de divulgation, combinée aux autres dispositions des chapitres IV et V de la LPNE, est d'assurer une véritable indépendance de la procédure de traitement des plaintes et signalements, en prévoyant que tant le plaignant/signalant que les différents intervenants, ayant comme fonction d'assister ou de mener le traitement de la plainte ou du signalement, peuvent le faire sans crainte

⁴ Art. 3 et 178 LJA. Le PNÉ est identifié à la liste des organismes établie en vertu de l'article 178 de la LJA – [Voir Gazette No. 42 du 21-10-23, p. 692 \(325 Ko\)](#).

⁵ Voir *Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, [1999 CanLII 699 \(CSC\)](#), [1999] 2 R.C.S. 817, paragr. 20 et suivants.

⁶ *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2019 QCCS 2594](#), paragr. 60 citant *Université du Québec à Trois-Rivières c. Larocque*, [1993 CanLII 162 \(CSC\)](#), [1993] 1 R.C.S. 471, p. 490; voir l'art.55 LPNE.

⁷ Voir le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, [RLRQ, c. M-30](#), r.1. Le PNE a adopté un Code d'éthique et de déontologie conformément à l'article 34 de ce règlement, en ligne : https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/org/protecteur-national-eleve/PNE_Code_dethique_et_de_deontologie.pdf.

de représailles ou de poursuites en justice, dans la mesure où les intervenants agissent de bonne foi et à l'intérieur du cadre de leurs fonctions⁸. Par exemple, aussi importante que soit la confidentialité, les tribunaux ont jugé qu'il ne serait pas acceptable d'accorder une immunité à une personne qui commettrait un acte criminel ou proférerait une menace illégitime⁹.

D'autres situations pourraient amener les tribunaux à déroger à la confidentialité et à l'incontraignabilité, mais seulement lorsque la démonstration est faite qu'il existe des motifs sérieux le justifiant¹⁰. L'intervention du Tribunal ne pourra reposer sur des motifs hypothétiques ou sur la simple curiosité de la personne visée à l'égard des délibérations de l'organisme¹¹.

Sur signification d'une assignation à témoigner ou à produire un document, les PRE et autres membres du personnel doivent sans délai en aviser leur gestionnaire et le pne. Il est primordial d'agir immédiatement en raison des courts délais procéduraux qui prévalent généralement en ces matières.

Le pne, les PRE et les autres membres du personnel de l'institution bénéficient également d'une protection contre les poursuites judiciaires en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions (art. 53 LPNE)¹². Il en va de même pour la publication de conclusions, de recommandations ou de rapports du PRE ou du PNE, ainsi que de la publication faite de bonne foi des extraits ou résumés de conclusions, recommandations ou rapports (art. 54 LPNE).

De plus, en vertu de l'article 16 de la *Loi sur les commissions d'enquête*¹³, lorsqu'ils mènent une enquête, les PRE jouissent de la même immunité et des mêmes privilèges qu'un juge de la Cour supérieure pour tout acte fait ou omis dans l'exécution de leurs devoirs. Cette immunité protège l'entièreté du processus mental et décisionnel menant à la rédaction des conclusions et recommandations¹⁴.

Concernant l'exercice des pouvoirs d'inspection en contexte de signalements et de dossiers d'initiative (AVCS), les personnes agissant comme inspecteur ne peuvent être poursuivies en justice en raison d'un acte accompli de bonne foi (art. 50 al. 2 LPNE).

Enfin, sauf sur une question de compétence, il n'est pas possible d'intenter un recours en contrôle judiciaire (révision judiciaire d'une décision) à la Cour supérieure ou d'obtenir une injonction contre les PRE, le pne ou les membres du personnel de l'institution (art. 55 LPNE). Il importe de souligner que la Cour suprême a reconnu que la violation des principes de justice naturelle (équité) doit être considérée comme un excès de compétence¹⁵.

⁸ Voir notamment l'arrêt *Bitchoka c. Boutet*, [2006 QCCA 53](#), paragr. 16; L'arrêt porte sur l'article [76.4](#) de la LSSSS qui prévoit une règle similaire à l'article 52 al. 1 LPNE.

⁹ *Id.*, paragr. 19.

¹⁰ *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, 2024 QCCA 389, paragr. 24 à 34 (Il faudrait par exemple démontrer des raisons sérieuses de croire que le processus suivi n'a pas respecté les règles de justice naturelle).

¹¹ *Ibid.*

¹² Les personnes plaignantes et signalantes de bonne foi sont également protégées de poursuites en justice (voir art. 53 al. 2 LPNE).

¹³ RLRQ, c. C-37.

¹⁴ Voir *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, 2024 QCCA 389.

¹⁵ *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2019 QCCS 2594](#), para 60 citant *Université du Québec à Trois-Rivières c. Larocque*, [1993 CanLII 162 \(CSC\)](#), [1993] 1 R.C.S. 471, p. 490.

1.4 Le PNE et les PRE dans la législation et la réglementation québécoises

Les résumés de dispositions de loi et règlements présentés ici se limitent aux dispositions référant au PNE, aux PRE ou à la LPNE et qui ont un impact sur le traitement des demandes reçues. Ils n'abordent pas les dispositions que la LPNE modifie ou ajoute et qui créent de nouvelles obligations aux organismes scolaires.

Cette section présente également les positions institutionnelles du PNE relativement aux actions à prendre en lien avec ces dispositions.

1.4.1 Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12 – CDLP)

Conformément à l'article 75 de la CDLP, une plainte reçue par la ou le PRE et relevant de la compétence d'enquête de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) doit être transmise à cette dernière, à moins que le plaignant ne s'y oppose. Pour les orientations opérationnelles sur l'arrimage avec le recours à la CDPDJ, voir la section 2.4.1.

1.4.2 Loi sur l'enseignement privé (RLRQ, c. E-9.1 – LEP)

La LEP prévoit (art. 63.1) que les **plans de lutte contre l'intimidation et la violence** doivent faire état du recours possible au PRE. En vertu de ce même article, le PNE reçoit une copie des plans de lutte (et leur actualisation) de tous les EEP. Dans les faits, ces documents sont transmis par un formulaire disponible sur le Web, reçus dans le système de mission et classés par le ou les membres du personnel identifiés à cette fin. L'ensemble des plans de lutte sont mis à la disposition des PRE, pour référence. Ces plans servent de cadre normatif au sens de la [Méthode d'enquête](#), dans le traitement des plaintes et des signalements. De plus, à l'occasion du traitement d'une plainte ou d'un signalement, la ou le PRE évalue la qualité des plans de lutte à la lumière de la [grille d'analyse du PNE](#). Elle ou il examine alors la pertinence de formuler des recommandations visant l'amélioration du plan de lutte sous analyse.

L'art. 63.5 al. 1 LEP prévoit que l'établissement d'enseignement doit désigner, parmi les membres de son personnel, une personne chargée de coordonner les travaux d'une équipe qu'il doit constituer en vue de lutter contre l'intimidation et la violence. Le rôle de la personne désignée peut varier selon les écoles. Il peut s'agir de la direction générale, d'un professionnel, d'un technicien, d'une direction, etc. Ces personnes désignées par les EEP doivent transmettre aux PRE un **rapport sommaire** pour chaque plainte et signalement dont elles sont saisies en matière d'AVCS, faisant état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné. (63.5 al. 5 LEP). Ces rapports peuvent contenir des renseignements justifiant l'exercice du pouvoir d'initiative du PRE en vertu de l'art. 46 LPNE (voir section 3.2.4).

Ces rapports sont transmis par un formulaire disponible sur le Web et reçus dans le système de mission par un membre du personnel, lequel avise la ou le PRE concerné. En principe, dès qu'une personne désignée reçoit des renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève de son établissement, et ce, peu importe la manière dont elle reçoit ces renseignements, un rapport sommaire devrait être produit et transmis au PRE concerné.

Les PRE reçoivent également des EEP (art. 63.9 et 63.10 LEP) :

- Copie des **ententes** entre les EEP et les corps de police. Ces ententes portent sur les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence et lorsqu'un acte d'intimidation

ou de violence leur est signalé. Elles visent à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes¹⁶.

- Copie des **ententes** entre les EEP et le réseau de la santé et des services sociaux, ou avec des organismes communautaires, en vue de convenir des services offerts aux élèves lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence est signalé.

Ces ententes servent de cadre normatif au sens de la [Méthode d'enquête](#), dans le traitement des plaintes et des signalements. À l'occasion du traitement d'une plainte ou d'un signalement, la ou le PRE évalue la qualité des ententes. Il examine la pertinence de formuler des recommandations visant leur amélioration.

Les ententes sont transmises par un formulaire disponible sur le Web, reçues dans le système de mission et classées par le ou les membres du personnel identifiés à cette fin.

1.4.3 Loi sur l'instruction publique (RLRQ, c. I-13.3 – LIP)

En vertu de l'article 9 de la LIP, le conseil d'administration (CA) du CSS peut infirmer en tout ou en partie une décision visée par les conclusions d'un PRE et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu. Cette disposition permet au CA d'infirmer la décision que le CSS ou l'un de ses établissements avait prise avant et qui n'était pas la bonne selon le PRE. Il n'y a pas de corollaire dans la LEP, puisqu'il appartient à chacun des EEP de définir leur processus décisionnel interne¹⁷.

Par ailleurs, la LIP prévoit l'envoi de documents vers les PRE ou le PNE. Ainsi :

- L'article 75.1 LIP prévoit la transmission à l'institution du PNE, par les CSS et CS, des **plans de lutte contre l'intimidation et la violence**. Dans les faits, ces documents sont transmis par un formulaire disponible sur le Web, reçus dans le système de mission et classés par le ou les membres du personnel identifiés à cette fin. L'ensemble des plans de lutte sont mis à la disposition des PRE, pour référence. Ces plans servent de cadre normatif, ou « CQDE » au sens de la [Méthode d'enquête](#), dans le traitement des plaintes et des signalements. De plus, à l'occasion du traitement d'une plainte ou d'un signalement, la ou le PRE évalue la qualité des plans de lutte à la lumière de la [grille d'analyse du PNE](#). Il examine la pertinence de formuler des recommandations visant l'amélioration du plan de lutte sous analyse.
- Suivant l'art. 96.12 al. 5 LIP, les PRE reçoivent les **rapports sommaires** des établissements publics, pour chaque plainte et signalement dont ils sont saisis en matière d'AVCS, faisant état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné. Ces rapports peuvent contenir des renseignements justifiant l'exercice du pouvoir d'initiative du PRE en vertu de l'art. 46 LPNE (voir section 3.1.6). Ces rapports sont transmis par un formulaire disponible sur le Web et reçus dans le système de mission par le membre du personnel identifié à cette fin, lequel avise la ou le PRE concerné. En principe, dès qu'un directeur d'école reçoit des renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève de son établissement, et ce, peu importe la manière dont il reçoit ces renseignements, un rapport sommaire devrait être

¹⁶ Voir également le [Règlement sur les ententes des établissements d'enseignement privés relatives à la collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes avec les corps de police ainsi qu'aux interventions de leurs membres en cas d'urgence ou de signalement d'un acte d'intimidation ou de violence](#), c. E-9,1, r. 2.1.

¹⁷ Journal des débats de l'Assemblée nationale, *Étude détaillée du projet de loi n° 9, Loi sur le protecteur national de l'élève*, 42e légis., 2e session, jeudi 12 mai 2022, vol. 46, n°46, 14 h 51.

produit et transmis au PRE concerné. Les PRE sont notifiés lors du dépôt d'un rapport sommaire d'un acte de violence à caractère sexuel et la copie d'une décision d'expulser un élève pour mettre fin à tout acte d'intimidation ou de violence.

- Suivant l'art. 214.1 LIP, les PRE reçoivent des CSS et CS une copie des **ententes avec les corps de police**. Ces ententes portent sur les modalités d'intervention des membres du corps de police en cas d'urgence et lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence leur est signalé. Elles visent à mettre en place un mode de collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes¹⁸.
- Suivant l'art. 214.2 LIP, les PRE reçoivent des CSS et CS une copie des **ententes avec le réseau de la santé et des services sociaux, ou avec des organismes communautaires**, en vue de convenir des services offerts aux élèves lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence est signalé.

Ces ententes servent de cadre normatif, ou « CQDE » au sens de la [Méthode d'enquête](#), dans le traitement des plaintes et des signalements. À l'occasion du traitement d'une plainte ou d'un signalement, la ou le PRE évalue la qualité des ententes. Il examine la pertinence de formuler des recommandations visant leur amélioration.

Les ententes visées aux articles 214.1 et 214.2 LIP sont transmises par un formulaire disponible sur le Web, reçues dans le système de mission et classées par le ou les membres du personnel identifiés à cette fin dans un répertoire commun, accessible à l'ensemble du personnel pour référence.

Les PRE reçoivent également l'évaluation annuelle des résultats des écoles publiques au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence (art. 83.1 LIP). En vertu de l'art. 242 LIP, les PRE reçoivent aussi une copie de la décision d'un CSS ou d'un CS d'expulser un élève de ses écoles pour mettre fin à tout acte d'intimidation ou de violence. À noter que ces deux obligations n'existent pas pour le réseau privé. Encore une fois, un formulaire disponible sur le Web permet la transmission de l'évaluation annuelle et de la décision d'expulsion. Un membre du personnel identifié à cette fin classe les évaluations annuelles dans un répertoire commun et avise les PRE concernés des décisions d'expulsion. Lorsque cette décision est en matière d'AVCS, la ou le PRE envisage la possibilité d'exercer son pouvoir d'initiative prévu à l'art. 46 LPNE (voir section 3.2.4).

Lorsque les PRE examinent une plainte impliquant un plan d'intervention pour un élève handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA), ils vérifient que ce plan se conforme à l'art. 96.14 al. 1 LIP, qui prévoit que le plan d'intervention doit indiquer la possibilité de recourir à la procédure de traitement des plaintes établie par la LPNE.

1.4.4 Règlement d'application de la Loi sur l'enseignement privé (RLRQ, c. E-9.1, r.1)

La LPNE est venue ajouter l'art. 21.1 à ce règlement. Cette disposition prescrit que la procédure de traitement des plaintes prévue à la LPNE doit être contenue dans le contrat de services éducatifs ou la formule d'inscription liant un EEP et un client.

¹⁸ Voir également le [Règlement sur les ententes des centres de services scolaires relatives à la collaboration à des fins de prévention et d'enquêtes avec les corps de police ainsi qu'aux interventions de leurs membres en cas d'urgence ou de signalement d'un acte d'intimidation ou de violence](#), c. I-13.3, r. 6.1.

À l'occasion du traitement d'une plainte ou d'un signalement visant un EEP, la ou le PRE s'assure de la conformité de cette obligation.

1.4.5 Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes (RLRQ, c. P-32.01, r.0.1)

Ce règlement (RPDTP) détermine les modalités applicables au traitement des plaintes reçues par le CSS, la CS, l'EEP et la ou le PRE.

Il prévoit notamment que le membre du personnel d'un établissement scolaire qui reçoit une plainte, laquelle peut être verbale ou écrite, doit en aviser par écrit le directeur de l'établissement. Cet avis doit contenir le nom du plaignant, le nom de l'élève ou de l'enfant qui reçoit l'enseignement à la maison s'il n'est pas le plaignant, le nom de la personne visée par la plainte, les faits qui fondent la plainte et sa date de réception (art. 23 LPNE; art. 2 et 3 RPDTP). Le respect de ces formalités permettra d'établir clairement le point de départ pour la computation du délai de 10 jours ouvrables suivant lequel le plaignant insatisfait peut s'adresser au RTP (art. 24 LPNE).

CSS, CS et EEP - RTP

Le RPDTP prévoit aussi que le RTP qui reçoit une plainte doit remettre un accusé de réception au plaignant dans les deux jours de sa réception (art. 24 LPNE). L'accusé de réception doit notamment indiquer la date de fin du délai de 15 jours ouvrables dont il dispose pour le traitement de la plainte ainsi que la possibilité de formuler une plainte au PRE par la suite, en indiquant les coordonnées pour contacter ce dernier (art. 25 LPNE; art. 4 RPDTP). Ces mêmes informations doivent également figurer sur l'avis sur le bien-fondé de la plainte que le RTP doit remettre au plaignant dans ce délai de 15 jours ouvrables (art. 25 LPNE; art. 5 RPDTP). Dans les faits, il s'agira des coordonnées de la « porte d'entrée » unique du PNE.

En vertu du RPDTP, chaque CSS et chaque EEP doit tenir un registre des plaintes dans lequel la personne qui reçoit une plainte doit inscrire les renseignements identifiés relativement à celle-ci. Lorsque la plainte est reçue par un membre du personnel, ces renseignements sont consignés au registre par le directeur de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cette fin. Les différents registres des plaintes ne sont pas supportés par le système de mission du PNE (art. 7 et 8 RPDTP; art. 29 et 62 LPNE).

PRE (PNE)

À l'instar des RTP, les PRE doivent également remettre un accusé de réception au plaignant suivant le règlement (art. 6 RPDTP). Enfin, le RPDTP impose des normes de tenue des dossiers dans le système de mission (art. 9 et 10 RPDTP).

1.5 Langue et mode de communication

Suivant la Charte de la langue française (CLF), la Politique linguistique de l'État et la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans le cadre des activités du protecteur national de l'élève, le PNE et tous ses employés doivent, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec et en assurer la protection. Ils doivent communiquer uniquement en français, sauf lors de situations exceptionnelles précisées dans la CLF et la réglementation en découlant. Les PRE et les employés doivent se rapporter au document [*Instruction relative à l'usage d'une autre langue que le français dans l'exercice des fonctions*](#) pour valider la possibilité de communiquer, par écrit ou verbalement, avec une personne ou un organisme dans une autre langue

que le français. Ces documents précisent aussi dans quelles situations et à quelles personnes du matériel promotionnel comportant une autre langue que le français peut être distribué. En cas de doute, les PRE peuvent communiquer directement avec l'Émissaire de la langue française de l'institution.

1.6 Traiter avec des personnes mineures

L'âge de la majorité étant fixé à 18 ans, la personne mineure n'a pas la capacité légale d'exercer pleinement ses droits civils, sauf dans les cas prévus par la loi (art. 153, 155, 598 C.c.Q.). Hormis les cas où elle peut agir seule, la personne mineure doit donc obligatoirement être représentée par son tuteur pour l'exercice de ses droits (art. 158 C.c.Q.).

Les tuteurs sont, généralement, les parents (titulaires de l'autorité parentale). Or, un jugement peut retirer cette faculté de manière partielle ou totale (art. 192 à 199, 199.2, 600, 607 C.c.Q.).

La garde de l'enfant est une question distincte de la tutelle. Que la garde de l'enfant ait été confiée à l'un des parents ou à une tierce personne, quelles qu'en soient les raisons, les parents conservent la tutelle et le droit de surveiller son éducation, sauf si un jugement en décide autrement (art. 195, 601 et 605 C.c.Q.).

Dans le contexte de la LPNE, le terme « parent » est plus large et peut viser à la fois le titulaire de l'autorité parentale de l'enfant et - sauf si ce dernier s'y oppose - la personne qui assume de fait sa garde (art. 16, al. 4 LPNE). Ainsi, dans la situation où le plaignant « parent » est une personne qui assume de fait la garde, il faudra en informer le titulaire de l'autorité parentale pour confirmer la recevabilité de la plainte.

De plus, en matière de plainte concernant un AVCS, la ou le PRE a l'obligation d'informer les parents de l'élève de moins de 14 ans, en plus de ce dernier, de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (CSJ). Si l'élève a 14 ans ou plus, le consentement de ce dernier est requis pour permettre au PRE d'informer ses parents de cette ressource (art. 43 LPNE).

Outre cette disposition en matière d'AVCS, la LPNE ne réfère pas à l'âge des élèves. Toutefois, l'enfant – donc un mineur – recevant un enseignement à la maison peut formuler une plainte (art. 23 LPNE). Ainsi, il faut interpréter la loi de manière équitable et permettre aussi à l'élève mineur recevant des services d'un CSS ou EEP de porter plainte directement. Cette interprétation est en adéquation avec les interventions du ministre et d'autres interlocuteurs lors des travaux parlementaires entourant l'élaboration de la LPNE à savoir que cette loi reconnaissait la possibilité pour un mineur de porter plainte.

Les éléments légaux décrits ci-dessus permettent de circonscrire, pour le PNE et les PRE, les modalités suivantes quant à la recevabilité et le traitement de plaintes et signalements provenant de personnes mineures :

- Le père ou la mère d'un élève peut déposer une plainte au PNE. Si la plainte est formulée par une personne qui assume une garde « de fait », il faudra en informer le titulaire de l'autorité parentale (ou tuteur) au moment de déterminer la recevabilité de la plainte. En cas de silence (abstention de réponse), la plainte est recevable;
- L'élève mineur, tout comme l'enfant recevant l'enseignement à la maison, peut déposer une plainte ou un signalement directement au PNE;
- Si le plaignant est mineur, il ne sera pas requis de communiquer avec le tuteur à l'étape de la recevabilité;
- Toutefois, si la requête est considérée comme **recevable**, il sera **nécessaire de communiquer avec le tuteur pour les étapes subséquentes du traitement** de la plainte pour assurer l'exercice des

droits de la personne mineure et les droits des parents, après avoir considéré l'intérêt de l'enfant (voir le protecteur national de l'élève en cas de doute). Le cas échéant, la personne mineure en est informée;

- En matière d'AVCS, la ou le PRE doit donner l'information relativement à la possibilité de s'adresser à la **Commission des services juridiques** (voir la section 2.3) aux parents du plaignant de moins de 14 ans. Si l'élève a plus de 14 ans et qu'il y consent, la ou le PRE peut également les informer de cette possibilité (art. 43 LPNE).

À noter qu'en matière de violence et d'intimidation (ce qui inclut un AVCS), la LIP et la LEP prévoient spécifiquement l'obligation pour le personnel de direction de l'organisme scolaire de communiquer avec les parents de l'élève, sans égard à l'âge de celui-ci, après avoir considéré l'intérêt des élèves directement impliqués (art. 96.12 LIP et art. 65.5 LEP).

Enfin, dans un contexte de soutien offert à des personnes mineures, chacune de ces situations nécessite impérativement une analyse diligente en vue d'évaluer s'il y a matière ou non à procéder à un signalement auprès du DPJ par la DACE ou la ou le PRE, suivant les articles 39 à 41 de la LPJ.

Par ailleurs, en matière d'accès à l'information, l'art. 64.1 de la LAI⁶⁴ prévoit que le consentement à la collecte de renseignements personnels de la personne mineure de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de cette personne. L'art. 53 de la LAI prévoit que le consentement à la communication de renseignements personnels de la personne mineure de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur et que celui du mineur de 14 ans et plus peut être donné par cette dernière, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Ainsi, chaque fois que la loi prévoit la nécessité de recueillir le consentement du plaignant pour recueillir ou communiquer ses renseignements, il faudra se référer à cette disposition. Voir la section 2.4 pour plus de détails sur les exigences de formalité du consentement à la divulgation de renseignements en vertu de l'art. 53.1 LAI.

2. Champ de compétence

2.1 Droits et services

Le PNE et les PRE veillent au respect des droits des élèves, des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, au regard des services que leur rendent les organismes scolaires (art. 16 LPNE).

Soulignons que la compétence du PNE dans l'examen d'une plainte individuelle ne s'étend pas aux services dispensés par le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ). Les actions du MEQ relèvent du Protecteur du citoyen, par son pouvoir de surveillance de l'action gouvernementale¹⁹.

¹⁹ Journal des débats de l'Assemblée nationale, 42e législature, 2e session, jeudi 24 mars 2022, vol. 46 No 27, entre 14 h 10 et 14 h 20.

L'article 35 al. 2 LPNE prévoit un mécanisme de « passerelle » permettant de transmettre l'information relative à une plainte à la personne ou à l'organisme pouvant la traiter, sous réserve d'obtenir le consentement du plaignant²⁰.

D'emblée, il importe de préciser que la détermination du champ de compétence du PNE, ombudsman de l'éducation au Québec, doit être abordée à la lumière des enseignements de la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Friedmann*²¹. Dans cette affaire, la Cour a posé le principe selon lequel une loi constitutive d'ombudsman « représente le paradigme des lois réparatrices » et qu'elle « doit par conséquent être interprétée d'une façon libérale, fonctionnelle²² et compatible avec le rôle unique que l'ombudsman est censé jouer »²³. Ce principe rejoint celui consacré à l'article 41 de la *Loi d'interprétation*²⁴.

2.2 Actes d'intimidation ou de violence

Les actes d'intimidation ou de violence peuvent être signalés à un directeur d'établissement d'enseignement par toute personne : élève, parent d'élève, membre du personnel enseignant, autre membre du personnel, etc. Le directeur d'établissement qui reçoit une plainte ou un signalement relatif à un acte d'intimidation ou de violence doit y donner le suivi approprié et s'assurer que les mesures pertinentes du plan de lutte contre l'intimidation et la violence soient mises en œuvre.

Les PRE ont compétence pour traiter les plaintes relatives au suivi qu'aura donné un établissement d'enseignement à ces plaintes et signalements concernant des actes d'intimidation ou de violence.

En effet, en vertu de l'article 24 al. 2 LPNE, toute personne insatisfaite du suivi donné à une plainte ou à un signalement fait à un directeur d'établissement d'enseignement et concernant un acte d'intimidation ou de violence peut formuler une plainte au responsable du traitement des plaintes. Cette plainte suit la même procédure qu'une plainte en matière de services scolaires, pour ce qui est des deuxième et troisième étapes du processus.

2.3 Actes de violence à caractère sexuel (AVCS) et comportements sexualisés

Cette section sera modifiée lorsque le nouvel énoncé de position institutionnelle sera en vigueur.

Le PNE s'est doté d'une directive pour le traitement des dossiers impliquant des actes de violence à caractère sexuel ou des comportements sexualisés.

²⁰ Art. 35 al. 2 LPNE : « [le PRE] doit, s'il est d'avis que la plainte peut être traitée par une autre personne ou par un autre organisme et que le plaignant y consent, transmettre l'information relative à la plainte à cette personne ou à cet organisme ».

²¹ *British Columbia Development Corporation c. Friedmann (Ombudsman)*, [1984] 2 RCS 447.

²² Ou « téléologique », c'est-à-dire qui consiste à interpréter la loi en fonction de son but, son objet ou sa finalité.

²³ *Ibid.*, p. 463.

²⁴ *RLRQ, c. I-16* (al. 1 : Toute disposition d'une loi est réputée avoir pour objet de reconnaître des droits, d'imposer des obligations ou de favoriser l'exercice des droits, ou encore de remédier à quelque abus ou de procurer quelque avantage. al.2: Une telle loi reçoit une interprétation large, libérale, qui assure l'accomplissement de son objet et l'exécution de ses prescriptions suivant leurs véritables sens, esprit et fin).

Par cette directive, le PNE définit un acte de violence à caractère sexuel comme toute forme de violence ciblant la sexualité, commise directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique, à l'endroit d'un ou une élève, sans son consentement et sans respect à son égard, ou en présence d'un rapport de force. Cette violence suscite de l'inquiétude pour la sécurité ou le développement d'une, de plusieurs ou de toutes les personnes impliquées. Elle peut se manifester notamment par des gestes, paroles, attitudes ou comportements à connotation sexuelle, incluant ceux relatifs aux diversités sexuelles ou de genre.

Cette définition s'applique sans distinction pour les élèves de 12 ans et plus, mais nécessite la qualification des comportements sexualisés rapportés afin de l'appliquer aux enfants à l'éducation préscolaire ou aux élèves de moins de 12 ans.

La directive présente également des clés d'interprétation de cette définition ainsi que les différentes étapes pour le traitement des dossiers.

Par ailleurs, la LPNE prévoit des actions précises au regard de situations de violence à caractère sexuel, notamment, la possibilité de communiquer directement avec la ou le PRE, le pouvoir d'initiative accordé aux PRE ainsi que la possibilité pour un tiers de procéder à un signalement. Ce type de requête se voit attribuer une priorité élevée (section 3.1.4) et doit être traité urgemment (art. 42 LPNE).

2.4 Arrimage avec les autres recours ou mécanismes de traitement des plaintes

En plus de la LPNE, divers recours ou mécanismes de traitement des plaintes sont accessibles pour les élèves et leurs parents, en accord avec le contexte dans lequel s'inscrit la situation. En outre, certains de ces recours présentent un croisement avec les actions prévues par la LPNE, d'où la nécessité de bien saisir leur portée, de même que les conditions d'arrimage essentielles au bon déroulement des procédures qui y sont prévues. Certains de ces recours sont brièvement exposés ci-dessous.

L'équipe de l'assistance et de la recevabilité peut également orienter les personnes réclamant les services du PNE à diverses ressources.

Rappelons que la ou le PRE qui est d'avis que la plainte peut être traitée par une autre personne ou par un autre organisme et que le plaignant y consent *doit* transmettre l'information relative à la plainte à cette personne ou à cet organisme (art. 35 al. 2 LPNE).

Sauf dans les cas permis par la LPNE (art. 47) ou une autre loi, aucune communication de renseignements personnels ne peut être effectuée sans le consentement de la personne concernée (53 et 59 LAI). Pour être valide, un tel consentement doit notamment être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques et demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs (art. 53.1 LAI). Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. L'institution doit prêter assistance à la personne concernée qui le requiert afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé. Pour le consentement d'un mineur, voir la section 1.6. De plus, le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

2.4.1 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Responsable d'assurer la promotion et le respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* (CDLP), la [Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse](#) (CDPDJ) assure notamment la protection de l'intérêt de l'enfant, de même que le respect et la promotion de ses droits en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*²⁵ (LPJ).

Il est possible qu'une ou un PRE, conformément à l'article 75 de la CDLP, doive transférer une plainte ou une partie de plainte à la CDPDJ car elle relève de sa compétence d'enquête, à moins que la personne plaignante ne s'y oppose. La compétence d'enquête de la CDPDJ²⁶ porte sur les cas de discrimination au sens des articles 10 à 19 de la CDLP. Il y a discrimination lorsqu'une personne est traitée différemment en raison de ses caractéristiques personnelles et qu'elle est empêchée d'exercer ses droits. La CDLP prévoit 14 caractéristiques personnelles qui sont des motifs de discrimination interdits, soit : la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

La compétence d'enquête de la CDPDJ porte également sur les cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes handicapées énoncée à l'article 48²⁷.

Les finalités possibles d'une plainte à la CDPDJ diffèrent de celles d'une plainte au PNE. En effet, la CDPDJ peut amener un dossier jusqu'à un tribunal (le Tribunal des droits de la personne) et les plaignants peuvent recevoir des compensations financières, si par exemple, des dommages pécuniaires ou moraux ont été subis. Les délais de traitement sont également plus importants, considérant les finalités différentes.

Une ou un PRE qui est dans une situation qui pourrait être traitée par la CDPDJ et pour laquelle la personne plaignante est d'accord à un transfert vers cet organisme doit en premier lieu communiquer avec la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (DACE). Cette direction est responsable de faire le premier contact avec la CDPDJ pour discuter du dossier.

La transmission de la plainte à la CDPDJ n'équivaut pas nécessairement à la fermeture du dossier par la ou le PRE. Considérant les finalités distinctes de ces recours, et les délais inhérents aux interventions de la CDPDJ, la ou le PRE doit évaluer la pertinence d'aborder une partie de la plainte sous l'angle de la mission spécifique du PNE (qualité des services, respect des droits dans la prestation de ces services).

2.4.2 Commission des services juridiques

Organisation gouvernementale sous la responsabilité du ministère de la Justice, la Commission des services juridiques (CSJ) est responsable de l'application de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*²⁸. Elle a pour mission de s'assurer que l'aide juridique soit accessible à toute personne qui en fait la demande et qui y est admissible.

²⁵ [RLRQ, c. P. 34-1.](#)

²⁶ Art. 71 al. 2(1) de la Charte.

²⁷ Cette disposition réfère en fait également au droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées, non-applicable dans le contexte d'intervention des PRE et du PNE.

²⁸ [RLRQ, c. A-14.](#)

La LPNE fait référence à cet organisme en tant que ressource pour les plaignants concernant un AVCS et prévoit l'obligation de transmettre l'information à l'élève quant à la possibilité de s'adresser à cet organisme. Lorsque la victime alléguée est âgée de moins de 14 ans, la ou le PRE doit également en informer ses parents alors que, si elle est âgée 14 ans ou plus, il peut en informer ses parents, sous réserve d'avoir obtenu son consentement (art. 43 LPNE). L'avis de traitement pour une plainte AVCS comprend la référence à l'équipe *Rebâtir* et les coordonnées pour rejoindre cet organisme.

2.4.3 Directeur de la protection de la jeunesse

Le [DPJ](#) intervient auprès d'un enfant et de ses parents, dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits. Son intervention doit viser :

- à mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant;
- à éviter que cette situation se reproduise.

Les articles 38 et 38.1 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) précisent les motifs de compromission de la sécurité ou du développement des enfants. Cette même loi prévoit l'obligation, pour toute personne qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis pour des motifs d'abus sexuels ou d'abus physiques de signaler sans délai la situation de cet enfant au DPJ.

Bien que l'article 40 de la LPJ prévoit que les avocats ou les notaires soient dispensés de l'obligation de signalement dans l'exercice de leurs fonctions, tous les PRE qui reçoivent une plainte ou un signalement le font dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions de PRE et non dans le cadre de l'exercice de leur profession de notaire ou d'avocat, le cas échéant. Ce faisant, les PRE et les autres membres du personnel du PNE sont visés par l'obligation de signalement lorsqu'un motif de compromission est constaté.

Les situations sont la plupart du temps portées à l'attention du DPJ par téléphone (signalement), étape essentielle pour procéder à l'évaluation de la situation. Cette évaluation permet au DPJ de statuer sur la rétention ou non du signalement, et de déterminer les suites à y donner.

Au besoin, consulter [l'aide-mémoire pour faire un signalement](#).

Les [coordonnées](#) pour joindre les diverses centrales de signalement sont distinctes, selon les régions.

En matière d'allégation d'AVCS, lorsqu'un demandeur ou un interlocuteur mentionne avoir déjà procédé à un signalement, il est fortement recommandé de tout de même contacter la centrale de signalement afin de vérifier que le signalement a bien été fait. Qu'il s'agisse d'un signalement ou d'une vérification, il est souhaitable de détenir certaines informations minimales sur l'élève et sa famille : nom de l'enfant, sa date de naissance, nom des parents et adresse de la résidence. Ces informations permettront de bien identifier l'enfant dont il est question. Notons toutefois que la non-disponibilité de certaines informations ne devrait pas justifier une décision de ne pas faire de signalement. Pour chacune de ces situations, les actions doivent être consignées au système de mission.

2.4.4 Entente multisectorielle relative aux enfants victimes d'abus sexuels, d'abus physiques ou de négligence grave (ci-après Entente multisectorielle)

L'Entente multisectorielle peut être déployée dans trois situations : abus sexuels, abus physiques et situation de négligence grave. Cette Entente multisectorielle vise l'engagement des parties à agir en concertation afin de garantir une meilleure protection aux enfants lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire que leur sécurité ou leur développement est compromis **et** qu'une infraction criminelle a été commise à leur endroit. Le DPJ agit en tant que coordonnateur de l'Entente multisectorielle et, par conséquent, se positionne quant à son déploiement. L'Entente multisectorielle est appuyée par un [Guide de pratique](#) qui précise le contexte d'application de l'Entente ainsi que la procédure d'intervention judiciaire.

Les parties signataires de l'Entente multisectorielle sont :

- Le ministre de la Santé et des Services sociaux;
- Le ministre de la Justice;
- Le ministre de la Famille;
- Le ministre de l'Éducation;
- Le ministre de la Sécurité publique;
- Le Directeur des poursuites criminelles et pénales.

Lorsque la procédure d'intervention sociojudiciaire est déclenchée conformément à l'Entente multisectorielle, des représentants du DPCP, du DPJ et du corps de police concerné se réunissent afin d'orienter les étapes subséquentes et déterminer les parties à impliquer (ex. : responsable de l'Entente multisectorielle au sein d'un organisme scolaire).

L'[outil AVCS](#) permet de préciser les actions à prendre en matière d'AVCS, précisément dans le contexte d'un signalement au DPJ.

2.4.5 Ministère de l'Éducation

Le MEQ peut recueillir les plaintes au sujet d'une insatisfaction relative à un service offert, un programme dont une personne a bénéficié ou une décision prise par le MEQ. Une plainte peut être formulée à partir du [formulaire de plainte](#) ou en composant le 1 866 747-6626 (renseignements généraux). Plusieurs motifs de plaintes ne sont toutefois pas recevables, notamment les services offerts par les établissements d'enseignement publics ou privés qui relèvent de la compétence d'intervention du PNE.

Le MEQ dispose d'une Direction des enquêtes. Ainsi, le ministre peut désigner généralement ou spécialement une personne afin d'enquêter sur toute matière relative à l'application de LIP (art. 478.0.2). Il peut désigner une personne pour enquêter sur quelque matière se rapportant à la qualité des services éducatifs ainsi qu'à l'administration, à l'organisation et au fonctionnement d'un organisme scolaire (art. 478.3 LIP, art. 118 LEP). Il peut également désigner une personne pour enquêter sur tout comportement pouvant raisonnablement faire craindre pour la sécurité physique ou psychologique des élèves (art. 266.1 LIP, art. 118 LEP).

L'équipe de la Direction des enquêtes a pour mandat de prévenir, détecter et corriger les manquements aux lois, règlements et meilleures pratiques auxquels sont soumis le ministère de l'Éducation, le ministère

de l'Enseignement supérieur et les réseaux, afin d'assurer la saine gestion des ressources. En matière d'enquêtes et de vérifications, cette équipe peut procéder à des enquêtes administratives, pénales ou internes, de même qu'à des vérifications aléatoires ou ciblées en cas de soupçons d'infraction. Elle peut donc être sollicitée, par exemple, lors d'indices de fraude ou de mauvaise gestion des fonds publics.

Des renseignements obtenus en cours d'intervention du PNE pourraient être pertinents aux fins du mandat de la Direction des enquêtes du MEQ. En pareille situation, il convient de s'adresser à la DACE afin de convenir des éléments pouvant être communiqués au Ministère, de même que les modalités pour ce faire. Les Affaires juridiques doivent être consultées avant de déterminer les actions à prendre. L'art. 52 LPNE doit être considéré et, selon les circonstances, il pourra être requis d'inviter la personne à s'adresser au MEQ directement²⁹ ou d'obtenir un consentement pour la transmission de renseignements (art. 35 al. 2 LPNE).

2.4.6 Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport

Note : Cette section entrera en vigueur lorsque le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport entrera en fonction (juin 2025).

Le chapitre IV de la *Loi sur la sécurité dans les loisirs et les sports* (RLRQ, c. S-3.1), lequel institue le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (« PILS »), entre en vigueur le 7 juin 2025.

Le PILS est chargé de recevoir et traiter toute plainte ou signalement en matière d'intégrité et de formuler des recommandations en cette matière, notamment à une fédération d'organismes sportifs, à un organisme sportif ou à un organisme de loisir. Lorsqu'il procède à l'examen d'une plainte ou d'un signalement, le PILS ou la personne qu'il désigne peut procéder à une enquête et, pour ce faire, est investie des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*.

Puisque les organismes sous compétence du PILS peuvent agir comme mandataires des organismes scolaires (art. 215 LIP; art. 65.2 LEP) et interagir avec des élèves et leurs parents, certaines situations factuelles pourront tomber à la fois sous la compétence du PILS et du PNE.

Suivant l'entrée en poste du PILS, des modalités formelles applicables aux plaintes et signalements pour lesquels les deux organismes peuvent être compétents seront mises en place.

Tant que ces modalités n'auront pas été établies, si une ou un PRE est saisi d'une telle plainte ou d'un tel signalement, il doit en informer la DACE, laquelle sollicitera l'appui des Affaires juridiques.

2.4.7 Commissaire au bien-être et aux droits des enfants

Contenus à venir lorsque la ou le Commissaire amorcera l'exercice de ses fonctions

2.4.8 Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est l'ombudsman parlementaire du Québec. Il veille au respect des droits des citoyens dans leurs relations avec les ministères et organismes publics, avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et avec les établissements de détention québécois. Il agit également en matière d'intégrité publique (divulgaration d'actes répréhensibles), incluant pour les CSS et les CS. Bien qu'il

²⁹ <https://denonciation.education.gouv.qc.ca/index.php?page=transmission1&L=fr>.

puisse agir auprès des ministères et organismes, le Protecteur du citoyen n’a toutefois pas compétence sur les organismes scolaires (sauf en matière d’intégrité publique). C’est le Protecteur du citoyen qui a compétence à l’égard des actions du MEQ³⁰. Les informations nécessaires afin de pouvoir déposer une plainte sont accessibles à partir de cet hyperlien [Comment porter plainte? | Protecteur du citoyen](#).

2.4.9 Services de police

L’article 47 de la LPNE impose au PRE de prendre toutes les mesures nécessaires afin de s’assurer de préserver la confidentialité des renseignements permettant d’identifier une personne qui fait un signalement (AVCS), mais prévoit toutefois qu’il peut communiquer l’identité de celle-ci au DPJ et au corps de police concerné.

Lorsqu’il communique de telles informations à un service de police, la ou le PRE complète l’avis de divulgation en vertu de l’art. 59.1 LAI, annexé à la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d’assurer la protection de personnes en danger* (art. 47 LPNE et 59.1 LAI) et s’assure de respecter les conditions et modalités établies par celle-ci. [ajouter référence lorsque cette directive sera adoptée]

2.4.10 Prévention d’un acte de violence ou d’un suicide – levée de confidentialité pour menace urgente

Un organisme public peut également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide (art. 59.1 LAI). Pour que cette exception s’applique, il doit exister un motif raisonnable de croire qu’un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne (ou un groupe de personnes identifiable). La nature de cette menace doit aussi inspirer un sentiment d’urgence.

Sont considérées comme des blessures graves, toute blessure physique ou psychologique qui nuit d’une manière importante à l’intégrité physique, à la santé ou au bien-être d’une personne ou d’un groupe de personnes identifiable (art. 59.1, al. 4 LAI).

À cet effet, le PNE s’est doté d’une [procédure de prévention du suicide](#) (PPS). Une Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d’assurer la protection de personne en danger sera développée par la DAI.

2.5 Les limites de la compétence

Par leurs interventions, les PRE et le PNE visent l’amélioration des services offerts par les CSS, les CS et les EEP, et la gouvernance scolaire. Cette compétence ne s’étend pas aux services dispensés par les ministères et organismes des gouvernements provincial et fédéral.

De plus, certains organismes scolaires ne sont pas assujettis, a priori, à la compétence du PNE :

- les établissements dont le régime d’enseignement est l’objet d’une entente internationale au sens de la *Loi sur le ministère des Relations internationales*, conformément à l’art. 4 al. 2 LEP. Cette situation vise les trois établissements d’enseignement suivants :

³⁰ Journal des débats de l’Assemblée nationale, 42^e légis., 2^e sess., jeudi 24 mars 2022, vol. 46 No 27, entre 14 h 10 et 14 h 20.

- Alexander von Humboldt École internationale ;
- Collège international Marie de France ;
- Collège Stanislas.
- les écoles dites « gouvernementales », soit des établissements d'enseignement institués en vertu d'une loi particulière à laquelle ils sont assujettis. Les écoles gouvernementales comprennent deux types d'établissements :
 - les écoles sur communauté autochtone relevant du gouvernement fédéral (les plus nombreuses);
 - les écoles sous la gouverne de ministères québécois autres que celui de l'Éducation, par exemple l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec.

Toutefois, le PNE pourrait avoir compétence sur les services dispensés aux élèves des écoles internationales ou gouvernementales dans les deux éventualités suivantes :

- Un CSS rend des services aux élèves de l'une de ces écoles en vertu d'une entente, auquel cas le PNE aurait compétence à l'égard de ces services, suivant l'article 16 al. 1 de la LPNE; ou
- Le ministre détermine que la LPNE s'applique à l'un de ces établissements et, le cas échéant, suivant quelles modalités, auquel cas le PNE aurait compétence à l'égard de cet établissement en vertu de l'article 16 al. 3 de la LPNE, selon les modalités établies suivant l'art. 63 de la LPNE.

À ce jour, aucune de ces deux éventualités n'a été portée à la connaissance de l'institution. Le cas échéant, la ou le PRE concerné en serait informé.

Cas particuliers :

- « 12^e année » ou « secondaire 6 » : Certains EEP de niveau secondaire offrent également une 12^e année, qu'ils qualifient le plus souvent de programme d'études de niveau préuniversitaire. Certains de ces programmes sont promus comme permettant d'obtenir un diplôme de niveau secondaire reconnu dans une autre province, par équivalence (Nouveau-Brunswick, Ontario...). Ces services éducatifs ne correspondent pas à des études de niveau secondaire, les élèves visés ayant déjà terminé leur 5^e année du secondaire et obtenu leur DES. Ainsi, ces services éducatifs n'entrent pas sous la compétence du PNE, car ils ne sont pas reconnus par le MEQ et ne sont pas visés par les paragraphes 1^o à 5^o de l'article 1 de la LEP (donc exclu de l'art. 16, al. 2 LPNE). Or, face à un signalement ou une plainte à l'effet qu'un élève d'un tel programme serait visé par un AVCS, la ou le PRE devrait envisager d'exercer sa compétence d'initiative (art. 46 de la LPNE) pour examiner la situation, et ce, s'il est opportun d'intervenir pour protéger les droits des élèves qui reçoivent des services sous la compétence du PNE au sein de cet établissement (c.-à-d. établissement au sein duquel des services éducatifs visés par l'article 16 al. 2 de la LPNE sont par ailleurs dispensés).
- *EEP à double statut « secondaire – collégial »* : Certains EEP dispensent à la fois des services éducatifs de niveau secondaire et des services de niveau collégial. Il faut porter une attention particulière à ces établissements pour s'assurer de l'application de la LPNE aux services visés par la plainte ou le signalement.
- *Programme québécois d'apprentissage du français* par Francisation Québec : Il vise les nouveaux arrivants. Les enseignants sont sous la responsabilité du CSS, mais n'enseignent pas le programme

du ministère de l'Éducation. À la lecture du préambule du programme, on parle du fait que les CSS sont des « partenaires en matière de services d'apprentissage ».

- *Collèges privés offrant des DEP* : Certains EEP de niveau collégial peuvent également offrir un programme d'études menant à un Diplôme d'études professionnel (DEP) de niveau secondaire, ce qui correspond à des services éducatifs appartenant à la catégorie visée au paragraphe 4° de l'article 1 de la LEP pour laquelle le PNE a compétence (art. 16 al. 2 LPNE). En cas de doute pour un programme particulier, on doit vérifier à la liste des spécialités professionnelles établies par le ministre en vertu de l'article 463 de la LIP auquel fait référence l'art. 1(4) de la LEP. Cette liste est disponible en Annexes I et II du document administratif [Portrait d'ensemble – Formation professionnelle services et programmes d'études](#) produit chaque année par le MEQ.
- *CEGEP* : Pour les centres de formation professionnelle situés dans des collèges d'enseignement général et professionnel (CEGEP), il faut vérifier si le CEGEP dispense une formation à un élève par un CSS ou une CS (art. 16, al.1 LPNE). L'article 215.1 LIP prévoit qu'un CSS peut conclure un contrat d'association avec un CEGEP, lequel peut alors dispenser les services éducatifs prévus par la LIP et les régimes pédagogiques établis par le gouvernement en vertu des articles 447 et 448 LIP. Les articles 447 et 448 LIP traitent du régime pédagogique que le gouvernement peut établir par règlement. L'article 448 LIP vise le régime particulier applicable à la formation professionnelle et un régime particulier applicable aux services éducatifs pour les adultes. Il faut donc vérifier si le CEGEP dispense de la formation visée par 447 ou 448 (encore une fois niveau secondaire maximum). En cas de doute, pour un programme particulier, il faut valider dans les listes de programmes officielles du MEQ.
- *Mesures disciplinaires* : Hormis les obligations d'informer le responsable des ressources humaines de l'organisme scolaire au sujet de faits soulevant des questions d'ordre disciplinaire, ou même d'informer le Ministre pour une faute grave ou un acte dérogatoire d'un membre du personnel scolaire (art. 26 et 39 LPNE), la ou le PRE ne peut intervenir directement pour recommander une sanction précise à un membre du personnel. À la suite d'une plainte sur des comportements inappropriés d'un membre du personnel scolaire, des recommandations peuvent toutefois être formulées à un organisme scolaire pour qu'il intervienne auprès du membre du personnel, en lien avec ses pouvoirs de gestion et en évitant d'être prescriptif quant aux mesures spécifiques à prendre.
- *Droits des employés* : De même, le PNE n'a pas la mission de veiller au respect des droits des employés des CSS, CS ou EEP, il ne peut donc pas intervenir en matière de relations de travail en général (ex. : un membre du personnel souhaitant obtenir du soutien auprès du PNE et des PRE, en dénonçant, par exemple, les interventions du directeur à son égard, pourra être orienté vers une instance plus appropriée).
- *Mandataires* : Dans les situations où la plainte vise des actions sous la responsabilité des divers mandataires ayant une relation contractuelle avec un organisme scolaire (transporteurs scolaires, fédérations sportives, entraîneurs, etc.), les recommandations ne peuvent être directement adressées ou transmises au mandataire. Toutefois, il est possible de formuler des recommandations aux organismes scolaires qui concluent et sont responsables des ententes avec ces tiers, relativement à la mise en œuvre de celles-ci, notamment quant au respect des articles 215 LIP et 65.2 LEP. Les organismes scolaires conservent également des obligations en matière de

lutte et prévention des actes de violence et d'intimidation lorsque de tels actes leur sont dénoncés, même lorsqu'ils sont survenus pendant la prestation de services par un mandataire.

- *Établissements de détention provinciaux et fédéraux* : Des services sont dispensés aux détenus par les CSS dans les centres de détention provinciaux et fédéraux, via les centres de formation professionnelle et centre d'éducation aux adultes établis par ces CSS. Le PNE a compétence sur ces services suivant l'art. 16 al. 1 de la LPNE. Les détenus des centres de détention provinciaux purgent, sauf exception, une peine de moins de deux ans. Les détenus dans les établissements fédéraux purgent généralement des peines de deux ans et plus. Une liste des établissements de détention provinciaux et fédéraux est disponible en annexe IV, laquelle associe les différents établissements de détention provinciaux et fédéraux aux CSS concernés ainsi qu'aux régions d'affectation des PRE, en plus d'indiquer l'établissement du CSS concerné (Centre de formation professionnelle ou Centre d'éducation des adultes). Comme les associations des établissements de détention aux CSS relèvent d'ententes qui sont sujettes à changement, il est conseillé de valider les informations au système GDUNO, au besoin.
- *Centres jeunesse*: Informations à venir. Le dossier a été soumis aux affaires juridiques du PNE et feront l'objet d'une analyse pour prise de position future par le PNE.
- *EEP qui offre des services en ligne*: Certains EEP ont un permis pour offrir des services éducatifs visés par l'art. 16, al. 2 LPNE, mais offrent également une panoplie de services additionnels, tarifiés, qui ne sont pas couverts par leur permis. Il peut s'agir d'accompagnement scolaire, de tutorat, de services spécialisés tels que de l'orthophonie. ****Note : Certains cas particuliers de tels EEP ont été soumis aux affaires juridiques du PNÉ et feront l'objet d'une analyse pour prise de position future par le PNÉ.*
- *Plainte relative à l'interprétation d'un organisme scolaire quant à la portée d'un jugement retirant à un parent les attributs de l'autorité parentale ayant trait à l'éducation* : le parent estime qu'il doit continuer à recevoir les communications de l'organisme scolaire relativement à l'éducation de ses enfants (ex. : bulletin scolaire). L'organisme a cessé toute communication avec ce parent en raison du jugement. En s'appuyant sur l'avis d'une ou d'un juriste du PNE, la ou le PRE peut traiter une plainte sur ce sujet. Lors de ce traitement, il ne peut se prononcer sur la pertinence de l'ordonnance de la Cour, mais peut certainement s'assurer que la portée que lui donne l'organisme scolaire est conforme et raisonnable.

Les situations susmentionnées ne sont pas exhaustives, mais peuvent guider dans l'identification de situations hors compétence.

3. Plaintes et signalements

3.1 Réception des plaintes

3.1.1 Recevoir une plainte ou un signalement

Différents modes de réception des requêtes

Le PNE s'est doté d'un système simple d'accueil, permettant d'offrir une « porte d'entrée » unique. Ainsi, l'ensemble des requêtes devraient être initialement soumises par cette voie et traitées par l'équipe de la

DACE, qui est notamment responsable de l'accueil, de l'assistance, de l'analyse de recevabilité ainsi que de la répartition du traitement des demandes.

Que ce soit pour déposer une plainte ou un signalement, le requérant dispose de six façons de procéder :

- par le formulaire de plainte sur le Web;
- par téléphone (1 833 420-5233);
- par message texte (1 833 420-5233);
- par courriel (plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca);
- par la poste;
- en se présentant sur place (sur rendez-vous).

Les membres de l'équipe d'assistance et recevabilité (A/R) doivent assurer le suivi auprès des requérants, notamment lors de demandes de renseignements ou lors de la formulation de plaintes ou de signalements. Ils doivent ainsi procéder à la première cueillette d'informations afin d'orienter adéquatement le dossier vers la ou le PRE ou l'instance concernée.

Un des rôles principaux de l'équipe A/R est de s'assurer que la requête est sous la compétence de l'institution.

L'équipe doit également s'assurer que les deux premières étapes de la procédure de traitement des plaintes ont été complétées, tout en se rappelant que des exceptions existent. Lorsque ces exceptions ne s'appliquent pas, les coordonnées pertinentes de l'organisme scolaire sont communiquées à la personne pour soumettre leur plainte. Dans certains cas (ex. : personne en situation de vulnérabilité), il est possible d'assister la personne dans la complétion et la transmission de sa plainte au Responsable du traitement des plaintes (RTP). Le cas échéant, le consentement pour cette transmission de la personne est noté au système de mission.

Lorsque la requête est liée à un dossier préalablement traité par un RTP, l'équipe A/R téléverse les documents présents dans ce dossier RTP à une note dans le billet.

Il est possible que la lecture d'un formulaire de plainte ou d'un courriel soit suffisante pour statuer sur la recevabilité d'une requête et, le cas échéant, effectuer l'assignation au PRE compétent. Dans ces cas, il n'est pas nécessaire pour l'équipe d'A/R d'effectuer un premier contact. Inversement, ce dernier est généralement pertinent lors de messages laissés sur la boîte vocale, ou encore quand des précisions sont requises pour traiter une demande.

Lorsqu'une situation est inusitée ou complexe ou qu'elle suscite des questions ou des doutes, les agents A/R consultent la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes. Celle-ci pourra faire des démarches supplémentaires auprès des personnes requérantes ou communiquer avec la ou le PRE concerné.

Pour les requêtes transmises par l'intermédiaire du système de mission, un accusé de réception est acheminé automatiquement. Dans les autres cas (courriels, téléphone ou texto), l'équipe d'assistance et recevabilité doit transmettre un accusé de réception à l'adresse courriel indiquée par le requérant dans les deux jours de la réception de la requête (art. 6 RPDTP et art. 46 al. 4 LPNE). La date d'envoi de l'accusé de réception doit être inscrite dans le système de mission.

Le premier contact pour les requêtes acheminées par téléphone est significatif, et certaines attitudes à privilégier sont présentées plus en détail à la section 3.2.7.

Lorsqu'il est question d'une situation relative à un AVCS (voir section 2.3), il est important de s'assurer de rester à l'intérieur des balises de l'outil prévu à cet effet, et ce, tant pour les questions à poser, pour les informations à transmettre que pour les modalités de consignation (voir [outil AVCS](#)). Il est aussi important de préciser au demandeur que sa requête sera prise en charge rapidement par la ou le PRE de sa région.

Si une requête est déposée lors d'un jour non ouvrable ou férié, ou lors d'un jour ouvrable après 16 h 30, le PNE en prend connaissance au premier jour ouvrable suivant. De plus, dans le calcul des délais, le jour qui marque le point de départ n'est pas compté, mais celui de l'échéance l'est.

Requérant

Une plainte relative aux services scolaires peut être formulée par un élève ou le parent d'un élève.

Le parent d'un élève est « le titulaire de l'autorité parentale ou, à moins d'opposition de ce dernier, la personne qui assume de fait la garde de l'élève ou de l'enfant » (art. 16 LPNE). Considérant que l'autorité parentale prend fin lorsque l'enfant devient majeur, un parent ne peut faire une plainte que si son enfant est mineur.

Certaines situations sortant de ces paramètres pourraient être étudiées. En cas de doute, une validation auprès de la direction de la DACE est requise.

Pour les actes d'intimidation ou de violence, toute personne qui est insatisfaite du suivi donné à un signalement ou à une plainte faite à un directeur d'établissement d'enseignement peut formuler une plainte au responsable du traitement des plaintes (art. 24 al. 2 et 28 LPNE), puis au PRE (voir la section 2.2).

Enfin, un signalement concernant une situation d'AVCS peut être formulé par toute personne qui a connaissance d'une telle situation, et ce, directement au PRE de la région concernée (voir la section 2.3).

Plainte anonyme

Seuls les signalements pour un acte de violence à caractère sexuel et les plaintes pour un acte de violence ou d'intimidation en vertu de l'article 24 LPNE (voir section 2.2) peuvent être faits anonymement. La procédure de traitement des plaintes ne permet toutefois pas de prendre les plaintes concernant des situations de violence et d'intimidation liées à l'article 24 de la LPNE sans le respect des étapes préalables. Il est donc nécessaire que l'équipe d'assistance et recevabilité puisse vérifier l'information de la personne plaignante ou confirmer qu'elle a fait les étapes 1 (signalement en vertu du plan de lutte) et 2 (plainte au RTP) pour évaluer sa recevabilité. Si l'équipe A/R ne peut pas faire les vérifications nécessaires en communiquant avec la personne plaignante ou avec la ou le RTP, la plainte ne pourra pas être recevable au niveau du PNE. La demande serait alors traitée en demande de renseignements par l'équipe A/R.

Les plaintes soumises en services scolaires qui ne concernent pas un acte de violence ou d'intimidation en vertu de l'article 24 LPNE ne peuvent pas être anonymes. En effet, lorsqu'il est impossible de vérifier si la personne qui fait la demande est un parent ou un élève ou encore de communiquer avec cette personne étant donné l'absence de coordonnées, la plainte ne peut être recevable. Une telle plainte est traitée en demande de renseignements par l'équipe A/R.

Plainte d'un groupe de personnes

Il est possible qu'une personne s'identifie comme représentante de plusieurs parents, par exemple pour dénoncer le comportement d'un membre du personnel d'un organisme scolaire. Malgré cela, il n'est pas possible de reconnaître qu'une personne parle pour des élèves dont il n'est pas le parent. Si plusieurs parents formulent une plainte pour la même situation, les plaintes pourront être liées. Dans ce cas, l'enquête du PRE et ses démarches peuvent être communes à l'ensemble des dossiers. Un PRE dans cette situation doit être accompagné par la DACE pour la gestion de ces dossiers.

Types de requête

Plainte sur les services scolaires

Pour l'application de la LPNE, une « plainte » est une manifestation d'insatisfaction³¹ relativement aux services qui ont été reçus, qui sont reçus, qui auraient dû être reçus ou que les élèves, parents ou enfants requièrent des centres de services scolaires, commissions scolaires et établissements d'enseignement privés. Cette insatisfaction peut notamment prendre la forme d'un désaccord, d'une mésestimation ou d'une incompréhension à l'égard d'une situation.

Le PNE favorise une interprétation large de ce qui constitue une plainte, dans une perspective d'accessibilité à la procédure de traitement des plaintes.

Les plaintes peuvent être classifiées selon divers motifs. Le système de mission comprend une liste de motifs potentiels, lesquels doivent être identifiés par la ou le PRE selon l'analyse de la requête, qui peut par ailleurs présenter plus d'un motif. Dans un tel cas, chacun des motifs relevés doit être indiqué. Le choix des bons motifs est important à des fins de statistiques et de reddition de compte. En cas de doute, consulter la DACE.

Pour les actes d'intimidation ou de violence, la personne qui est insatisfaite du suivi donné à une plainte ou un signalement fait à un directeur d'établissement d'enseignement peut formuler une plainte au RTP (art. 24 al. 2 et 28 LPNE), puis au PRE. Notons que dans certaines circonstances, un vol peut constituer un acte de violence ou d'intimidation au sens de l'article 13 LIP et de l'art. 9 LEP.

Conformément à l'article 33 LPNE, la ou le PRE peut examiner une plainte bien que les étapes de la procédure de traitement des plaintes n'aient pas été suivies dans les cas suivants :

- Lorsque la ou le PRE est d'avis que le respect des deux premières étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation;
- Lorsque la ou le PRE est d'avis que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rendrait son intervention inutile;
- Lorsque la plainte concerne un AVCS.

Plusieurs cas de figure peuvent justifier l'exercice du pouvoir discrétionnaire de l'art. 33. Il peut par exemple s'agir de situations (non exhaustif) :

- où le lien de confiance entre la personne plaignante et les intervenants des deux premières étapes est rompu ou inexistant;

³¹ L'art. 23 LPNE réfère à cette idée d'insatisfaction (soulignement ajouté) : « L'élève ou l'enfant visé à l'article 16 ou les parents de ceux-ci qui sont insatisfaits d'un service [...] ».

- d'urgence, notamment pour protéger la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs élèves;
- où il importe de prévenir ou de limiter un préjudice (considérer la probabilité et la gravité du préjudice – voir section 3.2.2).

De façon générale, le recours à l'art. 33 est pertinent lorsque le respect des droits des élèves et des parents serait vraisemblablement compromis si les étapes 1 et 2, incluant les délais applicables, étaient suivies.

Dans certaines situations, avant de référer les personnes plaignantes aux deux premières étapes de la procédure de traitement, l'équipe de l'assistance et recevabilité doit donc envisager la possibilité de recourir à l'art. 33 LPNE³² et ne pas hésiter à consulter la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes. Le traitement direct par la ou le PRE peut être demandé par la personne plaignante ou suggéré par la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes après discussion avec la ou le PRE concerné, mais il revient à la ou au PRE de déterminer s'il est pertinent d'aller de l'avant.

Il importe toutefois de se rappeler que le législateur a tenu à ce que le principe de subsidiarité demeure dans la procédure de traitement des plaintes en milieu scolaire. La LIP précise qu'« [...] on entend par « principe de subsidiarité » le principe selon lequel les pouvoirs et les responsabilités doivent être délégués au niveau approprié d'autorité en recherchant une répartition adéquate des lieux de décision et en ayant le souci de les rapprocher le plus possible des élèves » (207.1 al. 4 LIP).

L'exercice du pouvoir discrétionnaire prévu à l'art. 33 est consigné et justifié au système de mission.

Plaintes et signalements AVCS

Lorsque la plainte concerne un AVCS, la personne plaignante peut s'adresser directement à la ou au PRE, nonobstant les étapes préalables prévues à la procédure de traitement des plaintes.

Dans le cadre de l'application de la LPNE (art. 46), le signalement est l'acte par lequel toute personne détenant des renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève les porte à la connaissance d'un PRE. Seuls les AVCS peuvent faire l'objet d'un signalement recevable par une ou un PRE au sens de l'article 46 LPNE. Le signalement anonyme est possible, bien que la possibilité d'intervenir soit tributaire de la qualité des renseignements reçus.

Le signalement prévu à l'art. 46 LPNE doit être distingué de deux autres types de signalements :

- celui fait au directeur de la protection de la jeunesse (voir section 2.3.3) lorsqu'il y a compromission à la sécurité et au développement d'un enfant au sens de l'art. 38 de la Loi sur la protection de la jeunesse.
- celui fait auprès d'un établissement conformément au plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

Ces derniers signalements faits en vertu du plan de lutte contre l'intimidation et la violence peuvent concerner des AVCS, mais aussi plus généralement des actes d'intimidation et de violence (art. 75.1 et 96.12 LIP; art. 63.1 et 63.5 LEP). En cas d'insatisfaction sur suivi donné à ce signalement par

³² Recourir, notamment, à la grille de priorisation présentée à la section 3.1.4.

l'établissement, une plainte peut être formulée au RTP (art. 24 al. 2 et 28 LPNE) et ultimement au PRE en cas d'insatisfaction de la part du plaignant du traitement réalisé par le RTP.

La section 2.3 expose davantage de détails en matière d'AVCS et l'[outil AVCS](#) permet d'orienter les actions à prendre lors de telles situations.

Plainte de représailles, menaces et intimidation

Cette section fait l'objet de travaux aux Affaires juridiques. Elle sera modifiée par la suite.

En plus de diffuser l'information relative à la procédure de traitement des plaintes, l'équipe A/R ainsi que les PRE doivent informer les personnes plaignantes et signalantes des mesures de protection contre les représailles prévues par la LPNE (art. 20). Ainsi, en vertu de l'art. 56 LPNE :

« Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, effectue un signalement, formule une plainte, collabore au traitement d'un signalement ou d'une plainte ou accompagne une personne qui effectue un signalement ou formule une plainte.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de poser les actes visés au premier alinéa.

Sont présumés être des mesures de représailles, la rétrogradation, la suspension, le congédiement ou le déplacement d'une personne ainsi que toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail. Est également présumé être une mesure de représailles le fait de priver de droits un élève, un enfant ou leurs parents, de leur appliquer un traitement différent ou de suspendre ou expulser un élève qui a effectué un signalement ou formulé une plainte. »

En outre, une personne ne peut être poursuivie en justice pour avoir, de bonne foi, effectué un signalement, formulé une plainte, collaboré au traitement d'un signalement ou d'une plainte ou accompagné une personne qui effectue un signalement ou formule une plainte conformément à la présente loi (art. 53 al. 2 LPNE).

Enfin, l'art. 66 LPNE prévoit des sanctions pénales, sous forme d'amendes, pour quiconque menace, ou intimide ou tente de menacer ou d'intimider une personne, ou exerce ou tente d'exercer des représailles contre elle au motif qu'elle se conforme à la présente loi, qu'elle exerce un droit qui y est prévu ou qu'elle dénonce un comportement y contrevenant commet une infraction.

En cas d'allégations de représailles, un dossier est ouvert pour traitement par la DACE. Dans l'éventualité où les vérifications permettent d'établir la présence d'une situation de représailles, de menaces de représailles, de menaces ou d'intimidation, un rapport doit être transmis au DPCP afin de recommander des poursuites pénales. Avant de transmettre un rapport au DPCP, la ou le PRE doit communiquer avec la DACE pour planifier une rencontre avec l'équipe juridique afin de déterminer les orientations requises pour le traitement de ce dossier.

Les allégations de représailles, menaces ou intimidations peuvent aussi constituer un motif de plainte dans le cadre de la procédure habituelle de traitement des plaintes.

3.1.2 Répondre à une demande de renseignements

L'équipe A/R peut recevoir certaines requêtes qui ne s'apparentent pas à une plainte ou à un signalement, mais plutôt à une demande de renseignements. Ce type de demande peut comprendre une question sur un sujet précis, assujéti ou non à la compétence du PNE. Pour répondre à cette demande, il peut s'agir de fournir la réponse si elle est connue, d'expliquer la compétence du PRE/PNE et la procédure pour déposer une plainte ou encore de diriger le demandeur vers la ressource appropriée. L'équipe A/R consulte au besoin la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes pour prêter assistance au demandeur. Celle-ci peut consulter la ou le PRE de la région concernée au besoin.

Pour être considérée comme une demande de renseignements, la démarche du demandeur ne doit toutefois pas être de la nature d'une plainte, d'une contestation ou d'un reproche à l'égard d'un organisme scolaire. La réponse donnée au demandeur peut avoir été précédée d'une courte recherche ou être assortie d'un service, par exemple l'obtention d'un rendez-vous auprès d'une instance. Suivant cette réponse, le dossier est fermé.

Les requêtes suivantes doivent être dirigées vers la personne désignée au sein de la Direction des affaires institutionnelles (DAI) pour traitement, qui interpellera le pne au besoin, selon la nature de la requête :

- plainte à l'égard d'un PRE ou de l'institution : info@pne.gouv.qc.ca;
- demande d'accès à l'information: accs-pne@pne.gouv.qc.ca;
- demande d'entrevue ou de commentaire d'un média (c. c. Responsable des communications) : info@pne.gouv.qc.ca;
- demande de renseignement général (c.-à-d. sur l'institution et non en lien avec la procédure de plainte) : info@pne.gouv.qc.ca.

3.1.3 Traiter une requête jugée hors compétence

À partir des toutes premières informations recueillies, il est possible que le motif de la requête soit jugé hors compétence (par exemple dans le cas d'une situation portant sur le programme de prêts et bourses). Le cas échéant, l'équipe d'assistance et recevabilité explique les raisons pour lesquelles la requête est considérée hors compétence et peut orienter le demandeur vers les bonnes instances, voire l'assister dans ses démarches si cela semble pertinent. Cette démarche doit aussi être consignée au système de mission. Au besoin, l'équipe A/R transmet la requête à la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes. Celle-ci peut consulter la ou le PRE de la région concernée si elle l'estime nécessaire.

3.1.4 Traiter la recevabilité

La première cueillette d'information permet à l'équipe A/R, assistée par la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes, de déterminer la recevabilité préliminaire de la requête.

L'analyse réalisée peut aboutir en l'une des trois possibilités suivantes :

- La plainte est jugée non recevable et est alors traitée comme une demande de renseignements;
- La plainte est jugée recevable, mais la Coordinatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes recommande à la ou au PRE d'en refuser le traitement;

- La plainte est jugée recevable et est transmise à la ou au PRE.

Plainte non recevable

La plainte est jugée non recevable dans les situations suivantes :

- La plainte porte sur un sujet hors de la compétence du Protecteur national de l'élève.
- Les deux premières étapes du processus de plainte n'ont pas été respectées (sauf pour les exceptions prévues à l'art. 33 LPNE ; voir la section *Plainte sur les services scolaires*).

La plainte est alors non recevable et ne sera pas transmise à la ou au PRE. L'équipe A/R informe la personne plaignante ou signalante et la traite en demande de renseignements.

Il est par ailleurs possible que des renseignements supplémentaires obtenus par la ou le PRE l'amènent à juger qu'une plainte est non recevable.

Plainte recevable mais refus du PRE de traiter la plainte

Il est possible qu'une plainte jugée recevable ne soit pas traitée par la ou le PRE. En effet, celui-ci peut refuser de traiter la plainte si l'examen sommaire l'amène à considérer qu'elle ou il est en présence de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Un recours est exercé par le plaignant devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif qui exerce des fonctions juridictionnelles ; ce recours porte sur les faits qui fondent cette plainte et, de l'avis du PRE, les conclusions recherchées par l'exercice du recours sont similaires aux conclusions recherchées par la formulation de la plainte (art. 32 al. 1 LPNE).
- Un autre recours serait susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation faisant l'objet de la plainte (art. 32 al. 2 LPNE).
- La plainte est jugée frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi par la ou le PRE (art. 34 al. 1 LPNE).
- Le plaignant refuse ou néglige de fournir tout renseignement ou document que la ou le PRE juge pertinent pour la bonne compréhension des faits (art. 34 al. 2(1^o) LPNE).
- La ou le PRE a des motifs raisonnables de croire que ses démarches ne sont manifestement pas utiles (art. 34 al. 2(2^o) LPNE).
- Le délai écoulé entre les faits sur lesquels elle est fondée et sa réception en rend l'examen impossible (art. 34 al. 2(3^o) LPNE).

L'équipe A/R qui recueille des informations lui permettant de constater l'une de ces situations transmet la requête à la Coordonnatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes. Celle-ci analyse le dossier et fait une recommandation concernant le refus ou l'acceptation à la ou au PRE de la région concernée. Elle soumet en même temps une proposition d'avis de refus. Suivant la décision du PRE, la Coordonnatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes et son équipe assurent le suivi auprès de la personne requérante et inscrivent les mentions appropriées dans le système de mission.

Par ailleurs, si l'équipe A/R est d'avis que la plainte ou le signalement peut être traité par une autre personne ou par un autre organisme et que le plaignant/signalant y consent, elle doit transmettre l'information relative à la plainte ou au signalement à cette personne ou à cet organisme (art. 35 al. 2 LPNE).

Il est possible que lors du traitement de la plainte, la ou le PRE constate la nécessité de cesser de traiter la plainte pour l'une des raisons mentionnées précédemment. Il s'agit alors d'une cessation d'examen et non d'un refus si l'avis de traitement a déjà transmis. La ou le PRE qui constate cette situation transmet les avis requis à la personne plaignante et à l'organisme scolaire, et inscrit les mentions nécessaires dans le système de mission. Au besoin, elle ou il consulte le directeur de la DACE ou la personne qu'il désigne.

Plainte recevable et qui sera traitée

Si aucune des situations présentées dans les deux sections précédentes ne s'applique, la plainte est jugée recevable et pourra être traitée. L'équipe A/R transmet la requête à la ou au PRE de la région concernée.

3.1.5 Assister les requérants pour la formulation des plaintes et des signalements

Conformément à la mission du PNE et en vertu des articles 30 et 46 LPNE, la ou le PRE et l'équipe A/R fournissent l'accompagnement nécessaire afin d'aider le parent ou l'élève, ou la personne signalante, dans la complétion ou la rédaction de sa demande, ainsi qu'en situation de crise. Le plaignant ou le signalant est aussi informé de son droit d'être accompagné de la personne de son choix, et ce, à toute étape du traitement de la plainte ou du signalement.

Ainsi, un accompagnement doit être offert afin de s'assurer que le plaignant ou le signalant :

- soit informé des différentes étapes liées au traitement d'une plainte ou d'un signalement;
- sache au besoin où trouver les différents documents requis, ou que ces derniers lui soient transmis directement;
- comprenne bien les différentes constituantes de l'information requise au dépôt de sa plainte ou de son signalement;
- puisse être assisté dans la rédaction de l'information nécessaire lorsque requis et la transmission de sa plainte ou de son signalement (ex. : enjeux de littératie, de maîtrise de la langue d'usage, de situation de stress compromettant la complétion adéquate des documents).

Précision sur l'obligation de formuler une plainte ou un signalement par écrit

L'art. 31 al. 1 LPNE prévoit que la plainte ou le signalement à la ou au PRE doit être fait par écrit. Le personnel de l'assistance et de la recevabilité peut cependant consigner par écrit dans le système de mission la plainte ou le signalement qui lui est formulé verbalement.

L'équipe A/R s'assure que les documents sont complets. Le cas échéant, une communication est effectuée auprès de la personne plaignante ou signalante afin de valider ou de compléter l'information requise au traitement.

3.2 Traitement d'une plainte

3.2.1 Prendre contact avec la personne plaignante ou signalante

Lorsqu'un nouveau dossier est assigné à la ou au PRE, une prise de connaissance diligente est effectuée. Selon le type de requête, le délai dans lequel la ou le PRE doit prendre contact avec la personne plaignante

diffère. Cette prise en charge constitue d'ailleurs l'un des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* (DSC) de l'institution.

Type de plainte	Engagement DSC
Plainte en services scolaires	3 jours ouvrables*
Plainte et signalement AVCS	1 jour ouvrable*

* À partir de la date de la réception de la requête

La ou le PRE doit indiquer dans le système de mission la date de la prise de contact.

Cette prise de contact n'inclut pas automatiquement que la ou le PRE ait parlé avec la personne plaignante ou signalante, mais bien qu'elle ou il a pris les moyens nécessaires pour la rejoindre et ce, même dans l'éventualité où la personne plaignante ne rétroagisse pas dans le délai établi par la ou le PRE.

3.2.2 Confirmer la recevabilité et établir la priorisation

Après avoir pris contact avec la personne plaignante et avoir analysé le dossier, la ou le PRE confirme la recevabilité en transmettant un **Avis de traitement** à la personne plaignante ou signalante et inscrit la date de transmission dans le système de mission. Le traitement formel de la plainte peut dès lors s'amorcer.

Trois avis de traitement sont proposés selon la nature de la plainte ou du signalement :

- plaintes en services scolaires;
- plaintes AVCS;
- signalements AVCS.

Dans la situation où une ou un PRE constate que la plainte ou le signalement n'est finalement pas recevable, il communique avec la Coordonnatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes pour expliquer les motifs de non-recevabilité. Cette dernière prépare l'avis de non-recevabilité et le transmet à la personne plaignante ou signalante.

De plus, la ou le PRE établit la priorisation de chaque dossier dans sa file. Le niveau de priorité est inféré à partir de deux critères :

- la probabilité d'occurrence du préjudice
- sa gravité

La section sera complétée à la suite des travaux sur la complexité des dossiers.

Les plaintes et signalements relatifs aux AVCS se voient attribuer d'emblée le niveau P1, car elles doivent être traitées d'urgence selon la LPNE (art. 42 LPNE).

3.2.3 Établir le niveau de complexité

Cette section fait l'objet de travaux, elle sera mise à jour à la suite de ceux-ci.

3.2.4 Utiliser le pouvoir discrétionnaire de traiter directement une plainte

Comme énoncé à la section précédente, la ou le PRE peut examiner une plainte bien que les deux premières étapes de la procédure de traitement (personne directement concernée³³ ou supérieur immédiat et RTP) n'aient pas été suivies (art. 33 LPNE). Cela est possible dans les trois situations suivantes :

- Lorsque la ou le PRE est d'avis que le respect des deux premières étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation;
- Lorsque la ou le PRE est d'avis que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rendrait son intervention inutile;
- Lorsque la plainte concerne un AVCS.

La [Directive relative au pouvoir d'intervention directe des protecteurs régionaux de l'élève en vertu de l'article 33 \(1^o\) LPNE](#) identifie les circonstances pouvant justifier une ou un PRE de recourir à ce pouvoir discrétionnaire. Il peut par exemple s'agir de situations (non exhaustif) :

- où le lien de confiance entre la personne plaignante et les intervenants des deux premières étapes est rompu ou inexistant;
- d'urgence, notamment pour protéger la sécurité ou le bien-être d'un ou de plusieurs élèves;
- où il importe de prévenir ou de limiter un préjudice (considérer la probabilité et la gravité du préjudice – voir section 3.1.4).

De façon générale, le recours à l'art. 33 est pertinent lorsque le respect des droits des élèves et des parents serait vraisemblablement compromis si les étapes 1 et 2, incluant les délais applicables, étaient suivies.

La Coordonnatrice à l'assistance et recevabilité et à l'évaluation des requêtes informe la ou le PRE concerné en présence d'une situation pouvant nécessiter le recours à l'art. 33 LPNE, conformément à la Directive. La ou le PRE détermine s'il y a lieu d'utiliser son pouvoir discrétionnaire, en ayant à l'esprit le principe de subsidiarité prévu à la LIP (art. 207.1 al. 4)³⁴.

L'exercice du pouvoir discrétionnaire prévu à l'art. 33 LPNE est consigné et justifié au système de mission.

3.2.5 Initier une enquête AVCS

À l'égard des AVCS, la loi confie également à la ou au PRE le pouvoir d'intervenir à la suite d'un signalement ou de sa propre initiative et, à cette fin, lui confère des pouvoirs d'inspection. Ainsi, lorsqu'elle ou il est d'avis que les renseignements à sa disposition sont susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement sous compétence, elle ou il peut

³³ Une « personne directement concernée par la plainte », le cas échéant, est la personne contre qui la plainte est formulée, soit la personne qui a rendu ou aurait dû rendre les services scolaires et envers laquelle le plaignant exprime directement une insatisfaction. Dans certains cas, le plaignant exprime une insatisfaction directement envers la direction de l'établissement ou envers le CSS ou l'ÉEP sans cibler un membre du personnel ou autres personnes pouvant dispenser des services pour le CSS ou l'ÉEP. Ainsi, il nous apparaît possible, dans certains cas, qu'il n'y ait pas une personne du CSS ou de l'ÉEP qui soit directement concernée par la plainte

³⁴ La LIP précise qu'il s'agit d'un principe selon les pouvoirs et les responsabilités doivent être délégués au niveau approprié d'autorité en recherchant une répartition adéquate des lieux de décision et avec le souci de les rapprocher le plus possible des élèves.

initier une enquête (art. 46 LPNE). Ces renseignements peuvent provenir des rapports sommaires reçus des organismes scolaires (voir les sections 1.4.2 et 1.4.3)

Une ou un PRE qui envisage d'entreprendre une enquête en matière d'AVCS se réfère à l'[Énoncé de position institutionnelle relatif à l'exercice de la compétence d'intervention en matière d'AVCS](#), à l'Énoncé de position institutionnelle relatif à la qualification des actes de violence à caractère sexuel et à la procédure relative au traitement des dossiers impliquant des actes de violence à caractère sexuel ou des comportements sexualisés ([liens à venir](#)).

3.2.6 Prendre acte de la plainte et du cadre normatif

En vertu de la méthode d'enquête du PNE, la ou le PRE amorce le traitement de la plainte ou du signalement avec les renseignements à sa disposition et le cadre normatif applicable. À cette fin, elle ou il effectue les étapes suivantes :

- Cerner les motifs de plainte et les attentes de la personne plaignante;
- Prendre conscience de ce qui est allégué (CQEA);
- Établir ce qui devrait être en place (CQDE), selon le cas sous analyse;
- Identifier les écarts entre le CQEA et le CQDE.

La ou le PRE peut compter sur le soutien et les conseils de la DACE pour discuter du CQDE applicable à un dossier, identifier des dossiers similaires, etc. (voir la Politique relative à la coordination et aux conseils aux enquêtes – à venir).

3.2.7 L'approche des Conclusions courtes

Lorsqu'elles répondent à certains critères établis, les Conclusions courtes peuvent offrir une option supplémentaire pour la ou le PRE afin de rendre les constats à l'issue de son enquête de façon plus succincte. Notons par ailleurs que les Conclusions courtes sont le résultat d'une enquête selon les standards établis au Protecteur national de l'élève. La ou le PRE qui s'interroge sur l'utilisation des Conclusions courtes peut communiquer avec l'équipe du Conseil aux enquêtes de la DACE.

L'utilisation du gabarit des Conclusions courtes est applicable lorsqu'il y a la possibilité de transmettre des conclusions en considération du fait que les motifs de plainte sont fondés ou non.

Conclusions courtes pour des motifs de plainte non fondés

Des Conclusions courtes sont possibles à la suite de l'examen d'une plainte avec un ou deux motifs non fondés, lorsque :

- la norme est claire (CQDE);
- l'absence d'écart à la norme et/ou aux bonnes pratiques est constatée d'emblée;
- le motif s'avère non fondé et peut être motivé brièvement sans recommandation;
- le motif s'avère non fondé et peut être motivé brièvement avec une ou des recommandations³⁵.

³⁵ Par exemple, bien que le motif de plainte soit non fondé, une amélioration de la qualité des services pourrait être nécessaire.

Conclusions courtes pour des motifs de plainte fondés

Des Conclusions courtes sont également possibles à la suite de l'examen d'une plainte avec un ou deux motifs fondés lorsque :

- la norme est claire (CQDE);
- l'écart à la norme et/ou aux bonnes pratiques est constaté d'emblée;
- le motif s'avère fondé et peut être motivé avec recommandation(s);
- le motif s'avère fondé sans recommandation : des mesures correctives ont été mises en place au niveau 1 ou 2 de la procédure de traitement des plaintes ou des recommandations sont en cours d'implantation menant à la mise en place de mesures correctives. Des recommandations pourraient toutefois venir compléter celles déjà émises par le responsable du traitement des plaintes (RTP) pour l'amélioration continue des services;
- les conclusions peuvent être motivées brièvement.

Les critères à évaluer

Les critères énoncés permettent de soupeser l'opportunité de recourir au gabarit des Conclusions courtes. Ils ne sont pas exhaustifs, mais doivent guider la réflexion.

La nature du motif de plainte

Un motif de plainte d'ordre administratif où la norme est claire et bien ciblée permet de motiver des Conclusions courtes.

Par comparaison, une plainte dite « fondamentale » peut présenter un contexte où l'application des normes aux faits demande de motiver les conclusions selon le gabarit régulier. Les attentes et les besoins des personnes plaignantes ou les préjudices allégués peuvent amener le PRE à évaluer la nature de la plainte comme plus fondamentale.

Le nombre de motifs de plainte

Le nombre de motifs de plainte au gabarit des Conclusions courtes doit tendre vers deux motifs ou moins.

La complexité liée au dossier de plainte

Un dossier de plainte traité à l'aide des conclusions courtes devrait être évalué par le PRE comme une situation plutôt circonscrite et n'impliquant pas d'éléments de complexité qui exigeraient des explications plus approfondies.

L'avis sur le bien-fondé de la plainte de la personne responsable du traitement des plaintes (RTP)

La complexité et/ou la qualité de la réponse donnée à la personne plaignante quant à la clarté et la motivation suffisante de l'avis sur le bien-fondé de la plainte, examinée à l'étape 2 de la Procédure de traitement des plaintes et des signalements de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, doit être évaluée afin de déterminer le besoin résiduel de la personne plaignante face à ses attentes initiales quant à la plainte.

3.2.8 Enquêter

Communiquer avec les parties

Premier contact et gestion des attentes

Lors du premier contact, la ou le PRE³⁶ se présente en précisant son titre et sa fonction au sein de l'institution. Elle ou il accueille avec ouverture, empathie et impartialité la personne plaignante ou signalante et l'informe de ce qu'elle peut attendre du processus de traitement de la plainte ou du signalement, et de ce qui sera attendu d'elle en retour :

Rôles, processus et droits :

- le rôle de l'institution ainsi que celui de son personnel, dont celui de la ou du PRE;
- le processus de traitement prévu, caractérisé par l'impartialité et une méthode de travail qui implique que tous les points de vue pertinents seront entendus et considérés avant d'en arriver à des conclusions et, le cas échéant, des recommandations;
- les délais prévus pour l'exécution des principales tâches liées à la plainte ou au signalement;
- les résultats possibles du traitement de sa plainte ou du signalement, et les limites au pouvoir d'examen;
- le droit d'être accompagné de la personne de son choix, tout au long du processus;
- la protection prévue contre les mesures de représailles.

Responsabilité de la personne plaignante ou signalante :

- définir clairement l'objet de sa plainte ou de son signalement;
- fournir tous les renseignements pertinents;
- coopérer au processus de traitement et d'enquête;
- échanger avec les personnes qui s'occupent du traitement de sa plainte ou de son signalement de façon courtoise et respectueuse.

La personne plaignante ou signalante est porteuse d'une insatisfaction face à une situation qu'elle souhaite voir corrigée. L'informer sur le processus et sur ses responsabilités à l'intérieur de celui-ci permet de lui donner une certaine prévisibilité sur le déroulement et sur les suites et, ainsi, minimiser les risques de générer des conduites déraisonnables.

Une attitude empreinte d'écoute, d'empathie et d'assurance sera essentielle pour rendre les gens à l'aise, tout en maintenant une posture objective. Laisser place à l'accueil des émotions favorise le sentiment de confiance et permettra de se centrer sur les faits par la suite. L'usage de questions précises est indiqué afin d'orienter la discussion

Explication du rôle de l'institution

La ou le PRE agit de manière neutre, objective et impartiale afin de proposer des solutions à un différend entre des personnes et un organisme scolaire. Elle ou il le fait dans une perspective d'amélioration continue des services, milieux et contextes d'intervention scolaires et en respect des droits des élèves et de leurs parents. La ou le PRE conserve un esprit ouvert (éviter les idées préconçues, une vision tunnel) et ne cherche pas à tout prix à faire primer un point de vue sur un autre, et ce, que ce soit celui d'un parent, d'un élève ou d'une instance scolaire ou communautaire, qu'elle soit publique ou privée.

³⁶ Pour l'application de la présente section, un employé désigné pour enquêter est assimilé à une ou un PRE.

Il est important que cette posture soit communiquée et comprise de la part des personnes concernées, qu'elles soient plaignantes ou signalantes, mises en cause ou employées d'une instance scolaire ou communautaire, publique ou privée. Assurer l'assise de cette approche facilite les rapports et permet à ces différents interlocuteurs de mieux comprendre le rôle du PRE et du PNE.

La ou le PRE doit donc s'assurer que ses interactions, tant à l'oral qu'à l'écrit, se reflètent par leur rigueur, leur écoute et leur ouverture, le caractère impartial de l'enquête.

Comportement

Dans les communications et les interactions requises par l'enquête, l'équipe A/R ou la ou le PRE favorise une attitude calme et courtoise, en privilégiant une posture d'ouverture et d'écoute. La conduite des échanges fait en sorte d'éviter la confrontation et la personnalisation du débat. Les faux-fuyants et l'intimidation ne sont toutefois pas tolérés, et une indication claire à cet effet doit être signalée à l'interlocuteur si la situation le requiert.

Consultez le document [Bonnes pratiques de communication](#) pour obtenir davantage de pratiques à privilégier.

Conduites déraisonnables

Dans les cas de conduites déraisonnables, il importe de rester calme, objectif et de garder le contrôle de ses émotions et de ses réactions. Une attitude de respect à l'égard de tous les requérants -et peu importe leur conduite- est requise afin d'éviter une éventuelle escalade. Les insultes et les menaces ne doivent toutefois pas être tolérées. Il importe d'être ferme en réitérant les responsabilités de la personne plaignante ou signalante, et en fixant le cadre et les limites dans lesquels peut se dérouler l'entretien.

Propos présentant une menace grave à la vie, la santé ou la sécurité

À venir, à la suite de l'écriture par les Affaires juridiques de la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger*, requise par les articles 47 de la LPNE et 59.1 de la LAI.

Protection contre les représailles

L'art. 56 LPNE interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, effectue un signalement, formule une plainte, collabore au traitement d'un signalement ou d'une plainte ou accompagne une personne qui effectue un signalement ou formule une plainte. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de poser les actes précités. La LPNE prévoit également une disposition pénale (art. 66) en cette matière.

La ou le PRE doit, en vertu de l'art. 20 al. 2 LPNE, informer la personne plaignante ou signalante de l'interdiction de telle mesure et de la possibilité pour le PNE d'intervenir dans une telle situation.

Demande de rencontre en personne

Si une demande de rencontre en personne est formulée à une ou un PRE, celle-ci ou celui-ci examine avec la personne plaignante ou signalante la nécessité et la plus-value d'une rencontre en personne. Si cette rencontre est jugée nécessaire, elle doit être prévue dans les meilleurs délais. Le PNE s'est engagé, dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, à rencontrer en personne les personnes portant plainte en matière d'AVCS qui le demandent.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, ces rencontres doivent avoir lieu dans des salles fermées. Elles peuvent notamment se tenir dans les bureaux du Protecteur national de l'élève, à Québec ou à Montréal.

La ou le PRE s'adresse à l'adresse courriel prévue à cette fin (admin-pne@pne.gouv.qc.ca) pour procéder à la réservation d'un lieu approprié dans la région concernée.

Suivis en cours de traitement

Conformément à ce qui est prévu à la LPNE et afin de soutenir la gestion des attentes de la personne plaignante ou signalante, la ou le PRE doit:

- S'assurer d'offrir un suivi diligent tout au long du traitement de la requête, en offrant une rétro-information aux moments opportuns;
- Offrir une réponse diligente pour toute demande de suivi (ex. : message sur boîte vocale) idéalement à l'intérieur d'un jour ouvrable;
- Lorsqu'exceptionnellement un délai dépassant les normes de traitement est requis ou qu'une suspension de l'étude de la demande est prévue (notamment, lorsqu'une démarche de facilitation est entreprise), un avis écrit doit être soumis au plaignant.

Toutefois, une personne plaignante ou signalante faisant montre de conduite déraisonnable, notamment par des sollicitations répétées, pourra être avisée par écrit des moments auxquels les communications, suivis et décisions peuvent être attendus. Ces restrictions sont consignées au système de mission.

Identification comme PRE ou membre du personnel du PNE

Lors d'une prise de contact ou d'un déplacement en personne en raison d'une enquête, la ou le PRE détient une carte d'identité personnelle avec photographie, délivrée par le PNE. Cette carte est, au besoin, présentée au personnel de sécurité dans les édifices auxquels désire accéder la ou le PRE, de même qu'à tout personnel ou gestionnaire d'une école, d'un centre de services scolaires ou d'une commission scolaire, d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance visée par l'enquête.

Réticence ou refus de collaborer

L'art. 51 LPNE prévoit que les PRE sont investis des pouvoirs des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*³⁷ (LCE).

Si des représentants d'organismes scolaires, de ministères ou d'organismes ou instances mandataires manifestent des réticences ou refusent de répondre à des questions ou de donner accès à des documents, à des renseignements ou à des lieux, la ou le PRE rappelle à l'interlocuteur qu'il a le pouvoir d'exiger des documents et des renseignements. Des [documents](#) peuvent être soumis pour soutenir plus en détail les explications formulées par la ou le PRE.

Si, après ce rappel, la collaboration n'est toujours pas acquise, la ou le PRE sollicite le protecteur national de l'élève pour des orientations dans le dossier et détermine si les actions suivantes sont applicables :

- Faire rapidement parvenir aux représentants de l'organisme scolaire visé, une communication présentant l'institution et rappelant l'obligation de se conformer aux demandes en vertu des pouvoirs d'enquêtes conférés par l'art. 51 LPNE.

³⁷ RLRQ, c. C-37.

- Suivant cette transmission, si la collaboration des représentants n'est toujours pas acquise, le recours aux pouvoirs de commissaire enquêteur est autorisé.

Relation spécifique avec les responsables du traitement des plaintes (RTP)

Les relations avec les RTP sont guidées par deux dimensions distinctes. D'une part, une relation de collaboration et de coopération doit être développée pour la transmission d'informations, d'outils et de bonnes pratiques. D'autre part, le rôle d'ombudsman assumé par la ou le PRE commande une posture de réserve quant aux demandes en cours de traitement ou aux dossiers visant spécifiquement le CSS, la CS ou l'EEP.

Cette dualité nécessite une certaine agilité relationnelle permettant d'assurer une saine collaboration, balisée par la diplomatie et un jugement sûr quant à la nature des échanges possibles.

Assurer le respect du droit de se faire entendre

La ou le PRE agit de manière posée et dans le respect des règles de justice naturelle et d'équité procédurale. Ainsi :

- Elle/il fait preuve d'impartialité;
- Elle/il traite toutes les personnes intervenantes, qu'elles soient plaignantes, signalantes ou mises en cause, de façon juste et sans discrimination;
- Elle/il ne se place pas en situation de conflits d'intérêts.

La ou le PRE doit de plus donner aux personnes plaignantes ou signalantes l'occasion de faire valoir leur point de vue. Il en va de même pour les personnes ou les organisations mises en cause, qui doivent aussi se voir accorder l'opportunité d'être entendues afin de fournir des explications, de faire valoir leurs points de vue et leurs commentaires. L'art. 36 al. 2 LPNE prévoit que cela s'applique à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat. En outre, il importe d'identifier en cours d'intervention toutes les autres personnes à qui l'on doit donner l'occasion de se faire entendre pour assurer un traitement respectueux de l'équité procédurale.

En matière d'acte d'intimidation ou de violence, y compris en matière d'AVCS, l'art. 36 al. 3 LPNE vient préciser que le droit de se faire entendre vaut pour la personne plaignante et la ou le directeur de l'établissement ou, pour les établissements privés, la personne désignée conformément à l'art. 63.5 LEP. Dans ces situations, la « personne directement concernée par la plainte » n'a donc pas nécessairement à être entendue, bien qu'il faille néanmoins considérer cette possibilité selon les circonstances.

La personne plaignante ou signalante doit être avisée que des tiers seront aussi entendus dans le cadre du traitement de la plainte ou du signalement.

La présence de tiers

Les représentants d'organismes scolaires, de ministères ou d'organismes ou instances mandataires, lorsqu'ils sont convoqués par la ou le PRE, peuvent demander d'être assistés d'une personne (p. ex. : collègue, représentant syndical ou légal). La personne qui les assiste ne doit toutefois pas être impliquée, directement ou indirectement, dans le traitement de la plainte ou du signalement en cours et ne peut interférer dans la conduite de l'entrevue. Le cas échéant, la ou le PRE peut être justifié d'exiger l'exclusion de ce tiers.

Particularités liées au traitement d'un signalement

Des travaux sont en cours pour définir les modalités reliées au traitement des signalements. La section sera modifiée à la suite des travaux.

Parents séparés ou en désaccord

La faculté d'un parent de formuler une plainte sans l'intervention de l'autre parent est expressément prévue à la LPNE (art. 23). Bien qu'une telle plainte soit recevable, la ou le PRE devra – dans certaines circonstances – communiquer avec l'autre parent dans le cadre du traitement de la plainte

Plainte concernant uniquement les droits du parent plaignant

Lorsque la plainte d'un parent porte sur le respect de ses propres droits en tant que titulaire de l'autorité parentale, au regard des services qu'il a reçus, reçoit, aurait dû recevoir ou requière de l'organisme scolaire, il n'apparaît pas nécessaire – a priori – de communiquer avec l'autre titulaire de l'autorité parentale. Comme dans tout autre dossier, la ou le PRE évalue la pertinence de communiquer auprès de toute personne en fonction des renseignements qui lui apparaissent requis de recueillir dans le cadre de son enquête, pour découvrir la vérité.

Plainte concernant les droits de l'élève mineur

Lorsque la plainte d'un parent concerne le respect des droits de son enfant (élève) au regard des services que ce dernier a reçus, reçoit, aurait dû recevoir ou requiert de l'organisme scolaire, la ou le PRE l'informe que l'autre parent a le droit d'accès aux renseignements personnels de son enfant. Cela pourrait faire en sorte que les conclusions de la ou du PRE, ainsi que les renseignements que la personne plaignante leur a fournis concernant l'enfant, puissent être communiqués à l'autre titulaire de l'autorité parentale advenant une demande d'accès à l'information de ce dernier (art. 83 et 94 de la *Loi sur l'accès*). La ou le PRE l'informe également qu'elle ou il est habilité à recueillir des renseignements de toute personne, dans le cadre de son enquête, si jugé requis – incluant l'autre titulaire de l'autorité parentale, le cas échéant.

De plus, lorsque la plainte concerne le meilleur intérêt de l'enfant, sa sécurité, son développement, sa santé ou toute décision importante nécessitant l'accord des deux parents et que des éléments au dossier soulèvent un doute quant à l'accord de l'autre parent -ou à plus forte raison si des éléments au dossier démontrent un désaccord- la ou le PRE communique avec l'autre parent dans le cadre de son enquête pour recueillir ses observations. Cela permet d'être en mesure de rendre des Conclusions éclairées quant à l'objet de la plainte, et ce, dans le meilleur intérêt de l'élève (art. 16 LPNE et 33 C.c.Q).

Cette dernière démarche peut également s'avérer nécessaire pour évaluer si la plainte est formulée de bonne foi ou pour déterminer si les démarches de la ou du PRE sont susceptibles d'être utiles (voir art. 34 al. 1 et al. 2 (2°) LPNE). En effet, un parent qui prétend exercer l'autorité parentale en sachant qu'elle est contraire à la volonté de l'autre parent agit sans autorité³⁸. De plus, lorsque le consentement des deux parents est requis pour autoriser un organisme scolaire à agir, seuls les tribunaux sont habilités à trancher le différend. Dans ce dernier cas, l'insatisfaction du parent envers l'organisme scolaire peut être injustifiée, si l'organisme se trouve dans une impasse face au désaccord des parents.

De plus, les renseignements recueillis auprès du parent pourraient permettre de corroborer certains faits au dossier et d'apprécier la crédibilité des interlocuteurs.

³⁸ *Droit de la famille* – 22503, [2022 QCCS 1134](#), paragr. 19

Dans la situation où la ou le PRE interagit avec l'autre parent, ce dernier est informé qu'il ne bénéficie pas du statut de plaignant dans le cadre du dossier et qu'à moins que le parent plaignant n'y consente, la ou le PRE ne lui transmettra pas les Conclusions au terme du dossier. En l'absence de consentement du plaignant, l'autre parent doit formuler une demande d'accès à l'information officielle à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de l'institution, en démontrant agir en sa qualité de titulaire de l'autorité parentale de l'élève concerné (art. 94 LAI). Cette démarche permettra à la personne Responsable de vérifier si les renseignements peuvent légalement lui être communiqués.

3.2.9 Questions d'ordre disciplinaire (avis au responsable des ressources humaines d'un organisme scolaire et au ministre de l'Éducation)

La LPNE prévoit, aux articles 26 et 39, l'obligation pour le RTP et la ou le PRE d'aviser par écrit et sans délai le responsable des ressources humaines d'un organisme scolaire lorsqu'il estime que des faits portés à sa connaissance soulèvent des questions d'ordre disciplinaire concernant un membre du personnel de cet organisme. Le PRE avise alors la personne plaignante de la transmission de cet avis, à moins qu'il ne le juge pas opportun, par exemple si la situation constatée ne concerne pas directement le plaignant.

Ces articles précisent également l'obligation d'aviser par écrit le ministre de l'Éducation des faits relatifs à une faute grave ou un acte dérogatoire concernant un enseignant, en vertu du premier alinéa de l'art. 26 LIP³⁹. Dans de tels cas, la personne plaignante ou ayant effectué le signalement doit obligatoirement être avisée de la transmission de l'avis. La ou le PRE informe également la personne plaignante des étapes à venir, c'est-à-dire qu'une fois l'information transmise au ministre, elle sera contactée par un représentant du MEQ afin d'assurer le suivi de l'avis du PRE et de connaître son intention de porter plainte dans le cadre de ce processus distinct. Ainsi, bien que la ou le PRE informe le ministre de la situation, le plaignant ou le signalant pourrait refuser de porter plainte à ce niveau.

L'évaluation de l'opportunité de transmettre de tels avis se fait en amont des démarches d'enquête et avant d'émettre ses conclusions, mais après l'étape de l'évaluation sommaire du dossier suivant l'art. 34 LPNE. L'expression « sans délai » requiert que la transmission soit faite de manière diligente pour permettre aux autorités visées d'enclencher leur processus d'intervention respectif, si elles le jugent requis.

Voici le sens des expressions « question d'ordre disciplinaire » ainsi que « Faute grave ou acte dérogatoire » :

- *Question d'ordre disciplinaire* : Concerne un acte ou une omission du membre du personnel de l'organisme scolaire devant être soumis aux Ressources humaines afin que l'autorité compétente puisse déterminer si cet acte représente un écart de conduite ou un manquement disciplinaire et si une intervention (avertissement, mesures de contrôle, formation...) ou même une sanction disciplinaire est requise envers cette personne.

L'écart de conduite peut concerner une norme légale (bris de confidentialité, omission de signaler un comportement pouvant raisonnablement faire craindre pour la sécurité physique ou psychologique des élèves suivant l'art. 262 LIP ou 54.11.4 LEP, acte de violence ou d'intimidation, etc.), un principe d'éthique d'usage ou prévu au code d'éthique que l'organisme doit adopter selon

³⁹ S'applique à tous les détenteurs d'autorisation d'enseigner, même si cette personne exerce d'autres fonctions, par exemple un membre du personnel d'encadrement.

la forme prescrite (art. 258.0.1 LIP et art. 54.0.1 a LEP) (ex: entrave aux valeurs reconnues et exigées pour l'exercice de telles fonctions; omission de signaler un comportement pouvant nuire à la sécurité des élèves). Les processus disciplinaires et les sanctions, en cas de manquement, sont généralement prévus par les conventions collectives.

- *Faute grave commise à l'occasion de l'exercice des fonctions de l'enseignant ou d'un acte dérogatoire* : Vise d'emblée, mais non limitativement, toute faute grave commise dans le cadre des fonctions ou acte qui se rapporte à de l'intimidation, de la violence, à caractère sexuel, tout comportement pouvant raisonnablement faire craindre pour la sécurité physique ou psychologique des élèves ou qui est contraire à la dignité et l'honneur de la fonction enseignante. Dans le doute, mieux vaut porter la situation à l'attention du ministre qui pourra juger de la gravité de la faute ou du caractère dérogatoire de l'acte.

Nonobstant la décision prise quant au processus de plainte auprès du Ministre, la ou le PRE poursuit de son côté l'examen de la plainte ou du signalement, en accord avec son rôle (art. 26 al. 4 LPNE). Ainsi, il est possible que les deux processus se poursuivent en parallèle. Il est nécessaire d'aviser le plaignant de cette éventualité.

Lorsque des avis sont requis dans un dossier, la ou le PRE contacte sans délai l'équipe du conseil aux enquêtes (DACE) pour obtenir le gabarit prévu pour les deux types d'avis. L'équipe apporte son soutien pour la confection des avis et pour remplir le formulaire.

Pour l'avis aux responsables des RH de l'organisme scolaire, c'est la ou le PRE qui transmet, **par lien sécurisé, l'avis validé** par le protecteur national de l'élève. Dans les faits, cette validation s'effectue au niveau de la DACE (via l'équipe du conseil aux enquêtes), qui consulte le protecteur national de l'élève si requis.

Il revient par ailleurs à la direction de la DACE de transmettre l'avis du PRE au ministre de l'Éducation, aux adresses antecedent-plainte@education.gouv.qc.ca et ministre@education.gouv.qc.ca, en plaçant le protecteur national de l'élève en copie conforme et la ou le PRE concerné en Cci.

3.2.10 La facilitation

À développer au terme des travaux en cours liés à la facilitation.

3.2.11 L'intervention en équité

Bien que l'intervention en équité relève de l'exception, elle fait partie des moyens d'action à la disposition de l'ombudsman et qui lui est spécifique.

L'équité vise à intervenir lorsqu'une situation donnée respecte la lettre de la loi, mais pas son objet, et qu'il en résulte une injustice. Elle complète ou renforce la valeur de justice, en permettant une adaptation des règles établies pour en respecter l'esprit dans le cadre de situations particulières où la stricte application de l'égalité de traitement n'apporte pas de solutions satisfaisantes.

Elle permet ainsi de corriger une trop grande dureté d'une règle, de la compléter lorsqu'elle présente des lacunes dans une situation donnée et de l'interpréter lorsqu'elle est obscure. Elle renvoie au sentiment naturel de ce qui est juste.

Comme l'écrit le Protecteur du citoyen :

L'égalité devant la loi et son corollaire, l'égalité de traitement, constituent le fondement d'un État de droit. Par ailleurs, dans une société démocratique, le principe d'égalité n'est pas synonyme d'uniformité. Il est inévitablement tempéré pour tenir compte des besoins de tous les citoyens, y compris ceux qui, de par leur condition ou leur situation se situent en dehors des règles établies. Cette égalité dans la différence se nomme l'équité.

L'équité ne s'oppose pas à l'égalité. Au contraire, ces deux concepts, bien que distincts, sont complémentaires. [...]

Puisant dans l'esprit de la loi, [l'équité] cherche à améliorer l'application de la norme. Son domaine est l'exception et ses balises, la finalité de la loi.⁴⁰

L'intervention en équité doit être guidée par les principes suivant :

- Respect de l'intention du législateur
- Gravité du préjudice
- Détermination de l'opportunité de la recommandation

La ou le PRE qui voit la pertinence de traiter un dossier en équité communique avec l'équipe du conseil aux enquêtes pour l'en informer et, au besoin, bénéficier de son soutien et ses conseils et ceux des conseillers juridiques du PNE.

3.2.12 Suspendre le traitement d'une plainte

La loi prévoit qu'en cours de traitement, la ou le PRE peut considérer qu'une suspension du traitement de la plainte ou du signalement permettrait de mieux orienter la suite. Deux situations peuvent mener à cette avenue :

- Dans l'éventualité où l'intervention apparaît prématurée eu égard à la procédure de traitement des plaintes, la ou le PRE peut – lorsque le demandeur y consent – suspendre le traitement (art. 34 al. 3 LPNE). Cette décision peut survenir dans le contexte où la ou le PRE considère que les étapes préalables de traitement de la plainte n'ont pas été suivies et qu'elles pourraient permettre de résoudre en tout ou partie la situation. Le dossier peut aussi être fermé et la personne plaignante ou signalante invitée à communiquer de nouveau avec le PNE une fois les deux premières étapes complétées.
- Lorsque le PRE le juge utile, que les circonstances s'y prêtent et que toutes les personnes concernées y consentent par écrit, il peut proposer un processus de facilitation (voir sous-section 3.2.9), lequel nécessite une suspension de traitement pour la durée de ce processus (art. 40 LPNE). Un processus de facilitation a pour effet de suspendre le délai de 25 jours ouvrables prévu à l'art. 44 al. 6 (voir al. 7). Au terme du processus, la ou le PRE inscrit le résultat au système de mission. Si la facilitation n'a pas permis aux parties de s'entendre, le traitement de la plainte (et la computation du délai) reprend.

Un avis informant de la suspension de traitement est envoyé au plaignant.

Par ailleurs, d'autres situations de suspension des délais non spécifiquement prévues à la LPNE peuvent se présenter au PRE. Ces situations, non imputables au PRE ou au Protecteur national de l'élève, peuvent

⁴⁰ Protecteur du citoyen, *L'intervention en équité*, 2013, en ligne : https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/equite_0.pdf, p. 19-20.

exceptionnellement justifier une suspension dite *administrative* des délais de traitement. Ces situations sont prévues à la [Procédure relative à la suspension administrative des délais de traitement](#).

3.2.13 Utiliser les pouvoirs d'enquête

Dans leurs relations avec les organismes scolaires, les PRE et les autres membres du personnel du PNE favorisent une approche de saine collaboration et de confiance mutuelle qui contribue à la fluidité et l'efficacité des interventions. Cette approche générale ne doit cependant pas compromettre le plein exercice de la mission du PNE et l'empêcher de déployer l'ensemble des moyens ou démarches permettant un traitement rigoureux et impartial des plaintes et signalements.

Le recours formel aux pouvoirs découlant de la *Loi sur les commissions d'enquête*⁴¹ est une mesure d'exception qui doit être préalablement autorisée par le protecteur national de l'élève.

Les PRE et le pne examinent les plaintes et signalements suivant la [Méthode d'enquête du Protecteur national de l'élève](#). Exceptionnellement, ils peuvent exercer les pouvoirs énoncés à la *Loi sur les commissions d'enquête*.

Les articles 38 et 44 al. 4 LPNE distinguent l'examen d'une plainte ou d'un signalement par les PRE ou le pne, de leur pouvoir d'enquête formel :

38. Dans le cadre de l'examen d'une plainte, le protecteur régional de l'élève peut, s'il le juge à propos, procéder à une enquête.

Il peut également confier l'enquête à une personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève.

44. [...]

Dans le cas où le protecteur national de l'élève examine la plainte, il dispose d'un délai de 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. Il peut, aux fins de l'examen de la plainte, procéder à une enquête.

[...]

Lorsque la conduite d'une enquête formelle est requise, l'art. 51 LPNE confère au pne, aux personnes qu'il autorise ainsi qu'aux PRE, les pouvoirs et immunités d'un commissaire nommé en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, à l'exception du pouvoir d'imposer l'emprisonnement. Les articles suivants de cette loi s'appliquent aux enquêtes formelles menées par les PRE ou le pne :

6. Afin de découvrir la vérité, les commissaires peuvent, par tous les moyens légaux qu'ils jugent les meilleurs, s'enquérir des choses dont l'investigation leur a été déférée. [...]

9. Les commissaires, ou l'un d'eux, peuvent, par une assignation sous leur signature, requérir la comparution devant eux, aux lieu et place y spécifiés, de

⁴¹ RLRQ, c. C-37.

toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête, et contraindre toute personne à déposer devant eux les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires pour découvrir la vérité.

Ces personnes doivent comparaître et répondre à toutes les questions qui leur sont posées par les commissaires sur les matières qui font le sujet de l'enquête, et produire devant les commissaires les livres, papiers, chèques, billets, documents et écrits qui leur sont demandés et qu'ils ont en leur possession ou sous leur contrôle, suivant la teneur des assignations.

Les commissaires ou l'un d'eux peuvent exiger et recevoir le serment ou affirmation ordinaire de toute personne qui rend ainsi témoignage.

Une personne qui refuse, sans raison valable, de répondre à une question ou de fournir un document requis en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* commet un outrage au tribunal.

De plus, l'article 171(3) de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*⁴² mentionne que cette loi n'a pas pour effet de restreindre la communication de renseignements exigés par une personne ou un organisme ayant les pouvoirs d'enquête mentionnés ci-dessus. Cela signifie que les PRE ou les autres membres du personnel autorisé du PNE n'ont pas à faire de demande d'accès pour obtenir des documents ou renseignements qu'ils exigent.

Les PRE et le pne détiennent donc des pouvoirs d'enquête étendus : ils peuvent contraindre toute personne à déposer devant eux les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires pour découvrir la vérité relativement à leurs enquêtes. Ce pouvoir de contrainte ne se limite pas aux organismes scolaires sur lesquels ils ont compétence. Il s'étend également à toute personne, physique ou morale (ex. MEQ), qui détient des informations se rapportant au sujet de son intervention menée dans le respect de sa loi constitutive. Les PRE et le pne peuvent donc exiger de quiconque un document ou un renseignement qu'ils jugent nécessaire dans le cadre d'une enquête qu'ils effectuent, que le détenteur en soit ou non le propriétaire.

Les PRE sont « maîtres de leur enquête » et peuvent donc exiger de quiconque un document ou un renseignement qu'ils jugent nécessaire à celle-ci. Il s'agit d'un pouvoir très puissant analogue à ceux dont disposent les tribunaux judiciaires pour découvrir la vérité⁴³. L'objectif derrière l'octroi de tels pouvoirs est la volonté de permettre aux personnes qui en sont investies de réaliser leur mandat de manière efficace.

D'ailleurs, le fait de détenir ces pouvoirs est généralement, en soi, suffisant pour inciter les organismes scolaires à pleinement collaborer sans devoir les exercer formellement.

Il appartient aux PRE ou au pne de déterminer les moyens d'intervention les plus appropriés selon les circonstances particulières de l'affaire. La cueillette d'information directe, rapide et libre de contraintes, constitue la base des interventions des PRE et du pne.

Concrètement, cela implique de maintenir une communication directe et des échanges ouverts avec les personnes immédiatement concernées par la situation, portant sur les faits, le contexte de même que le

⁴² RLRQ, c. A-2.1.

⁴³ Cournoyer Boutin, Olivier et al., « Pouvoirs de l'État dans le cadre d'enquêtes administratives », dans *Développements récents en matière d'intégrité publique*, 2023, p. 150.

cadre juridique et administratif. Un tel contact direct permet en outre un traitement rapide et efficace des dossiers. Les PRE et le pne doivent avoir toute latitude, tant en cours d'enquête que lors de leurs interventions, pour obtenir de la part des organismes scolaires les informations et les documents jugés nécessaires.

Ainsi, si un organisme scolaire devait centraliser l'ensemble des interactions d'un PRE et du pne auprès d'une seule personne ou service, il importe de rappeler les éléments de positionnement ci-haut. En effet, une telle façon de faire aurait pour effet d'alourdir l'intervention, d'en compromettre la probité et l'efficacité et, potentiellement, de biaiser les informations recueillies. En conséquence, elle reviendrait à diriger, voire à contrôler, les interventions des PRE et du pne, ce qui irait à l'encontre de l'esprit de la LPNE.

La désignation d'interlocuteurs privilégiés est toutefois acceptable dans la mesure où cela favorise la fluidité des échanges.

La DACE, avec le soutien des conseillers juridiques du PNE, appuie les PRE dans l'éventualité de difficultés de collaboration avec certains organismes scolaires.

Serment et exclusion des témoins

En vertu des articles 7 et 9 de la *Loi sur les commissions d'enquête*, les PRE ont également le pouvoir d'assermenter un témoin et d'ordonner l'exclusion des témoins. De tels pouvoirs n'ont pas à être utilisés systématiquement, mais sont disponibles pour les dossiers où l'évaluation de la crédibilité des personnes rencontrées est au cœur de l'analyse.

Le serment peut être reçu verbalement par le PRE de la manière suivante : Affirmez-vous solennellement de dire la vérité, toute la vérité, rien que la vérité? Dites : « Je l'affirme ».

Lorsqu'il est jugé nécessaire d'utiliser le pouvoir d'assermentation, il est également recommandé de procéder aux vérifications suivantes :

- S'assurer que le témoin n'enregistre pas la rencontre ;
- S'assurer que le témoin est seul dans la pièce ;
- S'assurer que le témoin n'utilise aucun document ou outil de référence sans permission.

Il est également possible d'ordonner l'exclusion des témoins. L'objectif principal d'une telle ordonnance est d'éviter qu'un témoin prenne connaissance du contenu des témoignages qui l'ont précédé, incluant les questions qui ont été posées, afin d'ajuster le sien en conséquence. L'exclusion des témoins facilite l'appréciation de la crédibilité des témoins et favorise la découverte de la vérité.

Une telle ordonnance peut être rendue verbalement de la manière suivante :

Dans le cadre de la présente enquête et en vertu des pouvoirs qui me sont conférés, j'ordonne (ou j'ai ordonné) l'exclusion des témoins. Ceci signifie que d'ici la fin de mon enquête, il vous est interdit de parler à quiconque du contenu du témoignage que vous avez livré aujourd'hui ou des questions que je vous ai posées. Contrevenir à cette ordonnance pourrait, d'une part, constituer une entrave à mon enquête et, d'autre part, affecter sérieusement votre crédibilité et celles des personnes à qui vous auriez parlé du contenu de votre témoignage.

Précisions concernant le secret professionnel

Les professionnels sont tenus au secret professionnel en vertu de l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*⁴⁴, de l'article 60.4 du *Code des professions*⁴⁵ et de dispositions spécifiques des codes de déontologie qui régissent leur ordre professionnel. Il s'agit notamment des psychologues, des psychoéducateurs et psychoéducatrices, des ergothérapeutes, des orthophonistes et des travailleurs sociaux.

Les pouvoirs d'enquête prévus à la *Loi sur les commissions d'enquête* sont généralement insuffisants, à eux seuls, pour écarter le secret professionnel.

Dans le contexte scolaire, le secret professionnel est un droit qui appartient au « patient » et il peut y renoncer implicitement ou explicitement. La renonciation explicite est la manière la plus efficace d'avoir accès à un renseignement protégé par le secret professionnel. Un *Formulaire de consentement à la renonciation au secret professionnel* est disponible à la DACE.

La DACE, avec le soutien des conseillers juridiques du PNE, appuie les PRE dans l'éventualité d'impasse en matière de secret professionnel.

Autres limites aux pouvoirs d'enquête

D'autres dispositions législatives ou privilèges créent des immunités de divulgation qui peuvent être opposées aux demandes formulées en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, comme le privilège de l'enquête en cours que peuvent invoquer les corps policiers dans certaines circonstances ou encore la protection de l'identité d'une personne ayant effectué un signalement en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*⁴⁶.

De plus, certains régimes de confidentialité, sans créer une immunité de divulgation, peuvent continuer de protéger la confidentialité des renseignements même après qu'ils aient été divulgués à un PRE. C'est le cas en protection de la jeunesse en vertu des articles 75.2 et suivants de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La DACE, avec le soutien des conseillers juridiques du PNE, appuie les PRE dans l'éventualité de difficultés dans toute situation où un tiers invoque une immunité de divulgation ou un régime de confidentialité pour refuser de fournir un renseignement pertinent au traitement d'une plainte ou d'un signalement.

3.2.14 Utiliser les pouvoirs d'inspection en matière d'AVCS

Le recours aux pouvoirs d'inspection prévus aux articles 48 à 50 LPNE doit être préalablement autorisé par le protecteur national de l'élève.

En plus des pouvoirs d'enquête abordés à la section précédente, les PRE et toute personne autorisée par le pne, peuvent agir comme inspecteur dans le cadre du traitement de signalements et de dossiers d'initiative. Ce pouvoir n'est accordé qu'en matière d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS).

⁴⁴ RLRQ, c. C -12.

⁴⁵ RLRQ, c. C -26.

⁴⁶ RLRQ, c. P-34.1.

Lorsque ces pouvoirs sont exercés, les inspecteurs peuvent⁴⁷ :

- 1° pénétrer, à toute heure raisonnable, dans les locaux et immeubles du centre de services scolaire, y compris ceux qui sont mis à la disposition des établissements d'enseignement du centre de services scolaire, ainsi que dans les installations de tout établissement d'enseignement privé ;
- 2° exiger, pour examen ou reproduction, tout renseignement ou tout document relatif à l'application du présent chapitre ;
- 3° prendre des photographies ou effectuer des enregistrements ;
- 4° exiger d'une personne, par tout moyen permettant d'en prouver la réception à un moment précis, qu'elle lui communique tout renseignement ou tout document requis pour l'exercice des fonctions que lui attribue le présent chapitre, dans le délai et selon les conditions qu'elle précise.

De plus, lorsque la ou le PRE ou la personne autorisée par le pne agit comme inspecteur, elle ou il doit, sur demande, se nommer et exhiber un certificat attestant de sa qualité (art. 50 al. 1 LPNE). À cette fin, une carte d'identité avec photo est fournie par le PNE.

L'exercice des pouvoirs d'inspection est encadré par la procédure/directive XXX (à venir).

Conformément à l'article 48 LPNE, la ou le PRE ou toute personne autorisée par le pne peut agir comme inspecteur dans le cadre du traitement de signalements et de dossiers d'initiative en matière d'AVCS. L'article 67 LPNE précise que :

« Quiconque entrave ou tente d'entraver de quelque façon que ce soit l'exercice des fonctions d'un inspecteur, notamment en le trompant par des réticences ou de fausses déclarations ou en refusant de lui fournir un document ou un renseignement [...] commet une infraction et est passible d'une amende [...] ».

En cas d'entrave, la personne agissant comme inspecteur doit aviser sans délai le directeur de la DACE.

3.2.15 Aviser d'un délai supplémentaire de traitement au-delà de 25 jours ouvrables

En vertu de l'art. 44 al. 6 LPNE, la ou le PRE qui constate qu'une plainte est en traitement depuis 25 jours ouvrables doit transmettre à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire concerné un avis leur mentionnant qu'un délai supplémentaire est requis pour le traitement du dossier, ainsi que la raison de ce délai. Un modèle de gabarit est prévu dans le système de mission.

3.2.16 Soutien aux PRE en cours de traitement

En plus de l'examen des conclusions et des recommandations à la fin du traitement d'une plainte ou d'un signalement (art. 44 al. 2 et 3), l'art. 17 al. 4 LPNE prévoit que :

⁴⁷ Art. 49 LPNE.

[...] le protecteur national de l'élève apporte son soutien au protecteur régional de l'élève qui le requiert aux fins du traitement d'une plainte, et ce, dans le respect de ses fonctions et de la confidentialité des renseignements. Il peut ainsi lui donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de ses fonctions.

Ce soutien, sa forme et l'approche qui les sous-tendent sont précisés dans la Politique relative à la coordination et aux conseils aux enquêtes ([lien à venir](#)). Concrètement, ce soutien est offert aux PRE par la DACE, qui veille principalement à contribuer à la recherche d'information et à l'analyse et qui, sur demande ou au besoin, assigne un conseiller ou une conseillère au dossier. Le pne est sollicité pour les cas les plus complexes, inusités, sensibles ou nécessitant une position institutionnelle. Les contributions de la DACE et du pne sont consignées au système de mission.

Ce rôle-conseil et ce soutien aux PRE est également réalisé dans le cadre des Avis produits par les PRE en vertu de l'art. 19 al. 2 LPNE.

3.2.17 Cesser le traitement

En vertu des articles 32 et 34 LPNE, une ou un PRE peut cesser le traitement d'une plainte dans les circonstances suivantes :

- Un recours est exercé par le plaignant devant un tribunal judiciaire ou devant une personne ou un organisme de l'ordre administratif qui exerce des fonctions juridictionnelles, et ce recours porte sur les faits qui fondent cette plainte et, de l'avis de la ou du PRE, les conclusions recherchées par l'exercice du recours sont similaires aux conclusions recherchées par la formulation de la plainte;
- Un autre recours serait susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable la situation faisant l'objet de la plainte ou du signalement;
- La plainte ou le signalement est jugé, suivant un examen sommaire, frivole, vexatoire ou fait de mauvaise foi;
- Le plaignant ou le signalant refuse ou néglige de lui fournir tout renseignement ou document qu'il juge pertinent pour la bonne compréhension des faits;
- La ou le PRE a des motifs raisonnables de croire que ses démarches ne sont manifestement pas utiles;
- Le délai écoulé entre les faits sur lesquels elle est fondée et sa réception en rend l'examen impossible.

Si la ou le PRE constate la présence de l'une de ces situations alors qu'il n'a pas encore transmis l'avis de traitement, il doit refuser d'examiner la plainte (voir section 3.1.4).

La ou le PRE peut également envisager de suspendre le traitement d'une plainte ou d'un signalement lorsqu'il juge son intervention prématurée ou lorsque les conditions nécessaires pour entamer un processus de facilitation sont présentes (art. 34 al. 3 et 40 LPNE : voir section 3.2.11)

Une appréciation au cas par cas est requise pour décider si l'une ou l'autre de ces dispositions doit trouver application.

Chaque fois qu'il met fin au traitement d'une plainte ou d'un signalement, la ou le PRE doit aviser par écrit et sans délai la personne plaignante ou signalante, en fournir les motifs et, le cas échéant, lui indiquer le

recours à exercer (art. 35 al. 1 LPNE). Elle ou il doit également transmettre l'information à l'organisme scolaire concerné.

De plus, il doit – s'il est d'avis que la plainte ou le signalement peut être traité par une autre personne ou par un autre organisme et que la personne plaignante ou signalante y consent – transmettre l'information relative à la plainte ou au signalement à cette personne ou à cet organisme (art. 35 al. 2 LPNE).

Le rôle de l'équipe A/R dans les cas évoqués dans la présente section est développé à la section 3.1.

3.2.18 Rédiger des Conclusions, avec ou sans recommandations

La ou le PRE termine généralement l'analyse d'une plainte ou d'un signalement par des Conclusions avec, si applicable, une ou des recommandations. Les Conclusions et, le cas échéant, les recommandations sont déterminées pour chacun des motifs traités.

Le pouvoir de recommandation des PRE et du pne s'inscrit dans son champ de compétence et est exercé dans une perspective d'amélioration continue des services offerts par les organismes scolaires et du respect des droits des élèves et de leurs parents. La finalité des recommandations, bien qu'elle soit intrinsèquement critique, n'est pas à trouver des coupables, à pointer du doigt ou encore à réprimander. Les recommandations se veulent constructives et orientées vers la recherche de solutions. Cette perspective est fondamentale pour susciter l'adhésion des destinataires des recommandations, et donc leur mise en œuvre.

Les destinataires des recommandations sont les entités administratives compétentes pour agir sur leur objet. Il s'agit généralement de la direction générale du CSS, de la CS ou de l'EEP. Selon la portée de la recommandation, il peut s'agir d'une direction d'un CSS, d'une direction d'école, etc. Dans ces derniers cas, la direction générale du CSS, de la CS ou de l'EEP est alors mise en copie conforme des recommandations formulées aux entités administratives de son organisation.

Selon les circonstances, la présidence du conseil d'administration peut également être interpellée (directement ou en copie conforme⁴⁸), par exemple si la direction générale de l'organisme scolaire est au cœur de l'objet de la plainte et des recommandations ou compte tenu de la nature particulière de la plainte ou du signalement.

Les recommandations doivent être impersonnelles. Même si la mise en œuvre d'une recommandation dépend de l'action d'une personne précise ou que son objet porte sur le comportement d'une personne précise, le destinataire doit être l'entité administrative responsable afin que le suivi au PRE soit fait par l'autorité imputable pour cette entité.

Les recommandations sont transmises à la personne plaignante et à l'organisme scolaire (art. 44 al. 4 LPNE – voir aussi art. 45).

⁴⁸ Pour joindre la présidence des conseils d'administration, il est recommandé de solliciter les secrétariats généraux des CSS, qui assurent l'interface entre l'administration et l'instance de gouvernance. Pour les commissions scolaires anglophones, la même démarche est effectuée, avec les adaptations nécessaires (voir art. 64 LPNE).

Lorsque la recommandation vise une « décision »⁴⁹ prise par le titulaire d'une fonction qui refuse de donner suite à la recommandation du PRE, une voie de recours est possible au conseil d'administration du CSS ou le conseil des commissaires d'une CS (art. 9 LIP). Le pne doit autoriser au préalable un tel recours par la ou le PRE.

Les recommandations des PRE et du pne peuvent être formulées dans une approche préventive et de large portée. Pour chaque cas individuel examiné, il convient de se demander si d'autres personnes sont ou seraient susceptibles de se trouver dans la même situation. Le cas échéant, les recommandations formulées à l'organisme concerné doivent aussi viser ces autres situations potentielles. Des dossiers à portée collective peuvent par ailleurs être initiés avec l'accord du protecteur national de l'élève (voir section 5.2).

Le suivi des recommandations est abordé à la section 3.5.

La ou le PRE et le pne ne peuvent adresser leurs recommandations qu'aux organismes scolaires. Dans certaines circonstances, le pne pourrait toutefois juger pertinent d'interpeller d'autres entités dont l'intervention serait jugée utile (par exemple le MEQ). Dans de telles situations, il revient au pne d'interpeller ces entités.

Recommandations « S.M.A.R.T. »

Afin de favoriser l'acceptation et l'implantation des recommandations des PRE et du pne, leur formulation doit être guidée par les principes « S.M.A.R.T. » :

Spécifique

Chaque recommandation doit traiter d'un seul problème ou d'une question précise. Ce besoin de précision s'applique tant aux mesures demandées qu'à son destinataire (la recommandation ne peut pas s'adresser à un tiers ou impliquer d'emblée un tiers pour la réalisation de la recommandation).

Mesurable

Il doit y avoir un moyen de mesurer l'efficacité de la recommandation afin de déterminer si elle a été mise en œuvre avec succès. Chaque recommandation doit inclure ou sous-entendre un indicateur pour le suivi (ex. : une demande d'informer la ou le PRE des mesures prises) qui permettra d'évaluer sans équivoque si, oui ou non, la recommandation a été implantée. La recommandation doit être rédigée en évitant les qualificatifs vagues (ex. : adéquat, suffisant, étroit, rapide) de façon à rendre cette évaluation aussi aisée que possible.

Axée sur les résultats

Chaque recommandation doit être rédigée dans un langage simple et direct tout en identifiant la situation à atteindre ou les actions concrètes à mener pour y parvenir. Elle ne doit pas demander une simple amélioration de la situation sans davantage de précision.

⁴⁹ Une décision au sens de l'article 9 LIP est un acte qui concerne un élève particulier, par lequel un employé autorisé ou mandaté pour ce faire exerce un pouvoir administratif, c'est-à-dire discrétionnaire ou un pouvoir lié, en application de la loi, d'un règlement ou d'une politique. Constitue une décision, par exemple, l'acte par lequel un employé d'un centre de services scolaire décide du classement d'un élève, de son transfert ou de son expulsion.

Réalisable

La mise en œuvre de la recommandation doit être possible en termes pratiques et opérationnels. Les recommandations plus ambitieuses et à long terme sont scindées en étapes plus courtes et demeurent dans les limites du raisonnable.

Temporellement définie

La recommandation doit préciser quand la mise en œuvre doit être lancée ou achevée.

Par ailleurs, la ou le PRE qui rédige des Conclusions doit suivre le [gabarit des Conclusions](#) applicable ainsi que les Normes de rédaction institutionnelles (**à venir**) en vigueur.

3.3 Pré examen et examen d'une plainte ou d'un signalement

En vertu de l'art. 44 al. 2 LPNE, le pne examine toutes les Conclusions, et les recommandations, le cas échéant, rendues par les PRE au terme du traitement des plaintes et des signalements; il en est de même au terme des enquêtes réalisées à l'initiative des PRE en matière d'AVCS (art. 46 LPNE). Dans le cadre de cet examen, le pne peut modifier les Conclusions et les recommandations des PRE, ou procéder à sa propre enquête.

Par souci d'efficacité, cette étape est déléguée à la DACE, laquelle peut proposer des modifications aux Conclusions ou aux recommandations de la ou du PRE, si jugé requis. Si des démarches supplémentaires dans le traitement d'une plainte ou d'un signalement sont envisagées, celles-ci sont discutées avec la ou le PRE.

La [Procédure de rédaction et d'examen des conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève](#) précise les modalités relatives à la rédaction des Conclusions et à l'examen de celles-ci.

3.4 Finalisation du traitement d'une plainte ou d'un signalement

3.4.1 Compléter les Conclusions

La ou le PRE complète ses Conclusions à la suite du pré examen et de l'examen, le cas échéant. Elle ou il les transmet ensuite pour une révision administrative, conformément à la *Procédure de rédaction et d'examen des conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève*.

3.4.2 Transmettre les Conclusions

Au terme de la révision administrative, la ou le PRE les transmet à l'adresse courriel admin@pne.gouv.qc.ca. Une personne désignée par le protecteur national de l'élève est responsable de créer le lien sécurisé et de transmettre le courriel à la personne plaignante ou signalante et à la direction générale du CSS, de la CS ou de l'EEP, en vertu des [Instructions relatives au soutien technique et administratif apporté aux protectrices et protecteurs régionaux de l'élève](#). L'utilisation d'un lien sécurisé est requise compte tenu de la présence de renseignements personnels ou d'informations confidentielles dans les Conclusions.

Par ailleurs, une bonne pratique à adopter en matière de traitement de plaintes, particulièrement pour les dossiers sensibles, est de communiquer verbalement avec la personne plaignante préalablement à l'envoi des Conclusions. Un contact préalable avec l'organisme scolaire en certaines circonstances, plus

particulièrement en présence de recommandations pouvant s'avérer plus exigeantes, peut également être utile.

Parents séparés

Les Conclusions sont toujours transmises au parent demandeur. Toutefois, dans la situation de parents séparés, il est possible pour une ou un PRE de transmettre les Conclusions également à l'autre parent, s'il possède ses coordonnées. Il peut en effet s'avérer pertinent de le faire dans l'intérêt de l'élève et par transparence auprès des deux responsables de l'autorité parentale (voir la section 3.2.7, Parents séparés ou en désaccord)

RTP

Transmettre les Conclusions au Responsable de traitement des plaintes n'est pas prévu par la loi et il ne s'agit donc pas d'une obligation. Malgré cela, la ou le PRE qui le souhaite peut le faire, mais il s'agit d'un destinataire supplémentaire et la ou le directeur général du CSS, de la CS ou de l'EEP doit toujours recevoir les Conclusions.

Conseil d'administration et conseil des commissaires

La ou le PRE qui estime requis de transmettre ses Conclusions au conseil d'administration d'un CSS ou au conseil des commissaires communique au préalable avec le pne pour obtenir son autorisation. Le cas échéant, elle ou il les transmet à la présidente ou au président.

À noter qu'il est aussi possible pour le PRE de solliciter le CA d'un CSS ou le conseil des commissaires d'une CS, qui peut infirmer en tout ou en partie une décision visée par des conclusions ou des recommandations du PRE et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu (art. 9 LIP tel que modifié par l'art. 78 LPNE). Le pne doit autoriser au préalable un tel recours par la ou le PRE.

À la personne signalante

La ou le PRE doit transmettre à la personne signalante un avis indiquant que l'enquête est terminée et que les Conclusions sont transmises à l'organisme scolaire. L'avis ne doit pas fournir de renseignements personnels ou d'éléments des Conclusions. Un gabarit est prévu à cette fin dans le système de mission.

Aux parents d'un élève concerné par un signalement

À venir à la suite des travaux sont en cours pour définir les modalités reliées au traitement des signalements.

3.5 Suivi des recommandations d'une plainte ou d'un signalement

Puisqu'il faut distinguer l'acceptation d'une recommandation de sa mise en œuvre formelle, la ou le PRE assure le suivi de ses recommandations acceptées jusqu'à leur pleine implantation (ou annulation ou refus postérieur à l'acceptation, le cas échéant). Bien que les PRE prévoient dans la plus grande mesure du possible une mise en œuvre de leurs recommandations dans un délai raisonnablement court, la nature de certaines d'entre elles – celles à portée collective ou systémique, plus particulièrement- peut requérir d'accorder un délai d'implantation plus long à l'organisme scolaire concerné.

L'organisme scolaire à qui des recommandations ont été formulées, dispose de 10 jours ouvrables pour informer le plaignant et la ou le PRE des suites qu'il entend donner aux recommandations et, le cas échéant, des motifs justifiant tout refus d'y donner suite (art. 45 LPNE).

La ou le PRE convient avec l'organisme scolaire des échéanciers de suivis et de mise en œuvre et s'assure de leur raisonnable. Ces suivis sont primordiaux pour assurer que les recommandations du PNE produisent leur plein effet au bénéfice du respect des droits des élèves et de leurs parents, mais également qu'elles contribuent concrètement à l'amélioration des services et de la gouvernance scolaires. Par ailleurs, une institution d'ombudsman telle que le PNE n'accomplirait pas entièrement sa mission si elle ne s'assurait pas de l'implantation, à sa satisfaction, des recommandations acceptées par les organismes scolaires.

L'intensité du suivi d'implantation peut dépendre de plusieurs facteurs, notamment de l'importance des impacts pour les élèves ou du niveau de confiance envers la capacité de l'organisme scolaire à réaliser les changements requis dans les délais impartis. L'implantation peut notamment être constatée par :

- La confirmation de l'organisme scolaire de l'implantation des mesures recommandées ;
- Une vérification par la ou le PRE de l'implantation des résultats obtenus pour l'ensemble des changements requis ;
- La mise en œuvre d'un programme d'implantation effective ou de pérennité des recommandations.

Le processus de suivi prend fin lorsque l'ensemble des recommandations ont été mises en œuvre à la satisfaction de la ou du PRE. C'est à ce moment que le code de fermeture est inscrit au dossier et que celui-ci est définitivement fermé dans le système de mission.

4. Avis en vertu de l'art. 19 al. 2 LPNE

La LPNE prévoit la possibilité, pour le ministre de l'Éducation (art. 18) et pour les organismes scolaires (art. 19 al. 2), de formuler une demande d'avis respectivement à l'intention du pne ou d'une ou d'un PRE. Ces demandes sont formulées par écrit.

Les demandes d'avis du ministre sont transmises directement au protecteur national de l'élève, alors que celles des organismes scolaires autorisés à le faire sont transmises au PNE par courriel à l'adresse générale (info@pne.gouv.qc.ca), à la ou au PRE directement ou encore par le formulaire Web.

Le traitement de la demande d'avis au ministre est sous la responsabilité du pne qui, au besoin, mandate la DACE ou les Affaires juridiques pour l'assister dans l'analyse et la production de l'avis.

Le second type de demande d'avis peut provenir des instances de gouvernance scolaire suivantes, identifiées à l'art. 19 al. 2 LPNE : conseil d'administration d'un CSS, conseil des commissaires d'une CS, comité de parents d'un CSS ou d'une CS, conseil d'établissement ou comité d'élèves d'un établissement d'enseignement au sein d'un CSS ou d'une CS, et conseil d'administration ou direction d'un établissement d'enseignement privé.

La demande d'avis est traitée par la ou le PRE par l'entremise du système de mission. Pour ce faire, la ou le PRE bénéficie du soutien et des conseils de la DACE et, au besoin, des conseillers juridiques du PNE. Une fois le traitement complété, l'Avis est approuvé par le pne, puis téléversé sur le site Web du PNE dans les 30 jours de sa transmission à l'instance demanderesse.

Les modalités de réception et de réalisation des Avis sont prévues à la [Procédure relative aux Avis réalisés par le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève](#).

Par ailleurs, il peut arriver qu'un organisme scolaire demande à la ou au PRE de se positionner sur un outil local créé (par exemple un référentiel, une politique ou un guide). Le segment qui suit permet d'offrir un exemple de réponse qui peut être donnée à l'organisme scolaire dans de telles circonstances :

Permettez-moi premièrement de vous remercier de la confiance manifestée à mon endroit en sollicitant mes commentaires sur les projets de documents relatifs à la gestion des AVCS au sein de votre Centre de services scolaire.

Ma posture d'ombudsman comme protectrice régionale de l'élève m'oblige toutefois à décliner cette invitation. En effet, moi ou éventuellement l'une ou l'un de mes collègues serons appelés à analyser ces documents dans le cadre de plaintes ou de signalements; dans ce contexte, il ne m'est pas possible de m'impliquer dans leur processus de production.

Je tiens cependant à vous signaler l'existence d'une autre option qui mérite à mes yeux d'être envisagée par votre CSS. En effet, la nature de votre requête pourrait constituer une demande d'Avis à mon attention en vertu de l'article 19 al. 2 de la Loi sur le protecteur national de l'élève (LPNE), qui se lit ainsi :

(...)

Ils (les protecteurs régionaux de l'élève) donnent leur avis sur toute question que leur soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé visé à l'article 16 relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci. Ces avis sont publiés sur le site Internet du protecteur national de l'élève dans les 30 jours de leur transmission.

Ce moyen, que votre conseil d'administration pourrait initier, pourrait ainsi légalement me permettre d'émettre mes commentaires et mes recommandations sur les documents cités précédemment.

Afin de contribuer à votre réflexion, je vous invite à consulter les deux Avis rendus à ce jour par mes collègues publiés sur la page Web du Protecteur national de l'élève ([Publications du Protecteur national de l'élève | Gouvernement du Québec](#)).

Espérant que cela puisse répondre à votre question, je me rendrai disponible si vous souhaitez en discuter.

Au besoin, la ou le PRE communique avec la DACE.

5. Veille et dossiers à portée collective

5.1 Dossiers de veille

Ce type de dossier s'applique aux situations relevant d'enjeux médiatisés, d'actualités, sensibles ou à surveiller. Il permet de consigner des notes au dossier, de télécharger du contenu pertinent, voire scientifique ou relatif aux bonnes pratiques relatives au respect des droits des élèves et des parents ou en matière de gouvernance scolaire. En résumé, il s'agit d'une préparation à un éventuel dossier à portée collective. Le système de mission permet de conserver les données recueillies et de modifier la catégorie à partir de la section *Type de dossier*.

5.2 Dossiers à portée collective ou systémique

La DACE a la responsabilité d'assurer le suivi quant aux sujets et enjeux ayant une portée collective ou systémique touchant les réseaux scolaires dans leur ensemble (ou du moins largement), en lien avec la mission du PNE. Ces sujets et enjeux peuvent notamment être identifiés au terme de veilles (voir la section 5.1) et par les PRE.

À noter que des recommandations à portée collective peuvent être formulées dans les rapports annuels d'activités du PNE (art. 60 LPNE).

ANNEXE I - ABRÉVIATIONS

AVCS (ou VACS)	Acte de violence à caractère sexuel (ou violence à caractère sexuel)
CcQ	Code civil du Québec
CDLP	Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ c. C -12
CS	Commission scolaire
CSS	Centre de services scolaire
DAI	Direction des affaires institutionnelles
DACE	Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes
DPCP	Directeur des poursuites criminelles et pénales
DPJ	Directeur de la protection de la jeunesse
EEP	Établissement d'enseignement privé
Enfant(s)	Sauf indication contraire dans le texte, réfère aux enfants recevant l'enseignement à la maison
Élève HDAA	Élève en situation de handicap ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage
FP	Formation professionnelle
FGA	Formation générale des adultes
LAI	Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c. A-2.1
LEP	Loi sur l'enseignement privé, RLRQ, c. E-9.1
LIP	Loi sur l'instruction publique, RLRQ, c. I-13.3
LIPACIN	Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis, RLRQ, c. I-14
LJA	Loi sur la justice administrative, RLRQ, c. J -3
LPJ	Loi sur la protection de la jeunesse, RLRQ, c. P-34.1
LPNE	Loi sur le protecteur national de l'élève, RLRQ, c. P-32.01
MEQ	Ministère de l'Éducation du Québec
PNE	Protecteur national de l'élève (pne : titulaire de la fonction)
PRE	Protecteur régional de l'élève
RPDTP	Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes, RLRQ, c. P-32.01, r.0.1
RPEPEPES	Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire, RLRQ, c. I-13.3, r. 8
RPPF	Régime pédagogique de la formation professionnelle, RLRQ, c. I-13.3, r. 10
RPPGA	Régime pédagogique de la formation générale des adultes, RLRQ, c. I-13.3, r. 9
Système de mission (ARISTOTE)	Solution informatique utilisée pour le traitement de l'ensemble des requêtes traitées en vertu de la LPNE par les RTP, les PRE et le PNE.

ANNEXE II – DROITS

DROITS DES ÉLÈVES ET DES ENFANTS

DROITS	RESUMÉ	SOURCES
DROITS GÉNÉRAUX		
Droit à ce que les décisions le concernant soient prises dans son intérêt et dans le respect de ses droits	Lors d'une décision concernant un enfant, devraient être pris en considération, outre les besoins moraux, intellectuels, affectifs et physiques de l'enfant, son âge, sa santé, son caractère, son milieu familial, incluant la présence de violence familiale, y compris conjugale, ainsi que les autres aspects de sa situation.	CcQ, art. 33
Droits aux services éducatifs	Toute personne a droit au service de l'éducation préscolaire et aux services d'enseignement primaire et secondaire.	CDLP, art. 40 CRDE, art. 28 LIP, Art. 2
Droit à l'éducation publique gratuite + Droit de choisir un établissement d'enseignement privé	Tout résidant du Québec a droit à la gratuité des services éducatifs dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi. Toutefois, le parent a le choix d'inscrire son enfant dans un établissement d'enseignement privé qui se conforme aux normes prescrites ou approuvées en vertu de la loi.	LIP, art. 3 LIP, art. 3.1 CDLP, art. 40, 42
Droit à des services éducatifs de qualité	Le directeur de l'école ou du centre, et si applicable les membres du conseil d'administration et le centre de service scolaire, travaillent à assurer la qualité et la pertinence des services éducatifs dispensés à l'école.	LIP, art. 96.12, al. 1, 110.9, 176.1 par. 2, 207.1 LEP, art. 25 et 118
Droit à un personnel d'enseignement qualifié	Sauf exceptions mentionnées par la Loi, l'enseignant doit être titulaire d'une autorisation d'enseigner déterminée par règlement du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport et délivrée par ce dernier.	LIP, art. 23 à 25 LEP, art. 50, 53 et 54
Droit à l'égalité et à la non-discrimination	L'élève ne peut être exclu ou traité différemment des autres, être offensé ou méprisé par des paroles ou des comportements hostiles et répétés, ceci à cause de ses caractéristiques personnelles telles que : race, couleur, sexe, identité ou expression de genre, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale, handicap.	CRDE, art. 2 LIP, art. 22 CDLP, art. 10
Droit au respect de sa vie privée, de sa réputation, ainsi que de sa dignité		CDLP, art. 4, 5 CcQ, art. 35 CRDE, art. 16

Droit à un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire exempt de toute forme de violence ou d'intimidation	Tout enfant a droit à la protection et à la sécurité de sa personne. Dans un milieu scolaire, l'élève a le droit d'être protégé contre toute forme de violence ou d'exploitation. L'établissement scolaire est tenu de lui offrir un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire, de manière à ce qu'il puisse y développer son plein potentiel, à l'abri de toute forme d'intimidation ou de violence. L'établissement doit adopter à cette fin un plan de lutte contre l'intimidation et la violence.	CDLP, art. 1, 39 CcQ, art. 32 LIP, art. 96.12, 110.13, 75.1, 75.2, 75.3, 76, 210.1, 214.1, 214.2 LEP, art. 63.1 à 63.10 CRDE, art. 19, 33-36
Droit à un plan d'intervention adapté à ses besoins et à ses capacités (pour les élèves HDAA)	Un élève HDAA, a le droit de recevoir un service éducatif adapté à ses besoins et à ses capacités.	LIP : 96.14, 110.11, 185, 234, 235 CRDE, art.23 LIPACIN, art. 480 EEP : pas d'obligation générale et explicite, mais v. art. 11 et 14 LEP et les douze établissements privés spécialisés en adaptation scolaire . Voir également les engagements contractuels et le permis de l'établissement.
Droit de former un regroupement pour lutter contre la violence et l'intimidation	Les élèves ont le droit de former des regroupements pour lutter contre la violence et l'intimidation.	LIP, art. 96.7.1 LEP, art. 63.7
Droit d'être écouté et considéré	Dès qu'un enfant est capable de discernement, il a le droit d'exprimer son opinion. Il a le droit d'être écouté et considéré.	CRDE, art.12, 13 LIP, art 242

Droit à l'accès, et à la protection de ses renseignements personnels	Toute personne a le droit de recevoir communication de tout renseignement nominatif la concernant, d'y avoir accès, de rectifier les renseignements qui s'y trouvent et d'autoriser la divulgation de ceux-ci. Ceci s'applique aux documents détenus par un organisme public, y compris un organisme scolaire (public ou privés). Le consentement du mineur de moins de 14 ans aux fins de la LAI est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Le consentement du mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Pour davantage d'instructions relatives au traitement impliquant des personnes mineures, voir la section 1.7. En cas de refus d'un organisme scolaire à la suite d'une demande d'accès, un arrimage est requis avec le recours à la Commission d'accès à l'information. Voir art. 32 al. 2 LPNE.	CDLP, art. 44 CcQ, art. 35 à 41 LIP, art. 3.2 LAI, art. 53, 53.1, 94 et ss.
Droit au respect de la liberté de conscience et de religion.	Toute personne a le droit de pratiquer la religion de son choix ou de ne pas adhérer à une croyance ou à une religion ; ceci sans crainte d'empêchement ou de représailles.	CDLP, art. 3 LIP, art. 37 CRDE, art. 14 LIPACIN, art. 576, 659
DROITS SPÉCIFIQUES À L'ENSEIGNEMENT PUBLIC		
Droit de choisir son établissement d'enseignement public	Dans le cadre de l'enseignement public, l'élève ou, s'il est mineur, ses parents ont le droit de choisir, chaque année, parmi les écoles qui dispensent les services auxquels il a droit, celle qui répond le mieux à leur préférence. L'exercice de ce droit est assujéti à certains critères prévus par la Loi.	LIP, art. 4
Droit à la gratuité des manuels scolaires et du matériel didactique.	L'élève, autre que celui inscrit aux services éducatifs pour les adultes, a droit à la gratuité des manuels scolaires et du matériel didactique requis pour l'application des programmes d'activités ou l'enseignement des programmes d'études, dans les limites et les conditions prévues par la Loi.	LIP, art. 7
Droit de demander la révision d'une décision qui le/la concerne	L'élève (ou son parent) concerné par une décision ayant fait l'objet d'une recommandation d'un PRE peut demander au conseil d'administration du centre de services scolaire de réviser cette décision et de prendre celle qui, de l'avis du conseil d'administration, aurait dû être prise en premier lieu.	LIP, art. 9

Droit de former et de faire partie d'un comité des élèves.	Chaque année, le directeur d'une école qui dispense l'enseignement secondaire du second cycle voit à la formation d'un comité des élèves. Les élèves peuvent décider de ne pas former un comité des élèves ou de confier les fonctions de ce dernier à une association qui les représente.	LIP, art. 96.5 Voir également art. 211.1 LIP.
--	--	--

DROITS DES PARENTS

DROIT	PARAGRAPHE RÉCAPITULATIF	
Le droit de prendre toutes les décisions nécessaires au bien-être de son enfant et de le représenter dans l'exercice de ses droits civils	Sauf exceptions prévues par la loi, le parent d'élève a le droit de prendre toute décision nécessaire au bien-être de son enfant. C'est aussi le parent (tuteur) qui peut exercer les droits civils de son enfant (sauf quelques exceptions prévues par la loi pour lesquelles le mineur peut agir seul) Il/elle a par exemple, dans le cadre scolaire, le droit de choisir d'inscrire son enfant en enseignement privé, de choisir l'établissement scolaire public de son enfant, de demander la révision d'une décision qui vise son enfant, de demander l'exemption de fréquentation scolaire de son enfant.	CcQ, art. 33, 158 et 192 CDLP, art. 41 LIP, art. 4
Droit au respect de sa liberté de conscience, et de religion	Le parent a le droit d'élever son enfant selon ses croyances personnelles et religieuses. L'organisme scolaire est tenu de respecter la liberté de conscience et de religion des élèves et des parents.	CDLP, art. 41 LIP, art. 37 al.3
Droit d'être informé	Le parent d'élève a le droit d'être informé sur le cheminement scolaire de son enfant, sur les services éducatifs offerts par l'école, sur le plan de lutte contre l'intimidation et la violence, et sur toute situation ou décision qui impacte ou pourrait impacter son enfant.	CDLP, art. 44 LEP, art. Article 25, 63.1, 63.5, 63.6 LIP, art. 17.1, art. 18, 59, 67, 75, 96.12, 110.11, 96.12, 96.14, 96.15, 96.27, 392, 393, 395, 83, 83.1, RPEPEPES, art. 20 LIPACIN, art. 32.4, 482
Droit à l'accès, et à la protection des renseignements	La Loi sur l'accès reconnaît au parent le droit à la protection des renseignements personnels, le droit d'accès au dossier de l'enfant, le droit d'autoriser la communication des renseignements nominatifs	CcQ, art. 35 à 41 LAI, art. 53, 53.1 al. 2 et 94 et ss.

personnels de son enfant	contenus au dossier de l'enfant et le droit de rectifier un renseignement nominatif concernant l'enfant. Le consentement du mineur de moins de 14 ans aux fins de la LAI est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. Le consentement du mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur. À titre d'exemple, le parent a le droit de consulter le dossier scolaire et personnel de son enfant. Pour davantage d'instructions relatives au traitement impliquant des personnes mineures, voir la section 1.7. En cas de refus d'un organisme scolaire à la suite d'une demande d'accès, un arrimage est requis avec le recours à la Commission d'accès à l'information. Voir 32 al. 2 LPNE.	
Droit de participer à la réussite éducative de leurs enfants	Tout parent d'élève a le droit de participer à la réussite éducative de son enfant. Il/elle a notamment le droit de collaborer/participer à l'établissement d'un milieu d'apprentissage sain et sécuritaire, exempt de toute forme de violence et d'intimidation. Il/elle a le droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, d'être membre de la commission consultative de l'enseignement privé ; dans le cadre de l'enseignement public, du conseil d'établissement, d'administration, et des différents comités formés au sein de l'établissement scolaire. Dans le cadre de l'enseignement public des Cris, Naskapis et Inuits, être membre du conseil d'orientation et des différents comités formés au sein de l'établissement scolaire.	LIP, art. 28, 42, 74, 75.1, 102, 143, 143.1, 185, 189, 256, 402 LEP, art. 63.1, 95 LIPACIN, 51, 50, 52, 54.2, 74, 657

Concernant les droits spécifiques en contexte d'**enseignement à la maison**, se référer aux articles 6 et 20 à 24 du [Règlement sur l'enseignement à la maison](#)⁵⁰ (REM). À noter que la Direction de l'enseignement à la maison du MEQ offre plusieurs services aux parents et enfants. Ces services ne peuvent, directement, faire l'objet d'une plainte recevable par un PRE ou le PNE.

⁵⁰ c. I-13.3, r. 6.01.

ANNEXE III – SERVICES

Les services pouvant faire l’objet d’une plainte conformément à la LPNE sont ceux qui ont été reçus, qui sont reçus, qui auraient dû être reçus ou que les élèves, parents ou enfants requièrent (art. 23 LPNE). Ils sont présentés ci-dessous.

Note pour les établissements d’enseignement privé

Le Régime pédagogique de l’éducation préscolaire, de l’enseignement primaire et de l’enseignement secondaire⁵¹ (RPEPEPES), le Régime pédagogique de la formation générale des adultes⁵² (RPFGA) et le Régime pédagogique de la formation professionnelle (RFPF) s’appliquent en partie aux services éducatifs dispensés par les EEP (art. 25 et 40 LEP).

Les services éducatifs qui doivent obligatoirement être offerts en vertu de la LEP aux élèves d’un EEP sont moins étendus que ceux qui doivent être offerts aux élèves d’un établissement d’enseignement public. Ceci résulte du fait que les régimes pédagogiques contiennent de nombreuses dispositions qui ne sont pas applicables aux EEP, les termes des articles 25 et 40 LEP étant limitatifs. Les dispositions suivantes du RPEPEPES ne s’appliquent pas à un EEP⁵³ :

- Services complémentaires;
- Services particuliers;
- Informations devant obligatoirement être transmises aux parents⁵⁴.

Soulignons toutefois que de nombreux EEP offrent certains des services prévus au RPEPEPES bien qu’ils n’y soient pas obligés (voir art. 8 de l’Annexe A du *Règlement d’application de la LEP*⁵⁵). En outre, [douze établissements d’enseignement privés spécialisés en adaptation scolaire](#), qui accueillent exclusivement des élèves HDAA qui leur sont pour la plupart référés par des CSS ou des CS, aux frais de ces derniers (voir l’article 213 LIP), offrent évidemment des services complémentaires afin de répondre aux besoins de leur clientèle.

Si des services sont offerts par les EEP malgré que ces derniers ne soient pas légalement tenus de les offrir – ou encore si un EEP a déclaré offrir des services en lien avec la délivrance, le renouvellement ou la modification de son permis⁵⁶, ces services peuvent faire l’objet de plaintes recevables. Toutefois, si des services ne sont pas obligatoires et qu’ils ne sont pas offerts, une plainte ne pourra être conclue fondée.

Services éducatifs préscolaires, primaires et secondaires

Les services éducatifs pour les niveaux préscolaire, primaire et secondaire sont divisés en cinq catégories (art. 1 RPEPEPES) :

⁵¹ [RLRQ, c. I-13.3, r.8.](#)

⁵² [RLRQ, c. I-13.3, r.9.](#)

⁵³ Au moment de citer le RPEPEPES en contexte privé, il importe de porter une attention particulière à l’applicabilité des dispositions visées à ce contexte.

⁵⁴ Art. 20, 29 RPEPEPES.

⁵⁵ [RLRQ, c. E-9.1, r. 1.](#) L’Annexe A prévoit les renseignements à fournir en vue de la délivrance, du renouvellement ou de la modification d’un permis de tenir un EEP; l’article 8 de cette annexe vise les informations relatives aux services aux élèves (services complémentaires, services particuliers, autres services).

⁵⁶ Voir l’art. 8 de l’Annexe A du *Règlement d’application de la LEP*. Voir également l’art. 20 du même Règlement.

- Services d'éducation préscolaire;
- Services d'enseignement primaire;
- Services d'enseignement secondaire;
- Services complémentaires;
- Services particuliers.

« Les services d'enseignement sont habituellement donnés par des enseignantes et enseignants appelés à expliquer, à informer, à faire des démonstrations, ainsi qu'à superviser et à diriger l'autoapprentissage »⁵⁷.

Services d'éducation préscolaire

« Les services d'éducation préscolaire ont pour but de favoriser le développement intégral de l'élève par l'acquisition d'attitudes et de compétences qui faciliteront la réussite de ses parcours scolaire et personnel et de lui permettre de s'intégrer graduellement dans la société. » (art. 2 al. 1 RPEPEPES)

Plusieurs tâches principales identifiées pour les personnes enseignantes au préscolaire peuvent être considérées comme faisant partie des services d'éducation préscolaire :

- Préparer la matière à enseigner aux élèves en fonction du programme établi et approuvé;
- Enseigner aux élèves à l'aide de cours, de discussions, de présentations audiovisuelles et de sorties éducatives;
- Organiser des activités pour favoriser le développement physique, intellectuel et social des élèves;
- Distribuer et corriger des devoirs;
- Préparer, faire passer et corriger des examens;
- Évaluer les progrès des élèves, cerner leurs besoins individuels et mettre en œuvre des programmes de rattrapage, au besoin;
- Discuter des résultats avec les parents et les autorités scolaires;
- Assurer la discipline dans les classes et signaler les problèmes de comportement aux autorités scolaires⁵⁸.

Services d'enseignement primaire

« Les services d'enseignement primaire ont pour but de permettre le développement intégral de l'élève et son insertion dans la société par des apprentissages fondamentaux qui contribueront au développement progressif de son autonomie et qui lui permettront d'accéder aux savoirs proposés à l'enseignement secondaire. » (art. 2 al. 2 RPEPEPES)

Plusieurs tâches principales identifiées pour les personnes enseignantes au primaire peuvent être considérées comme faisant partie des services d'enseignement primaire :

- Préparer la matière à enseigner aux élèves en fonction du programme établi et approuvé;

⁵⁷ Gouvernement du Québec. (2023, 27 mars). *Services d'enseignement (SCIAN 61)*. Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-secteurs-activite/services-denseignement-scian-61>.

⁵⁸ Gouvernement du Québec. (2023, 27 mars). *Enseignants / enseignantes au primaire et au préscolaire*. Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-metiers-professions/4032-enseignants-enseignantes-au-primaire-et-prescolaire>.

- Enseigner aux élèves à l’aide de cours, de discussions, de présentations audiovisuelles et de sorties éducatives;
- Organiser des activités pour favoriser le développement physique, intellectuel et social des élèves;
- Distribuer et corriger des devoirs;
- Préparer, faire passer et corriger des examens;
- Évaluer les progrès des élèves, cerner leurs besoins individuels et mettre en œuvre des programmes de rattrapage, au besoin;
- Discuter des résultats avec les parents et les autorités scolaires;
- Assurer la discipline dans les classes et signaler les problèmes de comportement aux autorités scolaires⁵⁹.

Services d’enseignement secondaire

« Les services d’enseignement secondaire ont pour but de poursuivre le développement intégral de l’élève, de favoriser son insertion sociale et de faciliter son orientation personnelle et professionnelle. Ils complètent et consolident la formation de base de l’élève en vue d’obtenir un diplôme d’études secondaires ou une autre qualification et, le cas échéant, de poursuivre des études supérieures. » (art. 2 al. 3 RPEPEPES)

Plusieurs tâches principales identifiées pour les personnes enseignantes au secondaire pourraient être considérées comme faisant partie des services d’enseignement secondaire :

- Concevoir et mettre en œuvre des situations d’apprentissage en fonction du programme autorisé;
- Enseigner aux élèves à l’aide de différentes méthodes et techniques pédagogiques;
- Préparer, distribuer et corriger des devoirs et des évaluations;
- Évaluer les progrès des élèves, cerner leurs besoins individuels et mettre en œuvre des programmes de rattrapage, au besoin;
- Discuter des résultats des élèves avec les parents et les autorités scolaires;
- Assurer la discipline dans les classes et signaler les problèmes de comportement aux autorités scolaires;
- S’impliquer à divers niveaux de la vie scolaire (surveiller les aires communes, accompagner les élèves lors de sorties, animer des activités parascolaires, etc.)⁶⁰.

⁵⁹ *Ibid.*

⁶⁰ Gouvernement du Québec. (2023, 27 mars). *Enseignants / enseignantes au secondaire*. Gouvernement du Québec. <https://www.quebec.ca/emploi/metiers-professions/explorer-metiers-professions/4031-enseignants-enseignantes-au-secondaire>.

Services complémentaires

« Les services complémentaires ont pour but de favoriser la progression de l'élève dans ses différents apprentissages. » (art. 3 RPEPEPES). Il existe **4 types** de services complémentaires devant faire l'objet d'un programme élaboré par le CSS ou la CS (art. 4 RPEPEPES; 224 LIP).

Type	Disposition (RPEPEPES)	Exemple(s)
« [Services] de soutien qui visent à assurer à l'élève des conditions propices d'apprentissage. »	a. 4 al. 1 par. 1	Rôle-conseil offert à l'enseignant par la psychoéducatrice au sujet des pratiques de gestion de classe. Démarche multidisciplinaire (psychologue, orthopédagogie, orthophoniste, ergothérapeute, éducatrice du service de garde, enseignant et direction) pour l'élaboration du plan d'intervention d'un élève, incluant l'élève et ses parents.
« [Services] de vie scolaire qui visent le développement de l'autonomie et du sens des responsabilités de l'élève, de sa dimension morale et spirituelle, de ses relations interpersonnelles et communautaires, ainsi que de son sentiment d'appartenance à l'école. »	a. 4 al. 1 par. 2	Projet de groupe ou d'école ayant comme sujet l'ouverture à la diversité ou encore à vocation environnementale. Projet de cueillette de nourriture pour créer des paniers de partage Création d'une troupe de théâtre Projet de radio étudiante, etc.
« [Services] d'aide à l'élève qui visent à l'accompagner dans son cheminement scolaire et dans son orientation scolaire et professionnelle ainsi que dans la recherche de solutions aux difficultés qu'il rencontre. »	a. 4 al. 1 par. 3	Offre d'un suivi individualisé en orientation scolaire et professionnelle, psychologie, orthophonie, psychoéducation, etc. Donner accès à du matériel adapté pour un élève qui présente une déficience visuelle et l'accompagner dans l'utilisation de celui-ci.
« [Services] de promotion et de prévention qui visent à donner à l'élève un environnement favorable au développement de saines habitudes de vie et de compétences qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être. »	a. 4 al. 1 par. 4	Mise en œuvre d'un programme ou d'activités de groupe portant sur les apprentissages socioémotionnels, incluant des modalités de réinvestissement et d'intégration. Offre d'activités pour le développement et la consolidation de facteurs de protection en prévention des toxicomanies, par exemple, l'estime de soi, la connaissance de soi, le réseau social de soutien, etc.

Douze services doivent faire partie des services complémentaires (art. 5 RPEPEPES)

Services	Disposition (RPEPEPES, art. 5 al. 1)
Promotion de la participation de l'élève à la vie éducative	par. 1
Éducation aux droits et aux responsabilités	par. 2
Animation, sur les plans sportif, culturel et social	par. 3
Soutien à l'utilisation des ressources documentaires de la bibliothèque scolaire	par. 4
Information et orientation scolaires et professionnelles	par. 5
Psychologie	par. 6
Psychoéducation	par. 7
Éducation spécialisée	par. 8
Orthopédagogie	par. 9
Orthophonie	par. 10
Santé et de services sociaux	par. 11
Animation spirituelle et d'engagement communautaire	par. 12

Services particuliers

« Les services particuliers ont pour but de procurer une aide à l'élève qui, pour des raisons particulières, doit recevoir des services d'accueil et de soutien à l'apprentissage de la langue française ou des services d'enseignement à domicile ou en milieu hospitalier. » (art. 6 RPEPEPES)

Il existe **2 types** de services particuliers devant faire l'objet d'un programme élaboré par le CSS ou la CS (art. 224 LIP).

Type	Disposition (RPEPEPES)	Description (RPEPEPES)
Accueil et soutien à l'apprentissage de la langue française	a. 7	« [...] s'adressent à des élèves dont la langue maternelle n'est pas le français et qui, pour la première fois, reçoivent des services éducatifs en français et dont la connaissance de la langue française ne leur permet pas de suivre normalement l'enseignement. Ces élèves peuvent bénéficier de ces services de soutien à l'apprentissage de la langue française plus d'une année scolaire. Ces services d'accueil et de soutien à l'apprentissage de la langue française visent à faciliter l'intégration de ces élèves dans une classe ordinaire où les services d'enseignement sont dispensés en français. »
Enseignement à domicile ou en milieu hospitalier	a. 8 RPEPEPES	« [...] s'adressent à l'élève qui est dans l'impossibilité de fréquenter l'école parce qu'il doit recevoir des soins spécialisés de santé ou des services sociaux. Ces services ont pour but de permettre à l'élève de poursuivre l'atteinte des objectifs des programmes d'études, malgré son absence de l'école. »

Services éducatifs en formation professionnelle

Les services éducatifs relatifs à la formation professionnelle sont divisés en deux (2) catégories (art. 1 al. 1 RPFP) :

- services de formation;
- services complémentaires.

« [Ces services] ont pour objet [...] de permettre à la personne d'accroître son autonomie[,] de faciliter son insertion sociale et professionnelle[,] de favoriser son accès et son maintien sur le marché du travail[,] de lui permettre de contribuer au développement économique, social et culturel de son milieu [et] de lui permettre d'acquérir une formation sanctionnée par le ministre. » (art. 1 al. 2 RPFP)

Services de formation

Il existe **2 types** de services de formation en formation professionnelle

Type	Disposition (RPFP)	Description (RPFP)
Enseignement	a. 4	« [Ces services] peuvent être offerts par divers modes de formation. Ils ont pour but d'aider la personne à acquérir des compétences professionnelles permettant [...] d'obtenir un diplôme d'études professionnelles menant à l'exercice d'un métier spécialisé ou d'une profession et, le cas échéant, de poursuivre des études [OU] d'obtenir une attestation de spécialisation professionnelle menant à une spécialisation dans une branche particulière d'un métier ou d'une profession et, le cas échéant, de poursuivre des études. »
Aide à la démarche de formation	a. 5	« [Ces services] ont pour but de permettre à la personne [...] d'établir son projet de formation compte tenu de ses expériences personnelles et professionnelles et de ses objectifs, et ce, dans la suite des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement [ET] d'explorer les voies et les ressources disponibles en vue de réaliser son projet de formation, selon son profil de formation. »

Services complémentaires

Le régime de services complémentaires applicable pour la formation professionnelle dépend de la situation (essentiellement liée à l'âge) de la personne concernée :

« [...] jusqu'au dernier jour du calendrier scolaire de l'année scolaire où elle atteint l'âge de 18 ans, ou 21 ans dans le cas d'une personne handicapée [...] », le RPEPEPES s'applique (art. 6 al. 1 RPFP). Se référer par conséquent à 3.1.2.1 d);

Après la période mentionnée au point précédent, le RPFGA s'applique (art. 6 al. 2 RFPF). Se référer par conséquent à 3.1.2.3 c).

Services éducatifs en formation générale des adultes

Les services éducatifs relatifs à la formation générale des adultes sont divisés en trois catégories (art. 1 al. 1 RPFGA) :

- services de formation;
- services d'éducation populaire;
- services complémentaires.

« [Ces services] ont pour objet [...] de permettre à l'adulte d'accroître son autonomie[,] de faciliter son insertion sociale et professionnelle[,] de favoriser son accès et son maintien sur le marché du travail[,] de lui permettre de contribuer au développement économique, social et culturel de son milieu [et] de lui permettre d'acquérir une formation sanctionnée par le ministre. » (art. 1 al. 2 RPFGA)

Services de formation

Les services de formation comprennent des services d'enseignement et des services de formation (art. 2 RPFGA)

Services d'enseignement

« [Ces services] ont pour objet d'aider l'adulte à acquérir les connaissances théoriques ou pratiques afin de lui permettre d'atteindre les objectifs de formation qu'il poursuit. Ils peuvent être offerts par divers modes de formation. » (art. 3 al. 1 RPFGA)

Dix services sont compris dans les services d'enseignement (art. 3 al. 2 RPFGA) :

Service	Disposition (RPFGA)	Description et exemple(s) (RPFGA)
Soutien pédagogique	a. 3 al. 1 par. 1 et art. 4	« Le soutien pédagogique a pour but de permettre à l'adulte [...] de bénéficier d'un soutien pédagogique pour faciliter son rattrapage et son passage d'un cours à un autre et l'aider à contrer ses difficultés d'apprentissage en cours de formation [et, pour l'adulte] dont la langue maternelle n'est pas le français, d'obtenir un soutien linguistique pour une meilleure maîtrise du français, langue d'enseignement, sauf s'il bénéficie, en même temps, des services de francisation. »
Alphabétisation	a. 3 al. 1 par. 2 et art. 5	« L'alphabétisation a pour but de permettre à l'adulte [...] d'accéder, le cas échéant, à d'autres services de formation[,] d'augmenter ses capacités dans différents domaines d'apprentissage [et] d'exercer ses rôles familiaux et sociaux. »
Présecondaire	a. 3 al. 1 par. 3 et art. 6	« Le présecondaire, en vue d'offrir l'accès à l'enseignement secondaire ou, le cas échéant, à d'autres services de formation, a pour but d'amener l'adulte à [...] accroître ses connaissances et ses habiletés en compréhension de l'écrit et en

		productions écrites dans la langue d'enseignement ainsi qu'en mathématique [et] acquérir les notions de base dans la langue seconde et dans d'autres champs de formation qu'il peut choisir parmi les matières à option. »
Premier cycle du secondaire	a. 3 al. 1 par. 4 et art. 7	« Le premier cycle du secondaire a pour but de permettre à l'adulte de poursuivre le développement de ses connaissances dans les matières de base et dans les matières à option, en vue de lui donner accès au second cycle du secondaire ou, le cas échéant, à la formation professionnelle. »
Second cycle du secondaire	a. 3 al. 1 par. 5 et art. 8	« Le second cycle du secondaire a pour but de permettre à l'adulte de parfaire sa formation par la maîtrise des connaissances dans les matières de base et dans les matières à option, en vue de lui donner accès au diplôme d'études secondaires, à la formation professionnelle ou à des études postsecondaires. »
Intégration sociale	a. 3 al. 1 par. 6 et art. 9	« L'intégration sociale a pour but de permettre à l'adulte qui éprouve des difficultés d'adaptation sur les plans psychique, intellectuel, social ou physique l'accès à un cheminement personnel favorisant l'acquisition de compétences de base dans l'exercice de ses activités et rôles sociaux et, le cas échéant, la poursuite d'études subséquentes. »
Intégration socioprofessionnelle	a. 3 al. 1 par. 7 et art. 10	« L'intégration socioprofessionnelle a pour but de permettre à l'adulte d'acquérir les compétences requises pour faciliter son accès au marché du travail et s'y maintenir, ou, le cas échéant, de poursuivre ses études. »
Francisation	a. 3 al. 1 par. 8 et art. 11	« La francisation a pour but de développer chez les adultes pour lesquels la langue française n'est pas la langue maternelle les habiletés de base en français oral et écrit, facilitant, pour certains d'entre eux, leur intégration dans la collectivité québécoise tout en préparant leur passage à des études subséquentes ou au marché du travail. »
Préparation à la formation professionnelle	a. 3 al. 1 par. 9 et art. 12	« La préparation à la formation professionnelle a pour objet de permettre à l'adulte d'acquérir les préalables pour satisfaire aux conditions d'admission du programme choisi. »
Préparation aux études postsecondaires	a. 3 al. 1 par. 10 et art. 13	« La préparation aux études postsecondaires a pour objet de permettre à l'adulte d'acquérir les préalables requis à cette fin. »

Aide à la démarche de formation

« [Ces services] ont pour but de permettre à l'adulte [...] d'établir son projet de formation compte tenu de ses expériences personnelles et professionnelles et de ses objectifs, et ce, dans la suite des services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement [ET] d'explorer les voies et les ressources disponibles en vue de réaliser son projet de formation, selon son profil de formation. » (art. 14 RPFGA)

Services d'éducation populaire

« [Ces services] sont liés au développement intellectuel, social et culturel de l'adulte ou d'un groupe d'adultes, ainsi qu'à la réalisation de projets communautaires. [...] [Ils] ont pour objet de promouvoir l'acquisition de connaissances ainsi que le développement d'habiletés, d'attitudes et de comportements axés sur la situation de vie des adultes, des groupes et des communautés. » (art. 15 et 16 RPFGA)

Services complémentaires

« [Ces services] ont pour objet de soutenir l'adulte en formation au regard de ses conditions personnelles et sociales. » (art. 17 RPFGA)

Ils comprennent des services d'information sur les ressources du milieu (art. 18 RPFGA).

Autres services éducatifs

Service	Disposition (LIP)
Services extrascolaires – 1 ^{er} type : « [...] services d'enseignement en dehors des périodes d'enseignement pendant les jours de classe prévus au calendrier scolaire ou en dehors des jours de classe [...] ».	a. 90 al. 1
Services extrascolaires – 2 ^e type : « [...] services à des fins sociales, culturelles ou sportives ».	a. 90 al. 1 ⁶¹
Autres services professionnels s'ajoutant aux services éducatifs complémentaires (voir les sections précédentes)	a. 193.3 al. 3 et 5
« [...] services offerts aux élèves lorsqu'un acte d'intimidation ou de violence est signalé. »	a. 214.2
« [...] services à offrir à un enfant et à ses parents par les réseaux de la santé et des services sociaux et de l'éducation lorsque l'enfant fait l'objet d'un signalement pour une situation de négligence sur le plan éducatif en lien avec l'instruction qu'il reçoit ou en lien avec le respect de son obligation de fréquentation scolaire [...]. »	a. 214.3
Services destinés aux parents des élèves de niveau préscolaire en vue de favoriser l'atteinte des objectifs des services éducatifs préscolaires	a. 224.1 al. 1 et art. 461.1 al. 2
Services d'appui à l'intégration des élèves handicapés et des élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage dans les classes ou groupes ordinaires et aux autres activités de l'école	a. 235 al. 2 par. 2
« [...] services d'accueil, de référence, de conseil et d'accompagnement relatifs à la formation professionnelle ou aux services éducatifs pour les adultes. »	a. 250 al. 1 ⁶²

⁶¹ L'art. 93 al. 3 LIP inclut également les services fournis à des fins scientifiques et communautaires.

⁶² Relation avec l'art. 5 RFPF et l'art. 14 RPFGA.

« [...] services à des fins culturelles, sociales, sportives, scientifiques ou communautaires » Le PNE a compétence à l'égard des personnes qui entrent dans la compétence du CSS suivant les articles 204 et 205 LIP. Par exemple, l'élève qui participerait à un projet communautaire à des fins éducatives bénéficierait de la procédure de plainte, contrairement à un membre de la communauté (non sous la compétence du CSS) qui bénéficie de ce projet. Nécessité du lien avec les services éducatifs, qui ont notamment un objectif d'atteindre un plus haut niveau d'instruction et de socialisation (art. 207.1 al. 1 LIP) ⁶³ .	a. 255 al. 1 par. 2 et art. 258
Services de garde aux élèves des niveaux préscolaire et primaire	a. 256, 258 et 454.1 ⁶⁴
Services de restauration ayant pour but de favoriser l'accessibilité aux services éducatifs	a. 257 et 258
Services d'hébergement ayant pour but de favoriser l'accessibilité aux services éducatifs	a. 257 et 258
Services de surveillance du midi	a. 292 al. 3
Services de transport	a. 292 à 296 et art. 453
Services autres qu'éducatifs pour les élèves handicapés et les élèves en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage	a. 450

⁶³ Journal des débats de l'Assemblée nationale, 33e législature, 2e session, [5 décembre 1988](#), Fascicule No 39, Fonctions et pouvoirs reliés aux services à la communauté, art. 227 du PL No 90 (correspond l'art.255 LIP). L'exemple d'une CS qui décide de monter une pièce de théâtre a été donné. Le ministre Ryan a alors précisé que celle-ci pourrait engager du personnel à cette fin et exiger une contribution financière. À noter que l'intention était d'octroyer une possibilité et non de créer une obligation.

⁶⁴ Voir également le Règlement sur les services de garde en milieu scolaire, RLRQ, c. I-13.3, r. 11.

ANNEXE IV - SERVICES SCOLAIRES RENDUS EN ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION PAR DES CSS, PAR RÉGION

Comme les associations des établissements de détention aux CSS relèvent d'ententes qui sont sujettes à changement, il est conseillé de valider les informations au système GDUNO, au besoin.

Date de MAJ : 20 septembre 2024

Établissement de détention	Juridiction	Centre de services scolaire lié	Centre d'éducation des adultes ou Centre de formation professionnelle	Région d'affectation des PRE
Établissement de détention de Rimouski	Provinciale	Centre de services scolaire des Phares	Centre d'éducation des adultes des Phares	1 – de la Marée Montante
Établissement de détention de Baie-Comeau		Centre de services scolaire de l'Estuaire	Centre d'éducation des adultes de l'Estuaire Centre de formation professionnelle de l'Estuaire	
Établissement de détention de Sept-Îles		Centre de services scolaire du Fer	Centre d'éducation des adultes de la Taïga	
Établissement de détention de Percé		Centre de services scolaire René-Lévesque	Centre d'éducation des adultes Chandler-Grande-Rivière	
Établissement de détention de New Carlisle			Centre d'éducation des adultes Chandler-Grande-Rivière Centre d'éducation des adultes Bonaventure-Paspébiac	
Établissement de Port-Cartier (max.)	Fédérale	Centre de services scolaire du Fer	Centre d'éducation des adultes Le Relais du Nord	

Établissement de détention d'Amos ⁶⁵	Provinciale	Commission scolaire Kativik ⁶⁶	Centre d'éducation aux adultes et de la formation professionnelle Kajusivik	2 – des Vastes Contrées
Établissement de détention de Saint-Jérôme ⁶⁷				

⁶⁵ Prenez note que l'Établissement d'Amos a également une entente avec le CSS Harricana (région PRE n° 8).

⁶⁶ Prenez note que la Commission scolaire Kativik (CS Kativik) n'est pas soumise à la LIP en vertu de l'article 722 LIP, mais est plutôt régie par la *Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis* (c. I-14), le PNE a tout de même compétence sur la CS Kativik car, au sens de la LPNE, « centre de services scolaires » inclut une commission scolaire (art. 64 LPNE).

⁶⁷ Prenez note que l'Établissement de Saint-Jérôme a également une entente avec le CSS de la Rivière-du-Nord (région PRE n° 7).

Établissement de détention de Roberval		Centre de services scolaire du Pays-des-Bleuets	Centre d'éducation des adultes L'Envol – Le Retour Centre de formation professionnelle du Pays-des-Bleuets	
Établissement de Donnacona (max.)	Fédérale	Centre de services scolaire de Portneuf	Centre de formation des adultes de Portneuf Centre de formation professionnelle de Portneuf	

Établissement de détention de Québec – secteur féminin et masculin	Provinciale	Centre de services scolaire de la Capitale	Centre Saint-Louis	3 – du Cap Diamant
--	-------------	--	------------------------------------	--------------------

Établissement de détention de Sorel-Tracy	Provinciale	Centre de services scolaire de Sorel-Tracy	Centre d'éducation des adultes Pierre-De Saurel	4 – des Grandes Rivières
Établissement de détention de Trois-Rivières		Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy	Centre d'éducation des adultes des Forges	
Établissement Drummond (moy.)	Fédérale	Centre de services scolaire des Chênes	Centre d'éducation des adultes Sainte-Thérèse Centre de formation professionnelle Paul-Rousseau	

Établissement de détention de Sherbrooke	Provinciale	Centre de services scolaire de la Région-de-Sherbrooke	Centre Saint-Michel	5 – des Appalaches et des Cantons
Établissement de Cowansville (moy.)	Fédérale	Centre de services scolaire du Val-des-Cerfs	Centre régional intégré de formation	

Établissement Leclerc de Laval	Provinciale	Centre de services scolaire de Laval	Centre de formation du Phénix	6 – des Prairies et des Îles
Établissement Archambault (min. & moy.)	Fédérale	Centre de services scolaire des Mille- Îles	Centre de formation professionnelle, l'Émergence Centre de formation continue des Patriotes ⁶⁸	
Centre fédéral de formation (min. et multi)				
Centre régional de réception (Multi)				

⁶⁸ À noter que malgré le nom de l'établissement, le *Centre de formation continue des patriotes* offre une formation générale adulte, étant ainsi couvert par l'article 16 al. 1 LPNE et 2, 97 et 448 LIP.

Établissement de détention de Saint-Jérôme ⁶⁹	Provinciale	Centre de services scolaire de la Rivière-du-Nord	Centre de formation générale des adultes de la Rivière-du-Nord Centre d'étude professionnelle Saint-Jérôme	7 – des Monts et des Labours
Établissement Joliette (multi)	Fédérale	Centre de services scolaire des Samares	Centre multiservice des Samares	

Établissement de détention d'Amos ⁷⁰	Provinciale	Centre de services scolaire Harricana	Centre d'éducation des adultes de la Passerelle	8 – du Massif et des Forêts
Établissement de détention de Hull		Centre de services scolaire des Portages-de-l'Outaouais	Centre d'éducation des adultes des Portages-de-l'Outaouais	
Établissement de La Macaza (moy.)	Fédérale	Centre de services scolaire des Hautes-Laurentides	Centre d'éducation des adultes Christ-Roi Centre de formation professionnelle de Mont-Laurier	

Établissement de détention de Rivière-des-Prairies	Provinciale	Centre de services scolaire de la Pointe-de-l'Île	Centre d'éducation aux adultes Paul-Gratton	11 – du Confluent
--	-------------	---	---	-------------------

Établissement de détention de Montréal (Bordeaux)	Provinciale	Centre de services scolaire de Montréal	Centre de ressources éducatives et pédagogiques (CREP)	12 – du Centre-de-l'Île
---	-------------	---	--	-------------------------

Établissement de détention de Havre-Aubert	Provinciale	Information indisponible	Information indisponible	Information indisponible
Centre régional de santé mentale (multi)	Fédérale	Information indisponible	Information indisponible	Information indisponible

⁶⁹ Prenez note que l'Établissement de Saint-Jérôme a également une entente avec la CS Kativik (région PRE n° 2).

⁷⁰ Prenez note que l'Établissement d'Amos a également une entente avec la CS Kativik (région PRE n° 2).

Identifiant	DIR-01
Entrée en vigueur	11-01-2024
Révision	
Unité responsable	DACE

DIRECTIVE RELATIVE AU POUVOIR D'INTERVENTION DIRECTE DES PROTECTRICES ET PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE EN VERTU DE L'ARTICLE 33 (1^o) LPNE

CONTEXTE

L'article 33 (1^o) de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE) énonce qu'un protecteur régional de l'élève (PRE) peut examiner une plainte bien que les deux premières étapes de la procédure inscrites à la LPNE n'aient pas été suivies s'il est d'avis :

- a) que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation
- ou**
- b) que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rend son intervention inutile.

OBJECTIFS

La présente Directive a pour objet d'identifier les circonstances pouvant justifier un PRE de recourir au pouvoir discrétionnaire prévu à l'a. 33 (1^o) de la LPNE, ses modalités d'application et le mécanisme interne d'approbation lorsque requis.

CHAMP D'APPLICATION

La présente Directive s'applique aux protectrices et aux protecteurs régionaux de l'élève.

MODALITÉS D'APPLICATION

La décision de recourir au pouvoir d'intervention directe prévu à l'a. 33 (1^o) revient généralement aux PRE, que cette décision découle de sa propre analyse, d'une recommandation des équipes *Accueil* ou *Conseil aux enquêtes*, ou encore d'une demande de la personne plaignante.

Les PRE sont invités à solliciter les conseils de la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (DACE) lorsque jugé requis, afin notamment d'assurer la nécessaire cohérence nationale dans l'application de cette disposition légale.

Règle générale, le recours au pouvoir d'intervention directe peut être justifié lorsque le respect des droits des élèves et de leurs parents risque d'être compromis si les deux premières étapes de la procédure, et les délais applicables, étaient suivies. Le PRE doit par ailleurs considérer le principe de subsidiarité inscrit à l'article 207.1 de la *Loi sur l'instruction publique* dans le cadre de son analyse.

Compte tenu de ce qui précède, les circonstances suivantes peuvent conséquemment justifier l'usage de ce pouvoir discrétionnaire :

1. L'urgence d'intervenir sans quoi la sécurité ou le bien-être de l'élève pourrait être compromis, notamment en situation d'intimidation ou de violence;
2. L'imminence d'un préjudice pour l'élève, qui pourrait être irréparable si les deux premières étapes de la procédure sont maintenues;
3. Le bris du lien de confiance entre la personne plaignante et l'organisme scolaire (ex. : canal de communication rompu, absence de suivis de l'organismes scolaires à l'égard de démarches antérieures);
4. L'absence des personnes responsables du traitement de la plainte à la première ou à la deuxième étape de la procédure (vacances, maladie, etc.);
5. Le refus ou l'inaction de traiter la plainte par les personnes responsables à la première ou à la deuxième étape de la procédure;
6. La soumission par la personne plaignante de nouveaux motifs de plaintes au PRE, liés directement au(x) motif(s) précédemment traités aux deux premières étapes de la procédure; ces nouveaux motifs de plainte sont alors traités par le PRE pour assurer le respect des délais inscrits à la LPNE. En cas d'absence de lien direct entre les nouveaux motifs de plainte et ceux initialement soumis aux étapes antérieures de la procédure, le plaignant est invité à soumettre ces nouveaux motifs à la personne concernée ou son supérieur immédiat, ou au Responsable du traitement des plaintes le cas échéant;
7. Une application inadéquate de la procédure aux étapes antérieures de la procédure, notamment une situation de non-respect des règles de justice naturelle (dont l'équité procédurale) à l'égard de la personne plaignante;
8. Toute autre circonstance jugée pertinente par le PRE, sur approbation du protecteur national de l'élève.

Le PRE qui recourt au pouvoir d'intervention directe procède aux inscriptions utiles dans le système Aristote, dont le motif justifiant le recours à l'a. 33 (1°), et en informe par TEAMS ou par courriel la coordonnatrice de l'équipe *Conformité et enquête* de la DCE. Au besoin, le PRE et la coordonnatrice interpellent le directeur de la DACE et, au besoin, le protecteur national de l'élève.

L'avis de traitement produit en conformité avec l'a. 36 LPNE est ensuite utilisé par le PRE pour informer les interlocuteurs concernés du recours au pouvoir d'intervention directe, et le ou les motifs au soutien de sa décision.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente Directive.

Identifiant	POL-06
Entrée en vigueur	02-06-2025
Révision	
Unité responsable	DACE

POLITIQUE RELATIVE AU CONSEIL AUX ENQUÊTES

CONTEXTE

Le protecteur national de l'élève (pne) est responsable de l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements instaurée par la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE, art. 17 al. 1), ainsi que de la cohérence dans les interventions de l'institution et les *Conclusions* et autres documents produits par les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE).

Le pne a ainsi pour rôle d'apporter son soutien aux PRE aux fins du traitement des plaintes et des signalements, dans le respect de leurs fonctions et de la confidentialité des renseignements. À cette fin, le pne peut entre autres leur donner son avis quant aux moyens à privilégier ou aux solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice de leurs fonctions (art. 17 al. 4 LPNE).

Il examine aussi les plaintes et les signalements lorsque les PRE formulent des *Conclusions*. À cette fin, les PRE soumettent au pne, au terme du traitement des plaintes et des signalements, leurs *Conclusions* incluant leurs recommandations, le cas échéant. Il évalue alors la pertinence d'examiner la plainte ou le signalement et peut substituer, s'il le juge opportun, ses conclusions ou ses recommandations à celles du PRE. Il peut également procéder à une enquête si jugé requis (art. 17 al. 4 et art. 44 LPNE).

Dans un souci d'efficacité et d'efficience, le pne délègue ces responsabilités à l'équipe du Conseil aux enquêtes (CE), au sein de la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (DACE), sous réserve des situations qui requièrent son intervention directe et suivant les modalités prévues à la *Procédure de rédaction et d'examen des conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève* (PRO-05).

La DACE et son équipe CE, de concert avec les PRE, contribuent au développement et à la préservation de la connaissance relative à la mission du PNE, de la mémoire institutionnelle et de la cohérence des actions de l'institution eu égard à cette mission. C'est pourquoi une étroite collaboration doit exister entre les PRE et la DACE, qui se développe préféablement en cours de traitement des plaintes et des signalements.

Un dialogue fluide et proactif à toutes les étapes du traitement d'un dossier est à même de rendre l'ensemble du processus plus efficace, cohérent et adapté aux besoins des élèves et de leurs parents, tout en renforçant la synergie entre les PRE et la DACE dans leurs rôles respectifs.

La DACE et son équipe CE sont aussi les garants de l'application conforme et cohérente des encadrements, méthodes et outils liés à la réalisation de la mission du PNE.

OBJECTIFS

La présente politique a pour objectif premier de mettre en place des pratiques qui supportent l'efficience et qui favorisent la collaboration et le partage, en temps opportun, d'expertises et de connaissances entre les PRE et les conseiller-ères aux enquêtes de la DACE. Il s'agit donc de mobiliser ces expertises et connaissances complémentaires le plus en amont possible du traitement d'une plainte ou d'un signalement, dans une perspective de cohérence et de qualité institutionnelles.

En prenant en compte la capacité organisationnelle de la DACE et les besoins des PRE, la politique a aussi pour objectif de présenter les modalités de déploiement de ces pratiques, en précisant la nature des contributions, les rôles et les modalités d'assignation des conseillères ou conseillers, ainsi que le rôle de la directrice ou du directeur de la DACE.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux membres de l'équipe du CE de la DACE et aux PRE, dans le cadre du traitement des plaintes et des signalements en vertu de la LPNE.

PRINCIPES DIRECTEURS

Tous les dossiers font systématiquement l'objet d'une assignation d'une conseillère ou d'un conseiller. Les modalités d'assignation sont prévues à la présente Politique. Ainsi, les PRE peuvent solliciter l'appui de la conseillère ou du conseiller assigné au cours du traitement des plaintes et des signalements, sous réserve des principes et des modalités prévus à la présente Politique. Par leurs conseils, les membres de la DACE concourent à la cohérence, à la qualité et à l'efficacité du traitement des dossiers.

Les contributions des membres de la DACE peuvent varier d'un dossier à l'autre, notamment selon la complexité du dossier, son caractère inusité et l'expérience des conseillères, conseillers et des PRE en lien avec les motifs traités.

MODALITÉS D'APPLICATION

Modalités d'assignation des conseiller-ères aux enquêtes

Dans les 48 heures de la création de la tâche *Traiter la plainte*, la directrice ou le directeur de la DACE s'assure de la création d'une tâche au Planner de l'équipe CE. Par la suite, les conseillères et conseillers s'assignent les tâches du Planner selon leur disponibilité et la date de réception. Les PRE peuvent consulter le Planner pour connaître la personne assignée et communiquer avec celle-ci, si besoin. Si le soutien est demandé par le PRE, la nature des services offerts est déterminée en collaboration avec la conseillère ou le conseiller désigné.

Lorsqu'une conseillère ou un conseiller est assigné au traitement d'un dossier, les demandes des PRE relatives à ce dossier lui sont exclusivement adressées. Au besoin, il ou elle consulte ses collègues.

Nature des contributions des conseiller-ères aux enquêtes

Les contributions des conseillères et conseillers relèvent, par définition, du soutien et du conseil; elles ne sont donc pas prescriptives. Ainsi, les PRE abordent les conseils et commentaires de la DACE à la lumière du cas d'espèce en traitement et, lorsque requis, procèdent aux adaptations nécessaires. Par leurs échanges directs avec les personnes impliquées (plaignant, personnel scolaire) et leur connaissance plus approfondie du dossier, les PRE demeurent les mieux placés pour déterminer les ajustements requis, le cas échéant.

Dans leur appui aux PRE, les conseillères et conseillers aux enquêtes peuvent:

- Contribuer aux réflexions et aux orientations des dossiers, tant au début que plus tard en cours de traitement (ex. : démarches d'enquête à réaliser, documents à demander à l'organisme scolaire, personnes à rencontrer, pertinence de procéder à une facilitation, nature des conclusions à tirer et des recommandations à formuler, etc.);
- Suggérer un traitement par *Conclusions* courtes;

- Soumettre des renseignements initiaux pour faciliter le traitement et la cohérence des dossiers, en référant notamment aux outils regroupant les ressources informationnelles :
 - Cadre normatif (CQDE);
 - Conclusions d'intérêt et recommandations récurrentes ou d'intérêt (inspiration);
 - Conseils ponctuels antérieurs et autres documents produits par l'équipe des affaires juridiques¹.
- Contribuer, le plus tôt possible dans le cadre du traitement d'un dossier, à la préparation des demandes de conseils juridiques à transmettre à la directrice ou au directeur de la DACE²;
- S'assurer du respect des obligations légales ou des encadrements institutionnels (ex.: transmission d'avis au responsable des ressources humaines ou au ministre en application des articles 26 et 39 LPNE, signalement effectué en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*) et rappeler les actions requises dans Aristote, le cas échéant;
- Effectuer lorsque requis des rappels sur les documents de régie interne relatifs à l'exercice de leurs fonctions (Énoncés de position institutionnelle, Politiques, Procédures, Directives, Instructions, Manuels, Guides, etc.);
- Dans des situations exceptionnelles (ex. réception massive de plaintes sur un même sujet) réalisent des démarches d'enquête en collaboration rapprochée avec les PRE;
- Contribuer activement aux demandes d'avis reçues par les PRE et ce, conformément à la *Procédure relative aux avis réalisés par le protecteur national de l'élève et les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève* (PRO-10);
- Solliciter l'intervention de la directrice ou du directeur de la DACE au besoin.

Les besoins autres que ceux présentés ici doivent être adressés par la ou le PRE au conseiller ou à la conseillère attitré, lequel sollicite l'approbation de la directrice ou du directeur de la DACE.

Par ailleurs, la ou le PRE concerné est impliqué dans les échanges tenus au sein de la DACE, plus spécifiquement :

- lorsque des enjeux relatifs à l'examen ou à l'enquête sont soulevés;
- lorsque des enjeux relatifs au cadre normatif sont identifiés;
- lorsque des orientations relatives aux conclusions ou aux recommandations sont remises en question;
- lorsque des enjeux juridiques sont pressentis ou identifiés.

En cas de divergences significatives de points de vue sur les orientations dans un dossier, la directrice ou le directeur de la DACE ou le pne, au besoin, sont avisés afin que soient déterminées les voies à prendre. En pareilles circonstances, la ou le PRE concerné est associé aux échanges.

Sauf en cas de situations particulières (ex. : surcharge de travail absence, etc.), la conseillère ou le conseiller assigné au dossier a la charge du pré-examen, tel qu'encadré dans la *Procédure de rédaction et d'examen des conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève* (PRO-05)

¹ À obtenir auprès du ou de la juriste associé(e) au dossier.

² Conformément à la *Procédure relative aux services-conseil des affaires juridiques et à la production et la diffusion d'opinion juridique*, PRO-04.

Nature des contributions et rôles de la directrice ou du directeur de la DACE en lien avec le conseil aux enquêtes

Malgré le fait que le soutien soit offert à la demande des PRE, la directrice ou le directeur de la DACE peut, après discussion avec la ou le PRE concerné, solliciter la conseillère ou le conseiller assigné pour planifier un accompagnement plus rapproché dans les situations suivantes :

- question inusitée, pour le ou la PRE ou l'institution;
- niveau de complexité élevée;
- besoin d'objectiver la situation (ex. : regard externe sur les orientations prises ou l'analyse réalisée);
- besoin de soutien dans le développement du cadre normatif;
- incertitude quant à l'angle de traitement (identifier les motifs, orienter les questions d'enquête, identifier les personnes à contacter et les documents à demander).

En plus de la gestion de la volumétrie nationale, la directrice ou le directeur de la DACE est responsable de solliciter les ressources requises pour soutenir l'évolution des dossiers (ex. : soutien technique en lien avec la réception massive de plaintes) ou pour l'appui d'une ou d'un juriste pour tout besoin de soutien juridique.

De plus, la directrice ou le directeur de la DACE répond aux questions relatives aux procédures et processus en vigueur (ex. : quel document ou formulaire utiliser dans un contexte donné, quelles actions réaliser à quel moment, conformité d'une action, utilisation des avis prévus aux a. 26/39 LPNE, type de suspension applicable, décision de refuser ou de cesser d'examiner une plainte ou un signalement, etc.).

Elle/il est également en charge des suivis requis auprès du ministère de l'Éducation pour toute question en cours d'enquête.

À tout moment et pour tout sujet, la directrice ou le directeur de la DACE peut recourir au protecteur national de l'élève.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes est responsable de la mise en œuvre de la présente Politique.

Autorisation

Original signé par :



M^e Jean-François Bernier
Protecteur national de l'élève

Date : 01-05-2025

Identifiant	PRO-2024-05
Entrée en vigueur	11-01-2024
Révision	
Unité responsable	DCE

PROCÉDURE DE RÉDACTION ET D'EXAMEN DES CONCLUSIONS DES PROTECTRICES ET PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

CONTEXTE

Au terme de son enquête, la protectrice régionale ou le protecteur régional de l'élève (PRÉ) rédige ses Conclusions, en établissant le bien-fondé ou non de chacun des motifs de plaintes ou de signalement traités et, le cas échéant, formule des recommandations.

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNÉ, a. 44) prévoit que le protecteur national de l'élève (pné) peut examiner toute plainte ou signalement traités par les PRÉ, de même que les dossiers ouverts à leur initiative (a. 46 LPNÉ). Dans le cadre de l'examen, il peut modifier les Conclusions et les recommandations des PRÉ, ou procéder à sa propre enquête.

OBJECTIFS

La présente procédure, ancrée dans une perspective de collaboration, a pour objectifs :

1. d'assurer le plus haut niveau de qualité en matière de rédaction des Conclusions par les PRÉ;
2. d'assurer la plus grande cohérence possible entre les Conclusions rendues par les PRÉ.

La procédure a aussi pour objet de préciser le rôle délégué à la Direction de la concertation et des enquêtes (DCE) par le pné en ce qui a trait à l'application des al. 2 et 3 de l'a. 44 LPNE, ainsi que le rôle du pné à ces étapes.

L'équipe Conformité et enquêtes applique la présente procédure afin d'harmoniser les suivis effectués au sein du Protecteur national de l'élève, tant pour la décision de procéder à un examen d'un projet de Conclusions que pour son examen lui-même.

MODALITÉS D'APPLICATION

La procédure se décline en trois principales étapes, dont les deux dernières sont sous la responsabilité de la DCE.

De façon générale, les interventions de la DCE aux étapes 2 et 3, décrites ci-après, visent à assurer :

- la conformité du cadre normatif (CQDE : lois, règlements, politiques, normes, bonnes pratiques, etc.);

- la cohérence décisionnelle et analytique entre les Conclusions sur un même motif;
- le respect des bonnes pratiques rédactionnelles;
- le respect du gabarit de rédaction des Conclusions.

ÉTAPE 1 – RÉDACTION D'UN PROJET DE CONCLUSIONS (PRÉ) – 20 jours ouvrables

À partir du Gabarit de Conclusions [[lien hypertexte à ajouter](#)], la ou le PRÉ rédige un projet de document. Ce projet doit être conforme aux Normes de rédaction de l'institution [[lien hypertexte à ajouter](#)], notamment en ce qui a trait à la clarté et à l'accessibilité rédactionnelle, et refléter la démarche prévue à la [Méthode d'enquête du Protecteur national de l'élève](#).

En cours de rédaction ou en amont de celle-ci, si l'apport des affaires juridiques est jugé nécessaire une demande en ce sens est formulée par la ou le PRÉ, conformément à la *Procédure relative aux services-conseils des affaires juridiques et à la production et la diffusion d'opinion juridique* (PRO-2023-04).

Le projet de Conclusions est transmis à la DCE par le système de mission ARISTOTE, en format Word, dans le respect des délais inscrits à la LPNÉ (20 jours ouvrables).

Avant cette transmission, le ou la PRÉ s'assure de consigner l'ensemble des renseignements pertinents dans ARISTOTE, notamment en déclinant chacun des motifs et en s'assurant d'utiliser les codes de motifs, de Conclusions, de nature de correctifs et de fermeture correspondant aux définitions officielles fournies dans ARISTOTE. Dans la tâche *Traiter la plainte par le PRÉ*, il est possible de n'indiquer que les codes de motifs, de conclusions et de correctifs (pas les libellés, susceptibles d'évoluer après l'échange avec la DCE – étape 2 et 3). Les libellés peuvent être ajoutés seulement à la tâche *Compléter le traitement par le PRÉ*.

À la demande d'une ou d'un PRÉ, la coordonnatrice de l'équipe Conformité et enquête peut désigner une conseillère ou un conseiller pour apporter son soutien aux fins du traitement d'une plainte ou d'un signalement (a. 17 al. 4 LPNE). Un tel soutien est encouragé par l'institution.

ÉTAPE 2 – PRÉ-EXAMEN (DCE) – 5 jours ouvrables

À la réception d'un projet de Conclusions, une analyse générale du dossier est effectuée afin de statuer si un examen est requis ou non.

Pour ce faire, la coordonnatrice de l'équipe Conformité et enquêtes mandate une conseillère ou un conseiller pour procéder au pré-examen, c'est-à-dire à l'analyse de la cohérence et de la conformité du dossier. Cette étape se réalise dans un délai de 5 jours ouvrables maximum (idéalement 3 jours).

Afin d'assurer la compréhension la plus fine possible du dossier, cette étape peut nécessiter une rencontre entre la ou le PRÉ et la conseillère ou le conseiller de l'équipe. Lorsqu'une personne a été désignée pour soutenir la ou le PRÉ au cours de l'étape 1, cette personne est, sauf exception, mandatée pour procéder au pré-examen. La coordonnatrice peut toutefois impliquer une ou un professionnel-le de plus pour l'étape 2. La recommandation de procéder à l'examen du dossier est alors formulée par les deux professionnel-les mandaté-es.

En tout temps à l'étape du pré-examen, un dialogue continu doit être présent entre l'équipe Conformité et enquête et les PRÉ.

Le pré-examen permet d'assurer le respect des éléments suivants :

- Conformité du cadre normatif : Les appuis normatifs sont adéquats, suffisants, exhaustifs, pertinents et utilisés sans équivoque. La raisonnable et l'équité de la situation sont également analysées. Une situation par ailleurs conforme sur le plan normatif peut s'avérer déraisonnable ou inéquitable et mener à la formulation de recommandations.
- Cohérence : Les objectifs de l'enquête sont cohérents avec les attentes de la personne plaignante, les arguments sont liés logiquement avec ces objectifs et avec les Conclusions et, le cas échéant, les recommandations. Les Conclusions présentent une cohérence globale entre régions et par rapport aux dossiers antérieurs traités sur des motifs similaires.
- Respect des bonnes pratiques rédactionnelles : Le langage utilisé est clair et accessible, tout en demeurant rigoureux. Une attention particulière est accordée afin que des informations confidentielles obtenues en enquête ne soient pas indument révélées dans les Conclusions. La formulation de recommandations « S.M.A.R.T. » est vérifiée¹. Le pré-examen peut également être l'occasion de suggérer des modifications mineures à la ou au PRÉ (correction de coquilles, anglicismes, imprécision, etc.). Il ne s'agit toutefois pas d'un exercice de réécriture sur des éléments purement de forme qui n'ont pas d'impact sur la réputation de rigueur de l'institution.

Les éléments de conformité au Gabarit [[lien hypertexte à ajouter](#)] de Conclusions sont par ailleurs précisés à même ce gabarit.

Si des questionnements persistent ou si des bonifications ou alternatives semblent essentielles, que ce soit au sujet de l'enquête, des Conclusions ou des recommandations, la conseillère ou le conseiller peut recommander de procéder à l'examen des Conclusions.

¹ Pour plus de détails sur la méthode « S.M.A.R.T. », voir le *Manuel de traitement des requêtes adressées au Protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève*.

Si des enjeux de nature juridique (avis requis) sont identifiés, la coordonnatrice en est informée afin que l'équipe des affaires juridiques soit sollicitée par le pné². Si une ou un juriste a été impliqué-e au dossier en amont, il sera privilégié d'interpeller la ou le même.

Enfin, l'étape du pré-examen doit permettre de vérifier la conformité de la codification dans ARISTOTE (motifs, conclusion par motif, correctifs).

Au terme de cette étape, sous réserve du processus d'approbation décrit ci-après, la conseillère ou le conseiller concerné-e avise la coordonnatrice de l'équipe Conformité et enquête de sa recommandation, soit:

- a) que le dossier ne nécessite pas d'intervention supplémentaire; ou
- b) que le dossier doit être soumis à l'étape de l'examen.

La conseillère ou le conseiller informe ensuite la ou le PRÉ:

- a) qu'elle ou il peut transmettre ses Conclusions (à la suite de la révision administrative, décrite ci-après); ou
- b) que le dossier est soumis à l'étape de l'examen, en précisant les raisons dans ARISTOTE.

Si des enjeux sont relevés à la suite de la décision (b), un échange à brève échéance est organisé entre la ou le PRE, la coordonnatrice et, au besoin, le directeur de la DCE et/ou le pné.

La décision de soumettre le dossier à l'étape de l'examen ne doit pas être utilisée pour étendre le délai de 5 jours du pré-examen.

La conseillère ou le conseiller consigne l'ensemble des éléments au soutien de ses analyses dans ARISTOTE. De même, elle ou il s'assure que l'outil de suivi de dossiers de l'équipe (*Planner*) est complété selon les pratiques convenues.

ÉTAPE 3 – EXAMEN (DCE) – 10 jours ouvrables

Cette étape doit avoir pour finalité une modification des Conclusions, une modification des recommandations ou un complément d'enquête. Cette dernière action relève de l'exception, est ordonnée par le pné et est généralement réalisée par la ou le PRÉ. Dans de rares cas, elle pourrait être réalisée par le pné.

² Suivant les modalités prévues à la *Procédure relative aux services-conseils des affaires juridiques et à la production et la diffusion d'opinion juridique*, PRO-2023-04.

L'examen consiste essentiellement à approfondir les motifs de la plainte ou du signalement, et vise donc à explorer plus minutieusement des éléments de l'enquête.

Cette étape permet de collaborer avec la ou le PRÉ afin de faire évoluer les réflexions sur un sujet en particulier ou sur l'angle par lequel l'aborder, notamment pour les situations inusitées.

L'examen doit être terminé dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. Cependant, la conseillère ou le conseiller s'assure de rétroagir auprès de la ou du PRÉ, dans la mesure du possible, au moins deux jours ouvrables avant la fin de ce délai.

La conseillère ou le conseiller consigne l'ensemble des éléments au soutien de ses analyses dans ARISTOTE. De même, elle ou il s'assure que l'outil de suivi de dossiers de l'équipe (*Planner*) est complété selon les pratiques convenues.

APPROBATION DES CONCLUSIONS (directeur de la DCE et pné)

Les contextes et degrés de complexité suivants peuvent requérir qu'un dossier soit soumis à l'approbation du directeur de la DCE ou du pné, à l'étape 2 ou 3 :

Contextes

- Discrimination
- Médiatisation possible
- Sensibilité sociale
- Sensibilité politique
- Gravité du préjudice pour la ou les victimes
- Signalement, plainte ou dossier d'initiative en matière d'actes de violence à caractère sexuel, lorsque le dossier présente des particularités qui nécessitent l'implication des autorités (premier dossier de la ou du PRÉ en cette matière, réactions possibles du milieu, autre enjeu relevé)
- Violence et intimidation (réactions possibles du milieu, situation complexe ou d'une gravité élevée).

Degrés de complexité

- Impact possible des Conclusions dans toute une région ou sur le plan national
- Impact possible sur les relations avec d'autres institutions (directeurs de la protection de la jeunesse, corps policiers, directeur des poursuites criminelles et pénales, Protecteur du citoyen, Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Commissaire au bien-être et aux droits des enfants, etc.)
- Enjeux multiples et divers dans un même dossier (interaction des enjeux)
- Besoin de validation juridique

- Situation d'arbitrage requis entre la position de la ou du PRÉ et les propositions de modifications de la DCE au projet de Conclusions.

Lorsque la conseillère ou le conseiller mandaté-e à l'étape 2 estime que l'un des contextes ou degrés de complexité ci-dessus est rencontré, il en informe la coordonnatrice de l'équipe Conformité et enquête. Celle-ci détermine s'il est effectivement requis de procéder à une approbation. Le cas échéant, le dossier est soumis au directeur de la DCE. Celui-ci formule ses orientations et décide si le pné doit être saisi du dossier.

La conseillère ou le conseiller s'assure de rétroagir auprès de la ou du PRÉ, dans la mesure du possible, au moins deux jours ouvrables avant l'échéance de l'étape 2 ou 3, selon le cas.

La conseillère ou le conseiller consigne l'ensemble des éléments au soutien de ses analyses dans ARISTOTE. De même, elle ou il s'assure que l'outil de suivi de dossiers de l'équipe (*Planner*) est complété selon les pratiques convenues.

RÉVISION ADMINISTRATIVE (BPNE)

Les Conclusions sont soumises pour révision administrative au Bureau du pné, qu'elles soient examinées ou non. Cette étape permet notamment d'assurer la qualité grammaticale et orthographique, ainsi que la conformité de la mise en page.

Cette révision administrative est réalisée en transmettant la version Word finale des Conclusions à la personne désignée au sein du Bureau du pné, à l'adresse admin-pne@pne.gouv.qc.ca. Cette sollicitation doit être effectuée autant que possible 1 jour ouvrable avant l'échéance de l'étape 2 ou 3, selon le cas.

Afin d'éviter les allers-retours et pour limiter les risques de multiplier les versions, il s'agit de la toute dernière étape avant la transmission des Conclusions à la personne plaignante ou signalante et à l'organisme scolaire.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de la concertation et des enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la présente procédure.

Identifiant	PRO-07
Entrée en vigueur	6 mars 2024
Révision	
Unité responsable	DACE

PROCÉDURE DE GESTION DU RISQUE SUICIDAIRE

CONTEXTE

Le personnel du Protecteur national de l'élève (PNE) est appelé à interagir avec des personnes qui peuvent présenter des signes de détresse psychologique. Le suicide est un phénomène complexe et multifactoriel. Il est généralement le résultat d'une combinaison de facteurs qui rendent la personne plus vulnérable au suicide, ainsi que de facteurs qui la protègent. Afin de le prévenir, plusieurs actions sont possibles et chaque personne peut jouer un rôle.

C'est pourquoi il est souhaité que les membres du personnel du PNE agissent de manière proactive en prévention du suicide. **Leur rôle consiste à repérer les personnes vulnérables au suicide, vérifier la présence d'idées suicidaires et accompagner la personne vers les ressources d'aide appropriées.**

Il importe de rappeler que :

Un organisme public peut également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement des personnes concernées, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide (a. 59.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LA)). Pour que cette exception s'applique, il doit exister un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne (ou un groupe de personnes identifiable). La nature de cette menace doit aussi inspirer un sentiment d'urgence.

Sont considérées comme des blessures graves, toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiable (a. 59.1, al. 4 LA).

À cet effet, lorsque la communication de renseignements personnels sans le consentement de la personne est nécessaire, la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger* s'applique. **(lien hypertexte à ajouter lorsque la directive sera adoptée)**

OBJECTIFS

La présente procédure a pour principal objet d'outiller le personnel du PNE, principalement celles et ceux en contact avec les personnes plaignantes et signalantes, en matière de prévention du suicide.

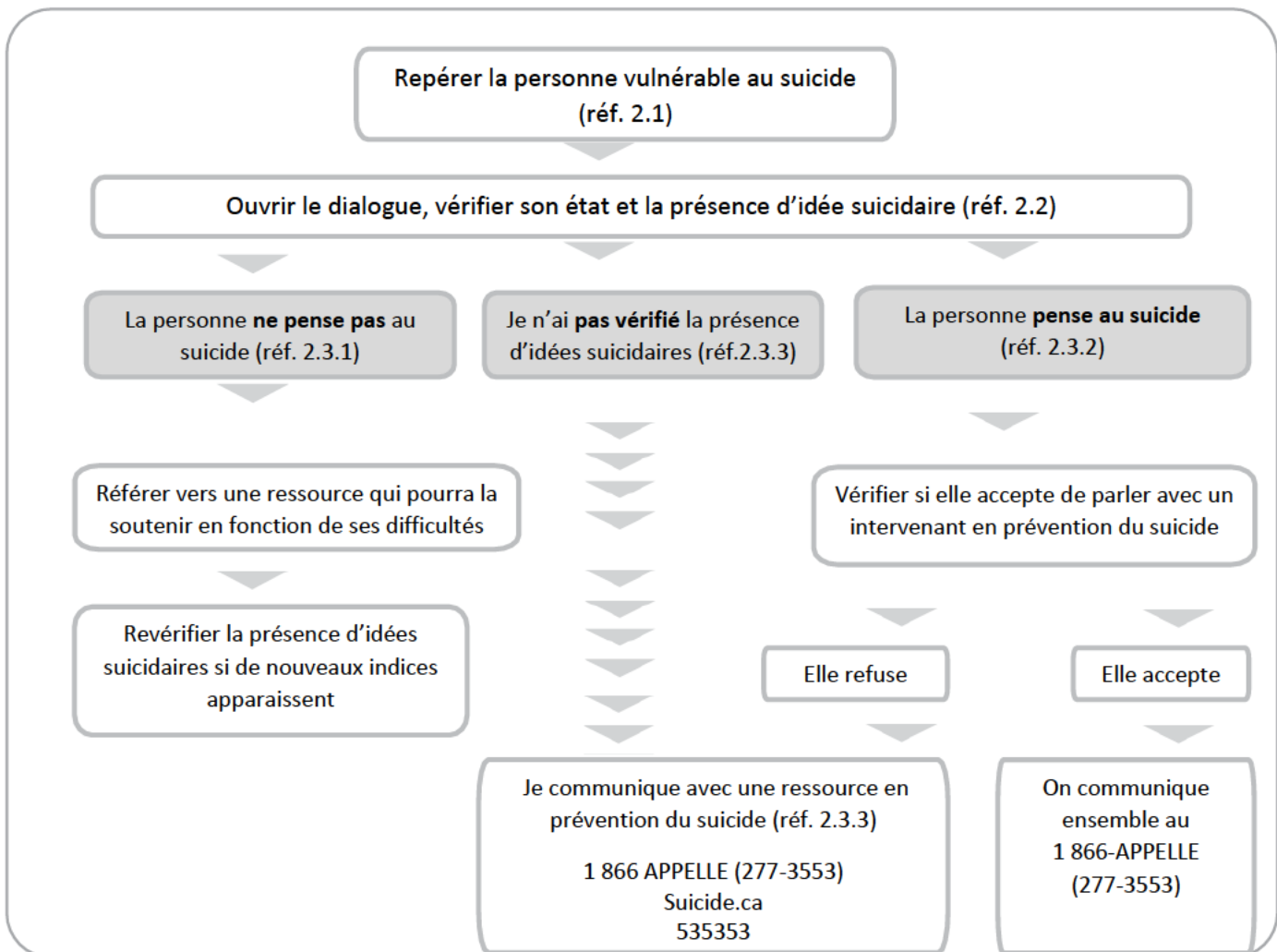
CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique à l'ensemble des membres du personnel, et plus particulièrement à celles et ceux en contact avec les personnes plaignantes et signalantes.

MODALITÉS D'APPLICATION

Dans cette section, une description de différentes étapes est présentée afin d'aider le personnel du PNE à son rôle en prévention du suicide. Cela dit, **aucun outil ou procédure ne devraient remplacer le jugement des membres du personnel, ou encore l'obliger à jouer un rôle dans lequel il n'est pas à l'aise**. En tout temps, il est possible de demander l'appui d'un collègue pour obtenir du soutien dans la démarche ou prendre le relais. Il est également indiqué de faire appel à un intervenant externe spécialisé en prévention du suicide afin d'obtenir du soutien dans une situation.

1. SCHÉMA DU RÔLE DES MEMBRES DU PERSONNEL DU PNE EN PRÉVENTION DU SUICIDE



2. ACTIONS À PRENDRE POUR PRÉVENIR UN SUICIDE

2.1 REPÉRER LA PERSONNE VULNÉRABLE AU SUICIDE

Que ce soient les propos tenus par un interlocuteur lors d'un entretien téléphonique, les observations que faites lors d'une rencontre en personne, les phrases lues dans un courriel, ou encore les inquiétudes émises par un parent concernant son enfant, il est possible pour les membres du personnel du PNE de repérer une personne qui pense au suicide.

L'annexe 1 présente un tableau de profils de personnes à risque incluant des exemples de la vie courante. Quelques exemples plus près du contexte du PNE sont présentés ci-dessous :

- Élève qui a vécu un acte de violence à caractère sexuel;
- Élève qui vit ou a vécu des actes d'intimidation ou de violence;
- Élève du secondaire qui est expulsé d'un programme scolaire ou d'une école;
- Élève en formation professionnelle ou à l'éducation des adultes qui vit des échecs scolaires pouvant entraîner une fin de fréquentation scolaire;
- Élève en formation professionnelle ou à l'éducation des adultes qui perd son financement pour les études.

2.2 OUVRIR LE DIALOGUE, VÉRIFIER SON ÉTAT ET LA PRÉSENCE D'IDÉES SUICIDAIRES

Une fois que l'on repère une personne faisant partie des clientèles les plus vulnérables au suicide, qu'elle démontre des signes de détresse ou qu'elle rencontre un moment critique, il importe d'ouvrir le dialogue, de vérifier son état afin d'ultimement, vérifier la présence d'idées suicidaires.

Prendre le temps de discuter avec la personne permet de démontrer notre écoute et notre ouverture, ce qui crée un climat favorable afin d'aller vérifier les idées suicidaires par la suite. Voici des exemples pour **ouvrir le dialogue** et vérifier son état :

- *Tu m'as l'air ébranlé par toute cette situation; je suis là pour toi. Comment vis-tu ça ?*
- *Ça ne doit pas être évident. Raconte-moi comment ça se passe pour toi dans les derniers jours.*

Pour savoir si une personne pense au suicide, il faut lui poser la question directement. On ne peut pas se fier au nombre de signes de détresse ou à leur intensité. Un seul signe de détresse ou un seul moment critique est suffisant pour vérifier la présence d'idée suicidaire. D'autant plus que de poser la question ne donne pas l'idée à ceux qui n'y avaient pas pensé, et apporte un grand soulagement à ceux qui y pensent.

En le demandant directement et en utilisant les vrais mots comme « suicide » ou « idées suicidaires », le personnel du PNE démontre à la personne qu'il est capable d'entendre sa réponse. À l'inverse, le fait d'utiliser des mots comme « idées noires » ou « idées de mort » peut laisser paraître un malaise avec le suicide ; ce qui peut amener une personne à mentir sur la présence d'idées suicidaires.

Donc, afin de vérifier la présence d'idées suicidaires, le personnel du PNE est invité à nommer son inquiétude ou à faire des liens avec les indices de détresse observés, puis **posez la question** directement, au présent, en utilisant les vrais mots. Par exemple :

- *Quand tu dis « ça va se terminer bientôt », est-ce que ça signifie que tu penses au suicide?*
- *Ça m'inquiète ce que tu me racontes... Est-ce que toute cette situation t'amène à avoir des idées suicidaires ?*
- *Ça semble être vraiment difficile pour toi. Est-ce que c'est difficile au point où tu penses au suicide?*
- *Tu me dis que tu ne dors plus, que tu n'as plus d'appétit... Ça m'inquiète ! Est-ce qu'il t'arrive de penser à t'enlever la vie ?*
- *Quand tu dis que tu ne seras plus un problème pour ta famille, est-ce que tu penses mettre fin à tes jours?*
- *Ça ne doit pas être évident de vivre ça. Est-ce que parfois ça t'amène à penser au suicide?*

2.3 ACCOMPAGNER VERS UNE RESSOURCE D'AIDE

La référence qui sera faite varie en fonction de la discussion tenue avec la personne. Trois contextes peuvent se dégager de cette discussion:

1. La personne ne pense pas au suicide (2.3.1);
2. La personne pense au suicide (2.3.2);
3. Le fait que la personne pense au suicide n'a pas été vérifié ou la personne refuse de parler avec un intervenant (2.3.3).

2.3.1 La personne ne pense pas au suicide.

- a. Voir si elle reçoit de l'aide par rapport à ses difficultés.
- b. Sinon, la référer à une ressource qui pourra la soutenir, en fonction de ses difficultés. Par exemple :
 - Ressource de l'école (intervenant, enseignant, etc.)
 - Ligne info-social : 811, option 2
 - [Tel-jeunes](tel:1-800-263-2266) : 1-800-263-2266 (ligne spécialisée écoute jeunesse)
 - [Tel-Aide](tel:1-877-700-2433) : 1-877-700-2433 (ligne d'écoute générale grand public)
 - [Interligne](tel:1-888-505-1010) : 1-888-505-1010 (ligne spécialisée écoute LGBTQ+)
 - Etc.
- c. Dans le système Aristote, ajouter une note dans la section « Notes et courriel » et indiquer :
 - Ce qui est inquiétant chez la personne;
 - Que la personne a mentionné ne pas penser au suicide;

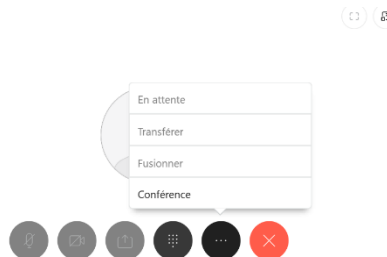
- Les ressources vers lesquelles la personne a été référées.
- d. Si applicable au contexte, dans une communication subséquente, revérifier la présence d'idées suicidaires si de nouveaux éléments sont inquiétant (signes, moments critiques).

2.3.2 La personne pense au suicide

- a. Remercier la personne de sa confiance;
- b. L'informer que l'on connaît des ressources qui peuvent l'aider avec ses idées suicidaires;
- c. Vérifiez si elle accepte de parler avec un intervenant :

1. Elle accepte :

- i. Si la personne est au téléphone :
 - S'assurer d'avoir ses coordonnées au cas où l'appel coupe;
 - Effectuer un appel conférence à la ligne 1-866-APPELLE (277-3553);



- ✓ Dans Cisco Jabber, utiliser l'onglet Conférence, ajouter le numéro de téléphone, puis sélectionner l'option Fusionner.

- ii. Si la personne est en présence
 - Signaler le 1-866-APPELLE (277-3553);
 - Mettre l'appel sur haut-parleur.
- iii. Dans Aristote, ajouter une note dans la section « Notes et courriel » et indiquer :
 - Ce qui était inquiétant chez la personne;
 - Que la personne a mentionné penser au suicide;
 - Les démarches faites.

2. Elle refuse :

- i. Tenter de cerner la raison de ce refus;
- ii. Recadrer certaines peurs ou croyances par rapport aux ressources d'aide;

Notons que les peurs et croyances peuvent être très variables selon les individus. Il est donc indiqué d'adopter une attitude d'ouverture et d'acceptation en

rationalisant la peur ou la croyance. Par exemple, la personne peut mentionner que cette démarche ne servira à rien, qu'elle ne veut pas déranger ou encore, qu'elle ne sera pas comprise. On peut répondre qu'il s'agit d'une ressource prévue pour la prévention du suicide, que leur rôle est de venir en aide et que l'équipe est dédiée à la compréhension de ce type de situation.

iii. Si la personne demeure sur son refus :

1. S'assurer d'avoir ses coordonnées;
2. Communiquer soi-même avec le 1-866-APPELLE le plus rapidement possible après l'échange (voir section 2.3.3)

*** Si l'on a de bonnes raisons de croire que la personne pourrait être en danger grave et imminent, communiquer avec le 911**

2.3.3 Le fait que la personne pense au suicide n'a pas été vérifié ou la personne refuse de parler avec un intervenant

Il peut arriver que l'on s'inquiète pour une personne, que l'on repère des signes de détresse ou des moments critiques, mais que l'on n'a pas la chance de poser la question. Parfois, la situation ne s'y prête pas, on ne trouve pas les mots pour l'aborder ou encore on est en contact avec une situation qui touche une de nos limites. Dans ces situations :

- ✓ Communiquer soi-même avec une ressource en prévention du suicide sans tarder, soit par :
 - Téléphone : 1-866-APPELLE (277-3553)
 - Clavardage : suicide.ca
 - Texto : 53535
- Pendant la communication, préservez la confidentialité (de prime abord) :
- Ne pas nommer la personne, ou toute information permettant de la reconnaître;
- Levez la confidentialité si l'intervenant de la ressource juge que cela s'avère nécessaire :
 - Pour assurer la sécurité de la personne en détresse;
 - Pour vérifier qu'elle n'est pas en danger;
 - Etc.
- ✓ Dans Aristote, ajouter une note dans la section « Notes et courriel » et indiquer :
 - Ce qui était inquiétant chez la personne;
 - La ressource avec laquelle on a communiqué;

- Un résumé de la communication;
 - Préciser si la confidentialité doit être levée sur demande de la ressource.
- c. Si la confidentialité est levée sans le consentement de la personne :
- Appliquez la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger* du PNE. (lien *hypertexte à ajouter lorsque la directive sera adoptée*)

2.4 AUTRES SITUATIONS

La personne ne pense pas au suicide, mais elle s'inquiète pour quelqu'un d'autre

Parfois, nous ne sommes pas directement en contact avec la personne en détresse, mais plutôt avec un proche qui s'inquiète pour quelqu'un (par exemple, un parent qui s'inquiète pour son enfant). Dans cette situation, invitez le proche à :

- a. Communiquez rapidement avec un intervenant spécialisé en prévention du suicide afin d'évaluer la situation et de déterminer ce qui doit être fait pour aider la personne en détresse (voir la liste des ressources en prévention du suicide à l'Annexe 2)

Agir à la suite d'un suicide

Un décès par suicide peut provoquer une onde de choc dans le milieu, le rendant plus vulnérable à l'effet d'entraînement (contagion). Plusieurs milieux scolaires ont mis en place un protocole de postvention servant à « diminuer la souffrance individuelle, renforcer la capacité des individus à faire face à l'adversité, diminuer les risques d'effet d'entraînement (contagion), d'augmenter le sentiment de sécurité du milieu et favoriser un retour au fonctionnement habituel pour le milieu touché »¹.

Si le décès par suicide d'un élève ou d'un membre du personnel d'un milieu scolaire est appris :

1. Transmettre l'information au directeur et à la coordonnatrice de la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (DACE) en vue de planifier les actions requises;
2. Communiquer avec une ressource en prévention du suicide si l'on souhaite recevoir du support (si l'on connaît la personne décédée, par exemple).

Pour plus d'information sur la postvention, rendez-vous sur le site

<https://aqps.info/organisations-postvention/>

¹ Séguin, M., Roy, F. et Boilar, T. (2020). *Programme de postvention : être prêt à agir à la suite d'un suicide*. Québec, Association québécoise de prévention du suicide.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente procédure.

ANNEXE I – RECONNAÎTRE LES PERSONNES À RISQUE

Reconnaître les clientèles les plus vulnérables au suicide

En général, chez les jeunes et les adultes :

- Personnes souffrant d'un trouble de santé mentale (notamment troubles de l'humeur, trouble de la personnalité, schizophrénie)
- Personnes souffrant d'un trouble de dépendance (alcool, drogue, jeu)
- Personnes ayant fait une tentative de suicide antérieure (notamment si la tentative a eu lieu dans l'année précédente)
- Hommes en situation de vulnérabilité (notamment s'ils adhèrent au rôle traditionnel masculin)

N. B. : Porter une attention aux jeunes qui fréquentent les centres jeunesse (ils sont plus vulnérables au suicide puisqu'il y a dans leur cas plusieurs facteurs associés au suicide).

Reconnaître certains signes de détresse associés au suicide

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Messages directs ou indirects émis verbalement, par texto ou par Internet :<ul style="list-style-type: none">o <i>Je veux en finir</i>o <i>Ça va se terminer bientôt;</i>o <i>Il ne pourra plus me faire du mal;</i>o <i>Enfin, je vais être tranquille;</i>o <i>Je ne serais plus un problème pour ma famille</i>- Rédaction d'une lettre d'intention- Dons d'objets ou mettre de l'ordre dans ses choses- Intérêt soudain pour la question du suicide, pour les moyens de se suicider- Isolement- Colère, irritabilité, impulsivité (aussi associés à la dépression chez les jeunes)- Changement brusque d'humeur- Changement dans la consommation | <ul style="list-style-type: none">- Rémission spontanée (la personne paraît soudainement soulagée ou heureuse, mais rien n'est réglé)- Symptôme de dépression- Symptôme d'anxiété- Délire de persécution- Changement dans l'hygiène- Changement de comportement- Résultats scolaires à la baisse- Automutilation- Douleur et malaise sans cause physique (somatisation)- Etc. |
|---|--|

N. B. : Porter une attention particulière aux symptômes atypiques de la dépression chez les jeunes (augmentation du sommeil et de l'alimentation, irritabilité par exemple).

Reconnaître quelques moments critiques (susceptibles d'engendrer un passage à l'acte suicidaire)

EN GÉNÉRAL	- Perte significative - Échec touchant les raisons de vivre - Traumatisme (agression sexuelle, viol, etc.) - Problèmes disciplinaires (moments particulièrement anxiogènes) - Etc.
TROUBLE DE DÉPENDANCE	- Perte brusque et significative d'argent liée au jeu ou à la consommation - Sortie d'hébergement - Événement faisant vivre de l'abandon ou de l'exclusion - Désillusion du changement - Rechute - Sevrage ou <i>down</i> de stimulants (cocaïne, amphétamines, etc.) - Aggravation du <i>pattern</i> de consommation - Etc.
HOMMES	- Perte significative (emploi, argent, statut, rupture amoureuse, etc.) - Événement vécu avec de la honte - Situation de violence conjugale - Etc.
TROUBLE DE SANTÉ MENTALE	- Annonce d'un diagnostic - Enjeu de médication (premier mois de prise d'antidépresseurs, dosage, assiduité) - Sortie d'une structure encadrante - Début d'une phase maniaque - Etc.

JEUNESSE	- Rupture (amour et amitié, séparation des parents) - Conflit interpersonnel, frustration, mesure disciplinaire (suspension de l'école, problème judiciaire) - Événement vécu avec de la honte (rejet, intimidation, harcèlement, conséquences de l'homophobie) - Échec scolaire ou perception d'échec - Tentative de suicide dans le milieu de vie - Transition (début de l'école, fin de l'hospitalisation, changement d'intervenant, début de la majorité, déménagement, etc.) - Etc.	Jeunes revenant des services d'un centre jeunesse : - Sortie d'hébergement (fin des services, permission de sortie) - Attente de décision - Passage à la cour - Placement, modification ou prolongement du placement - Perte de privilèges (mesures disciplinaires, dont celles qui sont liées à l'incapacité des parents) - Changement d'équipe de travail ou diminution de la surveillance - Etc.
----------	--	--

Source : Association québécoise de la prévention du suicide (AQPS), janvier 2024

ANNEXE II - LISTE DES RESSOURCES SPÉCIALISÉE EN PRÉVENTION DU SUICIDE²

Services de l'Association québécoise de la prévention du suicide (à privilégier)

- Ligne de prévention du suicide nationale (24h/7) : 1 866 APPELLE (277-3553)
- Clavardage : [Suicide.ca](https://suicide.ca)
- Texto : 535353

Bottin de Centre de prévention du suicide – par région

<https://aqps.info/bottin-de-ressources/>

² Considérant le caractère évolutif des ressources informationnelles, il est conseillé de valider si elles sont effectives avant de les transmettre à un citoyen.

Identifiant	PRO-08
Entrée en vigueur	19-03-2024
Révision	
Unité responsable	DACE

PROCÉDURE RELATIVE À LA SUSPENSION ADMINISTRATIVE DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

CONTEXTE

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE) prévoit deux situations où un protecteur régional de l'élève (PRE) est autorisé à suspendre le délai légal de traitement d'une plainte :

- a) avec le consentement de la personne plaignante, si le PRE juge qu'une intervention de sa part serait prématurée eu égard aux deux premières étapes de la procédure de traitement des plaintes prévue (a. 34 al. 3 LPNE);
- b) en situation de processus de facilitation en vertu de l'a. 40 LPNE.

Dans ces deux situations, le délai maximum de 25 jours ouvrables prévu à l'article 44 al. 6 LPNE est alors prolongé du nombre de jours équivalant à la durée de cette suspension.

Or, le protecteur national de l'élève -dans la mise en œuvre de ses responsabilités relatives à l'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements en vertu de l'a. 17 LPNE- juge requis de prévoir d'autres situations de suspension des délais non spécifiquement prévues à la LPNE. Ces situations, non imputables au PRE ou au Protecteur national de l'élève, peuvent exceptionnellement justifier une suspension dite *administrative* des délais de traitement.

OBJECTIFS

La présente Procédure a pour objet d'identifier les circonstances, les conditions et les modalités pouvant autoriser un PRE à procéder à une suspension administrative du délai de traitement d'une plainte ou d'un signalement sous sa responsabilité.

CHAMP D'APPLICATION

La présente Procédure s'applique aux protecteurs régionaux de l'élève et au protecteur national de l'élève.

MODALITÉS D'APPLICATION

La suspension administrative d'un délai de traitement par un PRE est une mesure exceptionnelle, utilisée en présence de circonstances non imputables au PRE ou au Protecteur national de l'élève. Ces circonstances font en sorte d'empêcher le PRE d'intervenir au dossier et d'assurer la tenue diligente de son examen ou de son enquête.

Une suspension administrative du délai de traitement n'est pas applicable en situation de réalisation d'avis en vertu de l'a. 19 al. 2 LPNE ou d'enquêtes à l'initiative d'un PRE en vertu de l'a. 46 LPNE, la LPNE ne prévoyant aucun délai de traitement en pareilles circonstances.

Une suspension administrative du délai de traitement peut être envisagée dans les seules situations suivantes, et si celles-ci font en sorte d'empêcher le PRE de progresser autrement dans son examen ou son enquête :

1. La personne plaignante ne collabore pas à l'enquête du PRE, notamment :
 - en omettant ou en négligeant de fournir les renseignements requis ou demandés;
 - en ne répondant pas aux messages téléphoniques ou électroniques répétés du PRE. Par contacts « répétés », on réfère minimalement à trois tentatives, sur autant de jours ouvrables.

En pareilles circonstances, le PRE peut suspendre le délai de traitement pour une période initiale maximale de 5 jours ouvrables. Au terme de cette période de suspension, le PRE effectue une autre tentative de contact auprès de la personne plaignante ou signalante, en lui précisant qu'en cas d'absence de suivi diligent de sa part (les 24 heures ouvrables suivantes, sauf exception) il mettra fin au traitement du dossier. Le cas échéant, le PRE peut procéder à la cessation du traitement de la plainte en vertu de l'a. 34 al. 2 (1^o) LPNE.

Le PRE informe par écrit la personne plaignante ou signalante de la cessation du traitement de la plainte ou du signalement. Il inscrit au système Aristote les motifs ayant justifié la suspension, et la cessation du délai de traitement le cas échéant, ainsi que les autres informations pertinentes.

À noter que l'absence de collaboration d'une personne signalante en matière d'acte de violence à caractère sexuel ne saurait mener à la cessation de traitement du dossier par le PRE, compte tenu des enjeux particuliers relatifs à la personne victime alléguée et à la gestion de l'événement par l'organisme scolaire.

2. La personne plaignante ou signalante demande un délai pour recueillir les documents ou les renseignements requis pour la tenue ou la poursuite du traitement du dossier, ou pour réaliser des actions utiles à l'examen ou à l'enquête du PRE.

En pareilles circonstances, le PRE convient avec la personne plaignante ou signalante du délai raisonnable requis pour procéder à la cueillette des documents ou des renseignements, ou pour réaliser les actions convenues. Le PRE inscrit les motifs justifiant la suspension du délai et les autres informations pertinentes au système Aristote.

3. Un ou des interlocuteurs ou témoins œuvrant au sein d'organismes scolaires -avec qui le PRE doit impérativement s'entretenir dans le cadre de son examen ou de son enquête- sont absents ou indisponibles pour plusieurs jours ou semaines consécutives (maladie, vacances estivales ou durant la période des fêtes, grève) et alors même que le PRE a pris les moyens raisonnables pour les contacter.

En pareilles circonstances, le PRE peut suspendre le délai de traitement pour une période initiale maximale de 10 jours ouvrables et en informe par écrit la personne plaignante ou

signalante, de même que l'organisme scolaire concerné, en précisant les motifs de la suspension. Le PRE inscrit les motifs justifiant la suspension du délai de traitement et les autres informations pertinentes au système Aristote.

4. Un organisme tiers doit réaliser certaines actions que le PRE juge pertinentes ou utiles au traitement efficace de la plainte ou du signalement (ex. DPJ, services policiers).

En pareilles circonstances, le PRE peut suspendre le délai de traitement pour une période initiale maximale de 10 jours ouvrables et en informe la personne plaignante ou signalante, ainsi que l'organisme scolaire. Le PRE inscrit les motifs justifiant la suspension du délai et les autres informations pertinentes au système Aristote.

5. Toute autre situation hors norme pouvant raisonnablement justifier la suspension du délai de traitement, autorisée par le protecteur national de l'élève et pour la durée déterminée par celui-ci. Une fois l'autorisation obtenue, le PRE inscrit les motifs justifiant la suspension du délai et les autres informations pertinentes au système Aristote.

La ou le PRE est autonome dans la mise en suspension administrative d'un dossier pour les situations 1 à 4. Au besoin, il peut communiquer avec le directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes pour des orientations.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente Procédure.

Identifiant	PRO-10
Entrée en vigueur	3 avril 2024
Révision	17 mai 2024
Unité responsable	BPNE

PROCÉDURE RELATIVE AUX AVIS RÉALISÉS PAR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ET LES PROTECTRICES ET PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

CONTEXTE

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNE) prévoit deux situations où des demandes d'Avis peuvent être soumises, d'une part au protecteur national de l'élève (art. 18) et, d'autre part, aux protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (art. 19 al. 2).

Ces demandes proviennent exclusivement du ministre, dans le premier cas, et de différentes instances de gouvernance scolaire publiques et privées dans le deuxième cas.

OBJECTIFS

La présente procédure a pour objectifs de :

- Déterminer les critères de recevabilité des demandes d'avis formulées en vertu des art. 18 et 19 LPNE.
- Déterminer les finalités et les modalités de réalisation des avis réalisés en vertu des art. 18 et 19 LPNE.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le protecteur national de l'élève donne son avis au ministre de l'Éducation sur toute question que celui-ci lui soumet (art. 18 LPNE). Ces Avis ont pour finalité de conseiller le ministre de l'Éducation sur toute question en lien avec ses fonctions à l'égard des organismes scolaires assujettis à l'application de la LPNE.

Une protectrice ou un protecteur régional de l'élève (PRE) donne son avis sur toute question que lui soumet le conseil d'administration d'un centre de services scolaire, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé relativement aux services que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci (art. 19 al. 2 LPNE).

Ces Avis ont pour finalité de soutenir l'instance de gouvernance à l'origine de la demande dans l'exercice de ses fonctions, et dans une perspective de prévention. Ils n'ont pas pour objet de faire enquête sur les pratiques d'un organisme scolaire relativement au cas individualisé d'un élève.

CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique principalement au protecteur national de l'élève et aux PRE. Elle s'applique également à la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes, au Bureau du protecteur national de l'élève et à la Direction des affaires institutionnelles.

MODALITÉS D'APPLICATION

1. Avis réalisé en vertu de l'art. 18 LPNE

Une demande d'Avis peut être soumise au protecteur national de l'élève par le ministre de l'Éducation ou un membre du personnel de son cabinet dûment autorisé. Cette demande est généralement transmise par courriel à l'adresse professionnelle du protecteur national de l'élève.

Le traitement de la demande d'Avis est sous la responsabilité du protecteur national de l'élève qui, au besoin, mandate la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes, un ou des conseillers juridiques, des PRE ou tout autre membre du personnel pour l'assister dans l'analyse à réaliser et la production de l'Avis.

L'Avis est produit selon les modalités et les délais convenus entre le protecteur national de l'élève et le ministre ou son représentant.

2. Avis réalisé en vertu de l'art. 19 al. 2 LPNE

Une demande d'Avis d'une instance de gouvernance scolaire visée à l'art. 19 al. 2 LPNE peut être soumise directement à la/au PRE concerné(e), par l'entremise de l'adresse courriel générale du Protecteur national de l'élève, par le formulaire Web ou par l'entremise de l'équipe *Accueil* de la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes.

Le système de mission Aristote est utilisé pour la réalisation de ces Avis.

Recevabilité

Pour être jugée recevable, une demande d'Avis :

- a) est formulée sous forme interrogative et par écrit, par l'une ou l'autre des instances de gouvernance scolaire suivantes :
 - un conseil d'administration d'un centre de services scolaire;
 - un conseil des commissaires d'une commission scolaire anglophone;
 - un établissement d'enseignement privé, par l'entremise de l'une de ses entités de gouvernance;
 - un conseil d'établissement;
 - un comité de parents ou son équivalent d'un établissement d'enseignement public ou privé;
 - un comité des élèves ou son équivalent d'un établissement d'enseignement public ou privé.
- b) est relative à un *service* que rend le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé visé à l'art.16 aux élèves, aux enfants qui reçoivent un enseignement à la maison ou aux parents de ceux-ci. Une demande d'avis peut également porter sur les obligations de ces organismes scolaires en matière de lutte contre l'intimidation et la violence, incluant les actes de violence à caractère sexuel.

- c) concerne un sujet directement lié aux fonctions et aux responsabilités de l'instance qui la soumet.
- d) porte sur un enjeu ou une problématique ayant une large portée, allant au-delà de la situation vécue par un seul élève.

La recevabilité d'une demande d'Avis est établie par la/le PRE concerné(e), en concertation avec l'équipe *Conseil aux enquêtes* de la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes. La décision relative à la recevabilité ou non d'une demande d'avis est soumise au protecteur national de l'élève pour approbation.

Lorsque la recevabilité d'un Avis est approuvée par le protecteur national de l'élève, celui-ci établit avec la/le PRE les orientations générales d'analyse et de rédaction de l'Avis, de même que le délai de réalisation visé.

Une fois la demande d'Avis jugée recevable, une confirmation de son traitement est communiquée par la/le PRE à l'instance de gouvernance scolaire demanderesse, en informant également, selon le cas, la direction générale du centre de services scolaire ou de la commission scolaire anglophone, et la direction de l'établissement d'enseignement public ou privé.

Réalisation et diffusion de l'Avis

Une fois autorisée, la production d'un Avis est confiée à la/au PRE concerné(e), qui est chargé(e) de l'analyse et de la rédaction de l'Avis. Une ou un conseiller(e) de l'équipe *Conseil aux enquêtes*, désigné(e) par la coordonnatrice de cette équipe ou par le directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes, assiste la/le PRE dès le début de ses travaux. Au besoin, un(e) conseiller(e) juridique et d'autres PRE, désigné(e)s par le protecteur national de l'élève, notamment en fonction de leur expertise en lien avec la demande d'Avis, sont associé(e)s au dossier.

Un Avis est généralement réalisé selon les étapes suivantes :

- Une recherche est effectuée par la/le conseiller(e) de l'équipe *Conseil aux enquêtes* afin de déterminer si des plaintes ou des signalements ont été traités sur le sujet de la demande d'Avis. Cette recherche initiale permet d'établir si des préjudices ont été constatés par le passé dans le cadre de situations similaires, et si des recommandations ont été formulées.
- La/le PRE effectue les recherches et les analyses requises, avec le soutien principal de la/du conseiller(e) de l'équipe *Conseil aux enquêtes* et, au besoin, celui de la/du ou des PRE et de la/du conseiller(e) juridique désigné(e)s par le protecteur national de l'élève.
- La/le PRE rédige l'Avis en utilisant le gabarit prévu à cet effet, et selon les modalités déterminées au départ avec le protecteur national de l'élève.
- En cours de réalisation de l'Avis, et avec l'approbation du protecteur national de l'élève, la/le PRE peut solliciter des commentaires de personnes externes à l'institution (expert en lien avec le thème sous analyse, direction du ministère de l'Éducation, etc.).
- Le projet d'Avis est soumis pour commentaires diligents aux autres membres du personnel impliqués, le cas échéant. Il peut également être soumis pour

commentaires, sous réserve de l'approbation du protecteur national de l'élève, à d'autres PRE ou à l'ensemble des PRE.

Les commentaires jugés utiles sont intégrés par le PRE concerné, puis soumis au directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes pour validation.

- Le directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes soumet ensuite l'Avis pour approbation au protecteur national de l'élève, avec la/le PRE concerné(e) en copie conforme dans le courriel de transmission. Le protecteur national peut au besoin demander la tenue d'une rencontre pour obtenir certaines précisions ou pour déterminer les suites à accorder au document.
- S'il le juge opportun, le protecteur national de l'élève peut informer les autorités du ministère de l'Éducation de la réalisation de l'Avis, ou obtenir du Ministère ou de l'une de ses directions des renseignements ou des commentaires en lien avec son contenu.
- Le protecteur national de l'élève soumet le projet d'Avis, sauf exception, à la/au conseiller(e) en communication désigné(e) par le directeur des affaires institutionnelles pour commentaires et propositions de modifications, compte tenu de la nature publique de ces Avis.
- Le document est communiqué par le directeur des affaires institutionnelles au protecteur national de l'élève, à la/au PRE concerné(e) et au directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes. Au terme d'un échange menant à la finalisation de l'Avis, celui-ci est approuvé par le protecteur national de l'élève.
- L'Avis est ensuite communiqué par la/le PRE à l'instance de gouvernance scolaire demanderesse, en informant également, selon le cas, la direction générale du centre de services scolaire ou de la commission scolaire anglophone, et la direction de l'établissement d'enseignement public ou privé.

L'Avis est également transmis par la/le PRE au protecteur national de l'élève, au directeur de l'accueil et du conseil aux enquêtes et au directeur des affaires institutionnelles.

- Le directeur des affaires institutionnelles dispose d'un délai maximum de 30 jours à compter de sa transmission à l'instance de gouvernance demanderesse pour le diffuser sur la page Internet pertinente du Protecteur national de l'élève.

Les Avis publiés par le Protecteur national de l'élève sont révisés annuellement par la Direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes. Un Avis peut être retiré de la page Internet de l'institution si le protecteur national de l'élève le juge requis, notamment pour cause de caducité.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Le Bureau du protecteur national de l'élève est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la présente procédure.

Identifiant	PRO-12
Entrée en vigueur	01-05-2025
Révision	11-06-2025
Unité responsable	BPNE

PROCÉDURE RELATIVE À LA CONDUITE D'UNE ENQUÊTE PAR UNE PERSONNE DÛMENT AUTORISÉE À CETTE FIN PAR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE (ART. 38 LPNE)

CONTEXTE

Conformément à l'article 38 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, RLRQ, c. P-32.01 (« LPNE »), les protecteurs régionaux de l'élève (« PRE ») peuvent, dans le cadre de l'examen d'une plainte et s'ils jugent à propos de procéder à une enquête, confier cette enquête à une personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève.

En vertu de l'article 51 LPNE, la personne autorisée à cette fin est investie des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C-37, sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement.

OBJECTIFS

La présente Procédure a les objectifs suivants :

1. Préciser les étapes qui doivent être suivies lorsqu'une enquête est confiée à une personne dûment autorisée à cette fin (section 1);
2. Établir les règles qui doivent être respectées par la ou le PRE et la personne à qui une enquête est confiée (section 2).

CHAMP D'APPLICATION

La présente Procédure s'applique aux PRE et aux personnes à qui une enquête est confiée dans le cadre de l'examen d'une plainte.

Elle peut également s'appliquer aux enquêtes que le protecteur national de l'élève peut décider de mener en vertu de l'article 44 al. 3 LPNE.

Elle s'applique également aux enquêtes menées au sujet de signalements et de renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis et que les PRE traitent comme une plainte qu'ils examinent, avec les adaptations nécessaires.

MODALITÉS D'APPLICATION

L'utilisation de la présente procédure pour confier une enquête à une personne autorisée à cette fin doit, en tout temps, avoir été approuvée par le protecteur national de l'élève.

Le protecteur national de l'élève peut approuver l'utilisation de la présente procédure notamment lorsque :

- La personne responsable de l'administration de la volumétrie nationale lui signale qu'un volume élevé de plaintes ou de signalements justifie de recourir à l'article 38 al. 2 LPNE;
- Une région d'affectation devient non desservie à la suite du départ ou de l'absence prolongée d'une ou d'un PRE;
- La nature ou la complexité d'une plainte le justifie.

1. Étapes à suivre pour confier l'enquête à une personne dûment autorisée à cette fin

Pour l'accomplissement des étapes décrites ci-dessous, la ou le PRE ainsi que la personne à qui est confiée une enquête peut être appuyé(e) d'une conseillère ou d'un conseiller aux enquêtes de la direction de l'accueil et du conseil aux enquêtes (« DACE »).

1.1. Étapes préalables à l'enquête

Pour qu'une enquête puisse être confiée à une personne dûment autorisée à cette fin, la ou le PRE doit, dans le cadre de l'examen d'une plainte, juger à propos de procéder à une enquête au terme d'un examen sommaire du dossier.

Si la ou le PRE juge à propos de procéder à une enquête, elle ou il peut la confier à une personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève. Pour ce faire, un *Formulaire de délégation d'une enquête* est rempli, dont un modèle est annexé à la présente procédure et qui doit obligatoirement comprendre :

- Le nom de la ou du PRE responsable de la plainte;
- Le numéro du billet Aristote associé à la plainte visée par l'enquête;
- Le nom de la personne à qui est confiée l'enquête;
- Un plan sommaire d'enquête indiquant les éléments qui devront être couverts par l'enquête. Ce plan peut comprendre notamment le nom des personnes à rencontrer, les sujets qui devront être abordés lors des entretiens, les documents et autres éléments de preuve à recueillir;
- Les signatures de la ou du PRE responsable de la plainte et du protecteur national de l'élève.

Le plan sommaire d'enquête n'a pas pour effet d'empêcher la personne à qui est confiée l'enquête de recueillir d'autres renseignements qu'elle pourrait juger pertinents à l'enquête.

Une fois le formulaire dûment complété et signé, la ou le PRE remet les documents et renseignements pertinents à l'enquête à la personne à qui elle est confiée et, si ce n'est pas déjà fait, lui présente le plan d'enquête.

La ou le PRE est responsable d'informer la personne plaignante et l'organisme scolaire du fait que l'enquête sera menée par une autre personne et leur indique le nom et les coordonnées de cette personne. Selon les circonstances, il peut être nécessaire de tenir une rencontre entre la ou le PRE, la personne plaignante et la personne qui effectuera l'enquête.

La ou le PRE peut en tout temps décider de retirer à cette personne la conduite de l'enquête, après en

avoir informé le protecteur national de l'élève ou le directeur de la DACE.

1.2. L'enquête

La personne à qui est confiée l'enquête y procède en respectant les règles prévues à la section 2.

Cette personne est systématiquement jumelée à une personne agissant à titre de conseillère ou un conseiller aux enquêtes, à moins que cette personne soit elle-même conseiller ou conseillère aux enquêtes.

La personne à qui est confiée l'enquête peut requérir un soutien de la DACE ou de l'unité des Affaires juridiques en suivant la *Procédure relative aux services-conseils des affaires juridiques et à la production et la diffusion d'opinion juridique* (PRO-04). Elle peut également communiquer avec la ou le PRE responsable de la plainte pour toute question relative à l'enquête. Selon la nature et la complexité de l'enquête, des rencontres d'étape peuvent être planifiées, au besoin.

La personne à qui est confiée l'enquête peut également rédiger un projet de *Conclusions*, lequel sera remis à la ou au PRE responsable de la plainte au terme de l'enquête.

1.3. Étapes suivant la fin de l'enquête

Lorsque l'enquête est terminée, la personne à qui elle a été confiée remet l'ensemble de ses notes et de la preuve recueillie à la ou au PRE responsable de la plainte.

Si un projet de *Conclusions* a été rédigé, celui-ci est également remis à la ou au PRE responsable de la plainte.

La ou le PRE a la responsabilité de prendre connaissance du résultat de l'enquête et, le cas échéant, du projet de *Conclusions*. Elle ou il procède à leur analyse et est responsable de terminer le traitement de la plainte et d'émettre les conclusions et recommandations qu'elle ou il juge opportun de formuler.

Cette analyse peut mener la ou le PRE à prendre notamment les actions suivantes :

- Modifier le projet de *Conclusions* et les recommandations proposées;
- Demander un complément d'enquête à la personne l'ayant effectuée;
- Reprendre elle-même ou lui-même l'enquête.

De plus, malgré les règles détaillées à la section suivante, la ou le PRE demeure responsable de s'assurer que le traitement de la plainte est effectué en conformité avec la loi, notamment quant au respect du droit d'être entendu (art. 36 LPNE) et quant à l'envoi des avis mentionnés à l'article 26 LPNE.

De la même manière, la ou le PRE demeure responsable de s'assurer du respect des délais et modalités prévues à l'article 44 LPNE ainsi que de la *Procédure de rédaction et d'examen des Conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève* (PRO-05).

Enfin, la ou le PRE doit, le cas échéant, effectuer le suivi de l'implantation des recommandations acceptées par l'organisme scolaire.

2. Règles applicables à la conduite d'une enquête confiée à une personne dûment autorisée à cette fin

2.1. Règles générales

La personne à qui est confiée la conduite d'une enquête en vertu de la présente procédure doit respecter les règles suivantes.

À l'égard des personnes qu'elle rencontre dans le cadre de son enquête, elle se présente à titre de personne dûment autorisée à conduire l'enquête et éviter de laisser croire à ces personnes qu'elle agit à titre de protectrice ou protecteur régional de l'élève.

Elle communique sans délai avec la/le PRE responsable de la plainte dans les cas suivants :

- Elle recueille des renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève, auquel cas, la/le PRE évaluera les suites à donner à cette information dont la nécessité de reprendre le traitement du dossier;
- Elle estime que les faits portés à sa connaissance peuvent entraîner l'application des articles 32 ou 34 LPNE et justifier de cesser l'examen de la plainte;
- Elle estime que les faits portés à sa connaissance justifient qu'un avis au ministre et/ou au responsable des ressources humaines de l'organisme scolaire soit transmis en application des articles 26 et 39 LPNE;
- Elle considère qu'il serait opportun de suspendre le traitement de la plainte en application de l'article 34 al. 3 LPNE ou de la *Procédure relative à la suspension administrative des délais de traitement* (PRO-08);
- Elle est d'avis que les circonstances se prêtent à la tenue d'une séance de facilitation (art. 40 LPNE).

Dans la conduite de son enquête, elle donne à certaines personnes l'occasion de se faire entendre :

- Si la plainte concerne un acte d'intimidation ou de violence, elle donne à la personne plaignante et au directeur de l'établissement d'enseignement, ou à la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé conformément à l'article 63.5 de la *Loi sur l'enseignement privé* (RLRQ, c. E-9.1) l'occasion de se faire entendre (art. 36 al. 3 LPNE);
- Si la plainte porte sur un autre sujet, elle donne à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte, ou son supérieur immédiat, l'occasion de se faire entendre et les invite à remédier à la situation faisant l'objet de la plainte (art. 36 al. 2 LPNE).

La personne à qui est confiée l'enquête doit respecter les mêmes encadrements qui sont applicables aux enquêtes menées par les PRE et qui sont détaillées au *Manuel de traitement des requêtes*, notamment pour tout ce qui concerne l'utilisation des pouvoirs d'enquête.

En tout temps, cette personne doit respecter son obligation de signalement prévue à la *Loi sur la protection de la jeunesse* (RLRQ, c. P-34.1) et les orientations du *Manuel de traitement des requêtes* à cet égard.

La personne à qui est confiée une enquête doit obligatoirement la documenter, et ce, afin que la ou le PRE responsable de la plainte soit en mesure d'en évaluer la qualité et la fiabilité. À cet égard, la personne à qui est confiée l'enquête doit :

- Conserver des notes détaillées de ses entretiens, lesquelles doivent notamment comprendre le nom complet et la fonction de la personne interrogée, la date et la durée de l'entretien, ainsi que les questions posées et un résumé détaillé des réponses obtenues;
- Classer la preuve documentaire (politiques, procédures, lettres, courriels, etc.) de manière intelligible et en dresser l'inventaire en indiquant la date de réception du document et sa source.

Concernant la rédaction d'un projet de *Conclusions*, la personne à qui est confiée l'enquête doit respecter la *Procédure de rédaction et d'examen des Conclusions des protectrices et protecteurs régionaux de l'élève* (PRO-05), avec les adaptations nécessaires.

2.2. Règles spécifiques aux enquêtes concernant un AVCS

Lorsque la plainte concerne un AVCS, la ou le PRE conserve les responsabilités suivantes :

- Transmettre la plainte au directeur de l'établissement concerné ou à la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé concerné, selon le cas, à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête ou que la personne plaignante ne s'y oppose (art. 37 al. 1 LPNE);
- Lorsque la plainte est transmise, assurer le suivi des actions prises par l'établissement dans la mise en œuvre du plan de lutte contre l'intimidation et la violence (art. 37 al. 2 LPNE);
- S'assurer que la plainte est traitée d'urgence (art. 42 LPNE);
- S'assurer que l'élève et/ou ses parents, selon l'âge de l'élève, ont été informés de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (art. 43 LPNE).

Lorsque l'enquête est menée au sujet d'un signalement et ou de renseignements susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis, les modalités prévues à la *Procédure relative à l'examen de renseignements en cas de signalement ou d'enquêtes à l'initiative des PRE en matière d'actes de violence à caractère sexuel* (art. 46 LPNE) (PRO-XX) doivent être respectées.

2.3. Règles applicables aux enquêtes confiées à une ressource externe

En plus des paramètres énoncés aux sections précédentes, les règles suivantes sont applicables aux enquêtes confiées à une ressource externe.

Toute entente contractuelle conclue avec une ressource externe et visant à lui confier la conduite d'une ou plusieurs enquêtes devra prévoir les éléments suivants :

- L'assujettissement de cette ressource au [Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève](#);
- Des mesures de protection des renseignements personnels et confidentiels;
- Des clauses consacrant les droits de propriétés matérielles et intellectuelles du PNE à l'égard des renseignements recueillis et des intrants réalisés dans le cadre de l'exécution du contrat;
- L'interdiction de procéder à de la sous-traitance, à moins d'une autorisation expresse du protecteur national de l'élève;
- L'obligation de fournir les services en français et, pour les services et communications destinés au public, l'obligation de se conformer aux dispositions de la *Charte de la langue française* (RLRQ, c. C-11) comme si les services ou les communications provenaient du le protecteur national de l'élève.

La conduite de l'enquête par une ressource externe devra également respecter les paramètres suivants :

- Du matériel informatique prêté par le PNE devra être utilisé exclusivement pour toute cueillette, conservation et utilisation de renseignements recueillis dans le cadre de l'enquête;
- Une adresse courriel du PNE, comportant une mention « externe », sera attribué et utilisé par la ressource externe pour ses communications dans la conduite de l'enquête;
- La ressource externe devra utiliser le logiciel de gestion des plaintes et des signalements (Aristote). À cette fin et au regard de chaque dossier spécifique, un accès restreint à Aristote lui sera octroyé lors de la délégation de l'enquête, puis retiré au terme de l'enquête.

RESPONSABILITÉS INTERNES

Le Bureau du protecteur national de l'élève est responsable de la mise en œuvre de la présente Procédure.

PRE responsable du dossier	
N° de billet PNE	

FORMULAIRE DE DÉLÉGATION D'UNE ENQUÊTE (ART. 38 LPNE)

Dans le cadre de l'examen de la plainte portant le numéro de billet n° 123456, la protectrice régionale de l'élève responsable du dossier juge à propos de procéder à une enquête, laquelle sera confiée à **PRÉNOM NOM**, personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève.

L'enquête doit porter sur les éléments suivants :

RÉDIGER UN PLAN D'ENQUÊTE SOMMAIRE : PERSONNES À INTERROGER, DOCUMENTS À RECUEILLIR, SUJETS À COUVRIR, PÉRIODES TEMPORELLES À COUVRIR, ETC.

Conformément à l'article 36 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, l'enquête devra donner aux personnes visées à cette disposition l'occasion de se faire entendre.

L'enquête devra également être menée en conformité avec la *Procédure relative à la conduite d'une enquête par une personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève* (PRO-12).

Signé à, **VILLE**, le **DATE**,

Protectrice régionale de l'élève

Je, Jean-François Bernier, protecteur national de l'élève, autorise **PRÉNOM NOM** à mener l'enquête décrite au présent formulaire et, pour la conduite de son enquête, déclare que cette personne est investie des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C-37.

Signé à, **VILLE**, le **DATE**,

Protecteur national de l'élève



PRE responsable du dossier	
N° de billet PNE	

FORMULAIRE DE DÉLÉGATION D'UNE ENQUÊTE (ART. 38 LPNE)

Dans le cadre de l'examen de la plainte portant le numéro de billet n° , la protectrice régionale de l'élève responsable du dossier juge à propos de procéder à une enquête, laquelle sera confiée à , personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève.

L'enquête doit porter sur les éléments suivants (ajouter une page supplémentaire en annexe au besoin) :

RÉDIGER UN PLAN D'ENQUÊTE SOMMAIRE : PERSONNES À INTERROGER, DOCUMENTS À RECUEILLIR, SUJETS À COUVRIRE, PÉRIODES TEMPORELLES À COUVRIRE, ETC.

Conformément à l'article 36 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, l'enquête devra donner aux personnes visées à cette disposition l'occasion de se faire entendre.

L'enquête devra également être menée en conformité avec la *Procédure relative à la conduite d'une enquête par une personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève* (PRO-12).

Signé à , le

Protectrice régionale de l'élève

Je, Jean-François Bernier, protecteur national de l'élève, autorise à mener l'enquête décrite au présent formulaire et, pour la conduite de son enquête, déclare que cette personne est investie des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRO, c. C-37.

Signé à , le

Protecteur national de l'élève



PRE responsable du dossier	
N° de billet PNE	

FORMULAIRE DE DÉLÉGATION D'UNE ENQUÊTE (ART. 38 LPNE)

Dans le cadre de l'examen de la plainte portant le numéro de billet n° , le protecteur régional de l'élève responsable du dossier juge à propos de procéder à une enquête, laquelle sera confiée à , personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève.

L'enquête doit porter sur les éléments suivants (ajouter une page supplémentaire en annexe au besoin) :

RÉDIGER UN PLAN D'ENQUÊTE SOMMAIRE : PERSONNES À INTERROGER, DOCUMENTS À RECUEILLIR, SUJETS À COUVRIR, PÉRIODES TEMPORELLES À COUVRIR, ETC.

Conformément à l'article 36 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*, l'enquête devra donner aux personnes visées à cette disposition l'occasion de se faire entendre.

L'enquête devra également être menée en conformité avec la *Procédure relative à la conduite d'une enquête par une personne dûment autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève* (PRO-12).

Signé à , le

Protecteur régional de l'élève

Je, Jean-François Bernier, protecteur national de l'élève, autorise à mener l'enquête décrite au présent formulaire et, pour la conduite de son enquête, déclare que cette personne est investie des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C-37.

Signé à , le

Protecteur national de l'élève





Identifiant	INS-02
Entrée en vigueur	08-11-2024
Révision	
Unité responsable	DAI

INSTRUCTIONS RELATIVES AU SOUTIEN TECHNIQUE ET ADMINISTRATIF APPORTÉ AU PROTECTRICES ET PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE

CONTEXTE

Considérant les limites actuelles du système Aristote, les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE) doivent effectuer des manipulations à différentes étapes de traitement d'une plainte ou d'un signalement, dont plusieurs sont de niveau technique ou administratif.

Les PRE doivent également gérer des aspects logistiques et cléricaux dans le cadre du traitement des plaintes et de signalements et lorsqu'ils interagissent avec les interlocuteurs des écosystèmes régionaux. De plus, l'utilisation du système Aristote suscite des besoins de soutien technique récurrents.

Dans un contexte où l'institution du Protecteur national de l'élève (PNE) est limitée dans sa capacité à dégager les ressources humaines requises pour répondre à l'ensemble des besoins de nature technique et administrative, des travaux d'optimisation ont permis d'identifier plusieurs tâches de cette nature pouvant être effectuées par des membres du personnel du PNE.

OBJECTIFS

Les présentes instructions présentent les tâches techniques et administratives inhérentes aux fonctions des PRE qui sont prises en charge par des membres du personnel du PNE, et les modalités relatives au traitement des demandes de service soumises par les PRE.

Ces tâches sont regroupées selon les catégories suivantes :

- Tâches liées au traitement des plaintes et des signalements, des enquêtes d'initiative et des Avis
- Tâches liées à la promotion du recours et des droits des élèves, et à la reddition de comptes
- Soutien technique lié à l'utilisation du système Aristote

MODALITÉS D'APPLICATION

1. Tâches liées au traitement des plaintes et des signalements, des enquêtes d'initiative et des Avis

Pour les besoins énumérés ci-après, les PRE formulent leurs demandes de service par l'entremise de l'adresse courriel admin-pne@pne.gouv.qc.ca, en suivant les instructions associées à chaque objet de demandes. Ces demandes de service sont traitées en continu par les membres du personnel du PNE identifiés à cette fin.

Le recours aux services énumérés ci-après peut être obligatoire ou facultatif. Une mention à cet effet est indiquée pour chacun des services.

a. Organisation de rendez-vous avec les interlocuteurs concernés (service facultatif)

Mention dans l'objet du courriel : RDV (# du billet)

Mentions au courriel : identité et coordonnées de l'interlocuteur, délai visé dans lequel tenir le rendez-vous, forme de l'entretien (TEAMS, téléphone ou en personne)

Sur réception d'une telle demande de service, l'employé(e) vérifie les plages de disponibilités de la/du PRE dans son calendrier Outlook. Elle/il communique ensuite par courriel (via son adresse professionnelle) avec l'interlocuteur pour l'informer du souhait de la/du PRE de s'entretenir avec lui, et lui partager les moments de disponibilité de la/du PRE. L'employé(e) se charge de relancer l'interlocuteur au besoin.

Sur réception de la confirmation des disponibilités de l'interlocuteur, l'employé(e) procède à la convocation des personnes concernées.

b. Réservation de lieux pour rencontrer les interlocuteurs concernés (service obligatoire)

Mention dans l'objet du courriel : Réservation (# du billet)

Mentions au courriel : lieu, date et heure prévus de la rencontre

L'employé(e) confirme la réservation à la/au PRE par courriel, qui assure les suivis auprès des interlocuteurs consigne la demande de réservation de local au registre approprié.

c. Services d'interprétariat (service obligatoire)

Mention dans l'objet du courriel : Interprète (# du billet)

Mentions au courriel : langue concernée par la demande d'interprétariat; heure et date pressenties (et lieu le cas échéant) du besoin d'interprétariat

Après avoir effectué les démarches d'usage, l'employé(e) confirme à la/au PRE la disponibilité de l'interprète puis procède aux convocations des personnes concernées. Elle/il consigne ensuite les renseignements utiles au registre approprié.

d. Traduction de documents (service obligatoire)

Mentions dans l'objet du courriel : Traduction (# du billet)

Mentions au courriel : délai souhaité de retour du document traduit

e. Assurance-qualité des Conclusions, Rapports de facilitation et Avis (service obligatoire)

Mentions dans l'objet du courriel : consulter l'Annexe 1 (étapes)

Mentions au courriel : consulter l'Annexe 1 (étapes 1 à 6)

f. Transmission des Conclusions et des Rapports de facilitation aux personnes plaignantes et aux organismes scolaires (service obligatoire)

Mention dans l'objet du courriel : consulter l'Annexe 1 (étapes 7 à 12)

Mentions au courriel : consulter l'Annexe 1 (étapes 7 à 12)

g. *Suivi des recommandations (service obligatoire)*

En suivi de la tâche f., les *Conclusions* qui contiennent des recommandations à l'organisme scolaire font l'objet d'un suivi en deux temps par l'entremise d'un registre créé à cette fin

Un premier suivi est relatif à l'obligation légale de l'organisme scolaire d'informer la/le PRE de l'acceptation ou du refus des recommandations qui lui ont été formulées, dans les 10 jours ouvrables de la réception des *Conclusions*.

Les recommandations acceptées au terme de la première étape font ensuite l'objet d'un deuxième suivi, cette fois relatif à leur implantation à la satisfaction de la/du PRE.

Les détails de la procédure régissant cette étape sont présentés à l'Annexe 2.

Quant aux services ci-après, ils sont rendus selon des modalités ou procédures particulières :

h. *Avis de prolongation du délai de traitement* (avis 25 jours : art. 44 al. 6 *Loi sur le protecteur national de l'élève*)

Sur création d'un billet, l'équipe *Assistance et recevabilité* inscrit, au registre dédié à cette fin, la date de création de ce billet et la date correspondant au 25^e jour ouvrable suivant cette première date.

Au 24^e jour ouvrable suivant la date de création du billet, un rappel à la/au PRE concerné(e) est effectué afin qu'elle/il donne suite à l'obligation légale, si toujours requis, de communiquer l'Avis de prolongation de délai de traitement à la personne plaignante et à l'organisme scolaire en cause. Ce rappel à la/au PRE est effectué par courriel, dont l'objet porte la mention Avis 25 jours (# du billet).

Il est de la responsabilité de la/du PRE de transmettre l'avis aux destinataires et d'inscrire les renseignements requis dans le système Aristote.

i. *Gestion des documents reçus des interlocuteurs concernés*

Le traitement des documents déposés dans le lien sécurisé par des interlocuteurs externes dans le cadre du traitement d'une plainte ou d'un signalement est effectué par les employé(e)s identifiés à cette fin.

Sur réception du ou des documents, ceux-ci sont transférés dans le billet pertinent du système Aristote dans le jour ouvrable suivant leur réception. La/le PRE concerné(e) est informé(e) de ce dépôt via un courriel de l'employé(e).

j. *Gestion des documents prescrits par la loi reçus des organismes scolaires*

Le traitement des documents dont la communication aux PRE par les organismes scolaires découle d'une obligation légale, déposés par eux dans le lien sécurisé, est effectué par les employé(e)s identifié(e)s à cette fin.

Sur réception du ou des documents, ceux-ci sont transférés dans le dossier individualisé de la/du PRE à temps plein concerné(e), qui est informé(e) par courriel de ce dépôt par l'employé(e).

2. Tâches liées à la promotion du recours et des droits des élèves, et à la reddition de comptes

k. **Organisation de rendez-vous avec les interlocuteurs inscrits au Calendrier des activités de promotion** (service facultatif)

Mention dans l'objet du courriel : RDV écosystème

Mentions au courriel : identité et coordonnées de l'interlocuteur, délai visé dans lequel tenir le rendez-vous, forme de l'entretien (TEAMS, téléphone ou en personne)

Sur réception d'une telle demande de service, l'employé(e) vérifie les plages de disponibilités de la/du PRE dans son calendrier Outlook. Elle/il communique ensuite par courriel (via son adresse professionnelle) avec l'interlocuteur pour l'informer du souhait de la/du PRE de s'entretenir avec lui par et lui partager les moments de disponibilité de la/du PRE. L'employé(e) se charge de relancer l'interlocuteur au besoin.

Sur réception de la confirmation des disponibilités de l'interlocuteur, l'employé(e) procède à la convocation des personnes concernées.

3. Soutien technique lié à l'utilisation du système Aristote

- I. La/le PRE qui requiert un soutien relatif à l'utilisation du système Aristote soumet sa demande à l'adresse pilotage@pne.gouv.qc.ca.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction des affaires institutionnelles est chargée de la mise en œuvre et de la mise à jour des présentes *Instructions*.

PROCÉDURE DE RÉVISION ET DE TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
1.		Dans Aristote, création d'une note dans la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte – PRE</i> et y déposer la version à soumettre pour la révision administrative nommée comme suit : Conclusions_XXX_VX – Projet de conclusion pour le BPNE
2.		Transmission des Conclusions pour la révision administrative à travers les étapes suivantes : • Écrire un courriel à admin-pne@pne.gouv.qc.ca pour indiquer que les Conclusions sont prêtes pour la révision administrative. • Indiquez dans l'objet du courriel la mention : Révision Conclusions_11111_VX (utiliser le numéro du billet). Exemple de message : « Bonjour, Je vous signale que les Conclusions pour le billet XXXXX sont prêtes pour révision. Merci pour le soutien. Bonne journée! »
3.	Dans Aristote télécharger la version à réviser. Afin de trouver les Conclusions il faut suivre les étapes suivantes : • Chercher le numéro de billet. • Ouvrir le Flux de travail du billet. • Ouvrir la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte – PRE</i>. • Ouvrir la section notes et courriels. • Télécharger la version à réviser.	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
4.	Procéder à la révision administrative en mode suivi des modifications pour que les PRE puissent identifier les modifications apportées au document.	
5.	Créer une note dans la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte – PRE</i> avec l'objet « Conclusions-version révisée » et déposer la version Word des Conclusions dans la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte – PRE</i> . Cette version sera renommée en y indiquant le numéro applicable (ex. : Conclusions_11111_VX).	
6.		Création de la version finale à travers les étapes suivantes : • Vérifier les modifications apportées. • Convertir le document en PDF. • Apposer la signature électronique (signature numérique Adobe). • Déposer la version finale des <i>Conclusions en Word et en PDF</i> dans la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte – PRE</i>. Ces deux versions (Word et PDF) sont identifiées VF (ex. : (ex. : Conclusions_11111_VF). La note porte le même titre.
7.		Recourir le soutien pour la transmission des Conclusions : • Écrire un courriel à admin-pne@pne.gouv.qc.ca en réponse au premier courriel de révision administrative (le cas échéant) pour indiquer que les Conclusions peuvent être transmises. • Indiquez dans l'objet du courriel la mention : Transmission Conclusions_11111_VX (utiliser le numéro du billet).

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
		Exemple : « Bonjour, Je vous signale que des Conclusions sont prêtes pour envoi (billet XXXX). (Préciser les destinataires et leurs coordonnées si requis). Merci pour le soutien ». • Si les coordonnées des destinataires n'apparaissent pas aux Conclusions, les indiquer dans le courriel. Les Conclusions seront transmises aux destinataires indiqués en entête des Conclusions et le cas échéant, ceux indiqués en CC. Si d'autres destinataires sont visés, préciser l'information dans le courriel. • S'il s'agit d'un document autre que des Conclusions ou rapport de facilitation (avis de cessation, avis de fermeture, etc.), préciser dans le courriel, le code de fermeture à indiquer. • Si le dossier est pris en charge par un autre PRE et que ce PRE fera le suivi d'implantation des recommandations, il faut le préciser dans le courriel pour que la tâche soit déplacée dans la bonne file et assignée à la bonne personne (référer à l'étape 12). <i>*Note : compte tenu que la tâche Compléter le traitement de la plainte – PRE sera fermée par le BPNE, les codes (motifs, conclusions) doivent au préalable avoir été sélectionnés et les champs texte remplis par les PRE.</i> Ce courriel sera envoyé uniquement en français, sauf exception.

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
		<u>Si demandé dans le courriel</u>, la phrase suivante sera ajoutée <i>« Si vous considérez que le PNE peut communiquer avec vous dans une autre langue que le français et que vous souhaitez obtenir une traduction des conclusions et recommandations, n'hésitez pas à nous en faire la demande / If you consider that the PNE can communicate with you in a language other than French and you would like to obtain a translation of the conclusions and recommendations, do not hesitate to ask us. »</i> Dans les cas où le plaignant ou son enfant est déclaré admissible à l'enseignement en anglais et qu'il a fait la demande d'être servi en anglais, le courriel pourrait être transmis uniquement en anglais. Le cas échéant, <u>l'indiquer au courriel</u>. Enfin, toute autre demande particulière doit être précisée à ce courriel.
8.	Qu'il y ait eu révision administrative ou non, la mise en page est vérifiée à cette étape afin d'en assurer la conformité et de procéder, si requis, aux adaptations. Ainsi une note sera créée dans Aristote avec objet « Conclusions VF révisées pour la forme » incluant la nouvelle version qui va être transmise aux destinataires. Déposer la version finale du fichier PDF dans la file sécurisée de TEAMS correspondant au PRE.	
9.	Créer les partages pour le fichier avec les destinataires et copier le lien. L'hyperlien sécurisé est copié au courriel qui sera transmis par Aristote (étape 10). Les conclusions doivent généralement être partagées avec 3 destinataires : DG du CSS ou de l'école privée, le RTP (info dans les	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
	Conclusions ou dans le courriel) et la personne plaignante (info dans Aristote).	
10.	Rédiger le courriel en vue de la transmission à la personne plaignante et à l'organisme scolaire. Indiquer l'objet : Conclusions XXXXX (numéro du billet) Bonjour, Vous trouverez ci-dessous les Conclusions/le Rapport de facilitation dans le dossier cité en objet. Le document sera accessible pour un délai de vingt-et-un (21) jours. Il est donc requis de le télécharger dans l'intervalle. Conclusions – Plainte XXXX Pour toute question veuillez répondre à ce courriel. Cordialement, L'équipe du Protecteur national de l'élève * Retirer les numéros et le champs texte généré automatiquement par Aristote et ne garder que le projet de courriel avec le numéro de billet.	
11.	Procéder à la transmission du courriel aux destinataires le jour même de la réception de la demande d'envoi reçue du PRE ou le prochain jour ouvrable au maximum. *Avant la transmission du courriel, harmoniser les polices du corps du message.	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
12.	Dans Aristote, fermer la tâche <i>Compléter le traitement de la plainte - PRE</i> Si le dossier ne comprend pas de recommandations, ajouter le code de fermeture à la tâche <i>Suivre la mise en œuvre des recommandations pour la plainte - PRE</i> et fermer la tâche. Vérifier que le billet est bien fermé. Si le dossier comprend des recommandations, déplacer, si requis, la tâche <i>Suivre la mise en œuvre des recommandations pour la plainte - PRE</i> dans la bonne file et assigner à la tâche la personne responsable de ce suivi.	

ANNEXE 2

PROCÉDURE DE SUIVI D'ACCEPTATION ET D'IMPLANTATION DES RECOMMANDATIONS

Cette procédure vise à soutenir l'ensemble des PRE dans les suivis auprès des organismes scolaires. Ce soutien permet d'une part de rappeler aux PRE le moment où une réponse de l'organisme scolaire est attendue à la suite des recommandations émises (10 jours ouvrables), et d'autre part, de suivre les échéanciers relatifs à l'implantation de ces recommandations.

Registre de suivi d'implantation des recommandations

Pour chaque *Conclusions* où l'on retrouve des recommandations, les informations sont consignées au Registre de suivi d'implantation des recommandations : [Registre suivi des Recommandations – Copie.xlsx](#)

Remarque : Les recommandations sont identifiées au Registre par des numéros.

À la date attendue pour la rétroaction de l'organisme scolaire sur les recommandations (10 jours ouvrables), l'employé(e) consulte au dossier (billet) les tâches *Compléter le traitement de la plainte – PRE* et *Suivre la mise en œuvre des recommandations pour la plainte - PRE* pour vérifier si une réponse a été transmise par l'organisme scolaire.

Au terme de cette vérification :

- a) Si l'organisme a transmis une réponse, l'employé(e) remplit le *Registre de suivi d'implantation des recommandations* avec les informations suivantes :
 - Date d'échéance d'implantation pour les recommandations acceptées. La date d'échéance des recommandations doit avoir été identifiée dans Aristote au préalable par le PRE concerné;
 - Mention « Refus » pour les recommandations refusées;
 - Date de rappel de l'échéance d'implantation des recommandations.
- b) Si aucune rétroaction n'est reçue à la date attendue pour la rétroaction de l'organisme scolaire :
 - Informer par courriel le PRE que le dossier concerné arrive à échéance;
 - Vérifier auprès du PRE si une réponse a été reçue de l'organisme scolaire, et vérifier si un rappel sera transmis à l'organisme scolaire par le PRE;
 - En l'absence d'une réponse, ce processus sera répété après 7 jours ouvrables.

Une fois l'échéance de la date d'implantation d'une recommandation arrivée, l'employé(e) s'assure de faire un rappel aux PRE.

Suivi des recommandations dans Aristote

Le PRE est responsable de la sélection des codes dans Aristote (acceptation/refus des recommandations, statut d'implantation des recommandations, etc.).

Protectrice régionale de l'élève	entrer du texte.
Organisme scolaire	entrer du texte.
N° de billet au PNE	entrer du texte.

AVIS AU RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES (RH) OU AU MINISTRE

(Art. 26, 28 al. 1, 39 & 64 de la Loi sur le protecteur national de l'élève - LPNE)

Section A : Identification de la personne visée (membre du personnel ou enseignant)

Nom(s) et prénom(s)	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Fonctions / poste	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Organisme scolaire	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Autre(s) renseignement(s)	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Section B : Indication du/des type(s) d'avis visé(s)

- ☐ Avis au responsable des RH de l'organisme scolaire (voir section C + E et F)
- ☐ Avis au ministre (voir section D + E et F)

Section C : Avis au responsable des RH du CSS/CS ou de l'EEP (art. 26 al. 1 LPNE)

[Le PRE transmet, par lien sécurisé, l'avis validé par le protecteur national de l'élève au responsable des RH.]

Après examen sommaire de la plainte ou du signalement dont je suis Choisissez un élément., j'estime que des faits portés à ma connaissance soulèvent des questions d'ordre disciplinaire. Les faits allégués sont exposés à la section F du présent avis.

Avis au plaignant :

- ☐ J'ai avisé la personne plaignante du présent avis.
- ☐ Je n'ai pas jugé à propos d'aviser la personne plaignante du présent avis.
- Motifs : Choisissez un élément.
- ☐ Il ne s'agit pas d'une plainte (signalement ou initiative).
- ☐ Autre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Section D : Avis au ministre de l'Éducation (art. 26 al. 2 LPNE)

[La DCE transmet l'avis du PRE aux adresses antecedent-plainte@education.gouv.qc.ca ainsi qu'à l'adresse ministre@education.gouv.qc.ca en plaçant le protecteur national de l'élève en copie conforme.]

Après examen sommaire de la plainte ou du signalement dont je suis Choisissez un élément., j'estime que des faits portés à ma connaissance concernent une faute grave ou un acte dérogatoire visé au premier alinéa de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3). Les faits allégués sont exposés à la section F du présent avis.

Avis au plaignant :

- ☐ J'ai avisé la personne plaignante du présent avis.
- ☐ Il ne s'agit pas d'une plainte (signalement ou initiative).

Suivi auprès du plaignant :

En vertu de l'article 26 al. 3 de la LPNE, le ministre assure le suivi du présent avis auprès de la personne plaignante, notamment quant à son intention de porter plainte en vertu de l'article 26 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3).

Section E : Renseignements relatifs à la plainte ou au signalement

Dans le cas d'une plainte :

Date de dépôt :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
Nom(s) et prénom(s) de la personne plaignante :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Coordonnées :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Dans le cas d'un signalement (art. 47 LPNE) :

- ☐ Signalement anonyme.
- ☐ Je ne peux dévoiler aucun renseignement permettant d'identifier la personne ayant effectué le signalement, en l'absence de consentement obtenu de celle-ci.
- ☐ La personne ayant effectué le signalement a consenti au dévoilement de son identité et des coordonnées ci-dessous :

Date de dépôt :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
Nom(s) et prénom (s) de la personne qui a effectué le signalement	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Coordonnées :	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Loi sur la protection de la jeunesse :

- ☐ Un signalement à la DPJ a été effectué en lien avec les faits décrits à la section F.
Date :Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.
N° de référence : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.
Autre : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Section F : Description des faits portés à ma connaissance :

Je, Choisissez un élément., poursuivrai l’examen de la plainte ou du signalement conformément à l’article 26 al. 4 de la LPNE et à la procédure prévue à cette loi. Mes conclusions, le cas échéant, seront transmises à la personne plaignante et à l’organisme scolaire conformément à l’article 44 de la LPNE.

Suivant l'article 52 de la LPNE, les renseignements obtenus par le protecteur national de l'élève, les protecteurs régionaux de l'élève ou les membres du personnel de l'institution - ainsi que les documents contenant de tels renseignements - ne peuvent ni être obtenus par contrainte, ni suivant la procédure prévue par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

Il est interdit, sous peine de sanctions pénales, d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui, de bonne foi, effectue un signalement, formule une plainte, collabore au traitement d'un signalement ou d'une plainte ou accompagne une personne qui effectue un signalement ou formule une plainte conformément à la présente loi. Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de poser ces actes. (art. 56 et 66 LPNE)

Signature de la protectrice régionale de l'élève	Date
	Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

