



CONFIDENTIEL
PAR COURRIEL

Québec, le 20 décembre 2024



Notre référence : DAA-010

OBJET : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Bonjour,

Nous faisons suite à votre demande d'accès reçu le 21 novembre 2024 par laquelle vous souhaitez initialement obtenir « *Toute communication ou tout document relatif à la procédure d'examen de plaintes et de signalements, incluant toute procédure ou directive ayant trait à la conduite d'inspections ou d'enquêtes, notamment prévues aux articles 48, 49, 51 de la Loi sur le protecteur national de l'élève (c. P-32.01)* ».

À la suite d'une demande de précisions, vous avez accepté, dans un courriel daté du 17 décembre dernier, de circonscrire votre demande à « ***toute politique, directive, procédure ou autre document de régie interne relatif à la procédure d'examen de plaintes et de signalements, incluant la conduite d'inspections ou d'enquêtes, notamment prévues aux articles 48, 49, 51 de la Loi sur le protecteur national de l'élève (c. P-32.01).*** »

Nous vous avisons également qu'un délai supplémentaire de 10 jours était nécessaire pour traiter votre demande, conformément aux article 42 et 47, al. 2 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1; « *Loi sur l'accès* »).

Après avoir fait les vérifications requises, il s'avère que le *Protecteur national de l'élève* détient **20 documents correspondant à votre demande, lesquels sont joints à la présente, dans un fichier PDF.**

Veuillez noter que certaines positions exprimées dans la version « **projet** » du *Manuel de traitement des requêtes* que nous vous communiquons pourraient ne plus refléter les positions actuelles ou prochaines de l'institution.

Par ailleurs, conformément à l'article 13 de la *Loi sur l'accès*, il vous est possible de consulter certains documents du PNE directement sur Québec.ca, dans la section *Publications* de notre contenu web, aux liens cliquables suivant :

- [Avis du PNE - APR-2024-16362 - Utilisation des aires de jeux en période hivernale](#) (PDF 492 Ko)
- [Rapport annuel de gestion 2023-2024](#) (PDF 2,44 Mo)
- [Politique relative à la qualité des services](#) (PDF 437 Ko)
- [Déclaration de services aux citoyennes et citoyens](#) (PDF 761 Ko)
- [Politique de confidentialité](#) (PDF 361 Ko)
- [Code d'éthique et de déontologie du protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève](#) (PDF 1,91 Mo)
- [Netiquette publique du Protecteur national de l'élève](#) (PDF 152 Ko)
- [Procédure de recrutement et de sélection des protecteurs régionaux de l'élève](#) (PDF 196 Ko)
- [Profil de compétences - protecteur régional de l'élève](#) (PDF 147 Ko)

De plus, après avoir fait les vérifications requises, le *Protecteur national de l'élève* ne peut vous communiquer certains documents, et ce, conformément à l'article 9 de la *Loi sur l'accès*, puisqu'il s'agit d'**ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature**. N'eût été cette disposition, ces documents n'auraient pas pu vous être communiqués, puisque les renseignements qu'ils contiennent se rapportent à la préparation d'une analyse concernant un processus décisionnel en cours (art. 38 et 39 de la *Loi sur l'accès*) ou sont visés par le secret professionnel de l'avocat, et ce, conformément aux articles 131 de la *Loi sur le Barreau*, RLRQ, c. B-1, l'article 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12 et l'article 31 de la *Loi sur l'accès*.

Veuillez noter que le texte des dispositions sur lesquelles le refus 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, de même que nos meilleurs vœux pour la prochaine année.



Frederic Dufour
Responsable de l'accès
Directeur des affaires institutionnelles
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

MONTREAL

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](#):

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.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

31. Un organisme public peut refuser de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire, d'une version préliminaire ou d'un projet de texte législatif ou réglementaire.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

38. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui en relève ou qu'il a fait à un autre organisme public, jusqu'à ce que la décision finale sur la matière faisant l'objet de l'avis ou de la recommandation ait été rendue publique par l'autorité compétente.

Il en est de même pour un ministre en ce qui concerne un avis ou une recommandation que lui a fait un organisme qui relève de son autorité.

39. Un organisme public peut refuser de communiquer une analyse produite à l'occasion d'une recommandation faite dans le cadre d'un processus décisionnel en cours, jusqu'à ce que la recommandation ait fait l'objet d'une décision ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date où l'analyse a été faite.

Loi sur le Barreau, [RLRQ, c. B-1](#) :

131. 1. L'avocat doit conserver le secret absolu des confidences qu'il reçoit en raison de sa profession.

2. Cette obligation cède toutefois dans le cas où l'avocat en est relevé expressément ou implicitement par la personne qui lui a fait ces confidences ou lorsque la loi l'ordonne ou l'autorise par une disposition expresse.

2.1. L'avocat donne communication d'un testament ou d'un codicille au testateur ou à une personne autorisée par lui. Sur preuve du décès du testateur, il en donne communication, en tout ou en partie selon le cas, à une personne justifiant de son identité à titre de représentant, d'héritier ou de successible du testateur, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale, même si l'enfant mineur est décédé.

3. L'avocat peut en outre communiquer un renseignement protégé par le secret professionnel, en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes identifiable lorsqu'il a un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature

de la menace inspire un sentiment d'urgence. Toutefois, l'avocat ne peut alors communiquer ce renseignement qu'à la ou aux personnes exposées à ce risque, à leur représentant ou aux personnes susceptibles de leur porter secours. L'avocat ne peut communiquer que les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication.

3.1. L'avocat ne peut être poursuivi en justice pour un acte accompli de bonne foi en application du paragraphe 3.

4. Pour l'application du paragraphe 3, on entend par «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.

Charte des droits et libertés de la personne, [RLRQ, c. C-12](#) :

9. Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

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-2023-01
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 (PRÉ), 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 PRÉ 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 la concertation et des enquêtes (DCE).

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 PRÉ (a. 11 LPNÉ³) ainsi que de la possibilité, lorsque les circonstances le justifient, de confier le traitement d'une plainte ou d'un signalement à un autre PRÉ que celui à qui il a été confié (a. 31 al. 3 LPNÉ). Elle prend aussi en considération les règles d'affectation des PRÉ à une région (a. 12 LPNÉ).

CHAMP D'APPLICATION

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

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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ;
- ✓ 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 PRÉ;
- ✓ 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 PRÉ 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 PRÉ est diligemment assigné au dossier.
3. L'agent de la DCE 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 PRÉ qui doivent demeurer confidentiels (a. 36 REDAP).
4. Le répondant en éthique sauvegarde une copie de l'échange courriel survenu entre le PRÉ et le pné au dossier « éthique » du PRÉ, lequel est confidentiel.

En cours d'examen du dossier

1. Un PRÉ 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 PRÉ s'il s'agit d'un motif de récusation valable.
3. Si le pné juge le motif valable, le PRÉ 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 PRÉ 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 PNÉ. En cas de consentement à procéder, le PRÉ en fait mention dans les notes évolutives du dossier;
5. En l'absence de consentement, un autre PRÉ est diligemment assigné au dossier.
6. L'agent de la DCE 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 PRÉ qui doivent demeurer confidentiels (a. 36 REDAP).
7. Le répondant en éthique sauvegarde une copie de l'échange courriel survenu entre le PRÉ et le pné au dossier « éthique » du PRÉ, lequel est confidentiel.

RESPONSABILITÉS INTERNES

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



Identifiant	POL-2023-04
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 (PNÉ), en sa qualité d'ombudsman de l'éducation et institution de l'Administration publique québécoise, place au cœur de ses préoccupations la qualité de ses services. Les engagements inscrits à sa *Déclaration de services aux citoyens* s'articulent autour de trois principes que sont la qualité, l'accessibilité et la célérité de ses services.

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

Le 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 PNÉ a pour objectifs :

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

CHAMP D'APPLICATION

La *Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services* s'adresse à l'ensemble du personnel du PNÉ 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 (LPNÉ), ou tout commentaire relatif à la qualité des services du PNÉ.

On entend par *personnes concernées* :

- les élèves ou leurs parents visés par l'application de l'article 16 de la LPNÉ
- 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 LPNÉ.

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 PNÉ dans l'exercice de sa mission. Un commentaire n'est pas soumis à la procédure de traitement des plaintes du PNÉ.

MODALITÉS D'APPLICATION

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

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

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

Réception

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

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

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

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

Traitement de la plainte et décision

Tout membre du personnel du PNÉ 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 PNÉ 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.

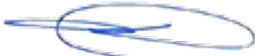
Toute plainte relative à la qualité des services est traitée de manière confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*².

RESPONSABILITÉS INTERNES

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

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-2023-03
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 citoyens du Protecteur national de l'élève (ci-après *Déclaration de services 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 (PNÉ) 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 PNÉ 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 PNÉ, permettant ainsi d'assurer la satisfaction des personnes y ayant recours;
3. Respectent les engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*.

La procédure de traitement des plaintes relative à la qualité des services du PNÉ 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 protecteurs régionaux de l'élève, 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 PNÉ, 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 PNÉ dans l'exercice de sa mission en vertu de la LPNÉ.

PRINCIPES DIRECTEURS

Une plainte en qualité des services est, en règle générale, un manquement allégué à la *Déclaration de services 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 PNÉ 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 la concertation et des 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 PNÉ 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 *Déclaration de services aux citoyens* et la fiche administrative Web du PNÉ réfèrent aux mêmes coordonnées, au bénéfice des personnes qui effectuent par eux-mêmes une démarche de manifestation d'insatisfaction à l'endroit du PNÉ.

Une plainte peut également être communiquée verbalement via la ligne téléphonique centrale du PNÉ ou être manifestée directement à un PRÉ 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 institutionnelle 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 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 PNÉ;
- 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 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-2023-04)

De :	Bureau du protecteur national de l'élève
À :	L'ensemble du personnel
Date :	22 août 2023

NOTE D'INFORMATION RELATIVE AUX RÔLES ET MANDATS DES UNITÉS DU PNÉ

La présente *Note d'information* a pour objet d'assurer une compréhension commune des fonctions, des rôles et des mandats des unités du Protecteur national de l'élève (PNÉ), et de la nature de leurs interactions avec les protecteurs régionaux de l'élève (PRÉ).

BUREAU DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

Mandats généraux

Assurer la gouvernance générale de la mission du Protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève, de même que la gouvernance et la gestion de l'institution du Protecteur national de l'élève.

Porte-parole officiel de l'institution et gestion des relations avec le ministre et son cabinet.

Gestion des affaires juridiques (conseil, représentation et veille juridique au bénéfice de l'institution) et de l'éthique institutionnelle.

Mise en œuvre et respect de la directive relative à l'usage de la langue française

Gestion et suivi des correspondances soumises via info@pne.gouv.qc.ca

Services aux PRÉ

Toute question ou enjeu relatif à la réalisation des fonctions et leurs modalités d'exercice, aux conditions de travail et à l'éthique

Coordination de la concertation et de la cohérence d'action des protecteurs régionaux de l'élève

Contact : jean-francois.bernier@pne.gouv.qc.ca

DIRECTION DE LA CONCERTATION ET DES ENQUÊTES

Mandats généraux

Assurer l'application efficace et le respect de la procédure de traitement des plaintes et des signalements, dont l'examen des conclusions et des recommandations formulées par les PRÉ.

Assurer les interactions au quotidien, la coordination, la concertation, le conseil et le soutien auprès des PRÉ, dans l'exercice de leurs fonctions.

Assistance et recevabilité des requêtes adressées au PNÉ (plaintes, signalements, demandes de renseignements, etc.).

Secteur Coordination et concertation

- Coordination des interactions au quotidien avec les PRÉ pour la mise en œuvre du rôle de concertation, de soutien et de conseil du PNÉ à leur égard, dans l'exercice de leurs fonctions
- Appui au développement des relations avec l'écosystème régional de chaque PRÉ
- Agir à titre de responsable de la formation d'accueil des PRÉ et de leur formation continue (en collaboration avec la Direction des affaires institutionnelles)

- Contribuer à l'organisation des contenus traités dans le cadre des rencontres réunissant les PRÉ et des autres rencontres les concernant, coordonnées par le Bureau du protecteur national de l'élève.
- Soutenir le développement de l'expertise du PNÉ, animer la collaboration institutionnelle et assurer le partage d'informations en lien avec la réalisation de la mission
- Coordination de l'interface avec les groupes de la société civile
- Veiller à la cohérence interrégionale
- Assurer une veille sur les enjeux émergents ou récurrents, de nature collective ou systémique (en collaboration avec le secteur *Conformité et enquêtes*)
- Développer et mettre en œuvre des mesures de sécurisation culturelle avec différentes communautés, dont les Premières Nations et Inuit, et assurer leur intégration dans les pratiques des PRÉ et des autres intervenants concernés
- Contribuer à la production d'avis au ministre par le protecteur national de l'élève et aux avis des PRÉ
- Contribuer à la production des rapports annuels d'activités

Services aux PRÉ

Réception, analyse et suivi des demandes et besoins d'appui et de références afin d'assurer une réponse cohérente et une veille sur les enjeux en émergence

Référence des demandes d'assistance et de recours à l'expertise du secteur *Conformité et enquêtes* ou, au besoin, vers les différentes équipes du PNÉ (dont en matière d'affaires juridiques)

Courroie de transmission pour des rappels d'obligation des PRÉ (redditions de comptes, transfert de rapports et de plans, etc.) et des informations d'intérêt général

Recueillir les besoins et dispenser la formation d'accueil et continue à l'intention des PRÉ

Recueillir les thèmes et sujets à aborder dans le cadre des rencontres destinées aux PRÉ

Contact : concertation@pne.gouv.qc.ca

Secteur *Conformité et enquêtes*

- Examiner les plaintes et les signalements traités par les PRÉ, lorsque ceux-ci formulent des conclusions ou des recommandations
- Assurer le respect des modalités et la cohérence d'application de la Procédure de traitement des plaintes et des signalements par les PRÉ et les autres intervenants concernés : respect des délais de traitement, méthodes de vérification et d'enquêtes adéquates, équité procédurale, etc.
- Veiller à l'amélioration continue de la Procédure, de la méthode d'enquête et des autres documents utilisés par l'institution
- Développer et assurer l'utilisation conforme par les PRÉ et par le PNÉ du Système de mission *Aristote*, et contribuer à son développement optimal
- Développer l'arrimage avec la mission d'autres acteurs aux compétences croisées avec celle du PNE (DPJ, DPCP, police, RLSQ, CDPDJ, PC, MEQ, etc.)
- Effectuer une veille sur les enjeux émergents ou récurrents, de nature collective ou systémique (en collaboration avec le secteur *Coordination et concertation*)
- Contribuer à la production d'avis au ministre par le protecteur national de l'élève et aux avis des PRÉ
- Contribuer à la production des rapports annuels d'activités

- Contribuer au programme d'accueil et de formation des employés et des PRÉ
- Traiter les allégations de représailles soumises par les PRÉ, les élèves ou leurs parents, ou par toute autre personne ayant effectué un signalement ou qui collabore au traitement d'une plainte ou d'un signalement, et les suivis devant être effectués auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), si requis
- Traiter les allégations de menace ou d'intimidation soumises par les PRÉ, les élèves ou leurs parents, ou par toute autre personne qui exerce un droit prévu à la *Loi sur le protecteur national de l'élève* ou qui dénonce un comportement qui y contrevient, et des suivis devant être effectués auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), si requis
- Traiter les allégations d'entrave à l'exercice des fonctions d'un inspecteur, et les suivis devant être effectués auprès du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP), si requis

Services aux PRÉ

Apporter le soutien requis aux fins du traitement d'une plainte, d'un signalement ou d'une demande d'avis, incluant lors de l'examen des conclusions et des recommandations par le PNÉ

Formuler des avis sur les moyens à privilégier ou les solutions à envisager pour pallier une difficulté liée à l'exercice des fonctions

Recevoir et assurer les suivis des plaintes de représailles, de menace, d'intimidation ou d'entrave émanant ou transitant par les PRÉ

Actualiser la liste des organismes scolaires des régions d'affectation, à la suite d'informations communiquées par les PRÉ ou autrement

Contact : concertation@pne.gouv.qc.ca

Secteur Assistance et recevabilité

- Recevoir, trier et rediriger des plaintes et des signalements (formulaire électronique, téléphone, texto, courriel, etc.)
- Assister les personnes dans la formulation de leur plainte ou de leur signalement
- Répondre aux demandes de renseignements des élèves/parents/citoyens
- Référer les requérants aux autres ressources pertinentes lorsque requis
- Assigner les dossiers sous compétence aux PRÉ concernés
- Compiler, analyser et produire des rapports et autres documents relatifs aux données et aux statistiques issues principalement du système de mission

Services aux PRÉ

Assurer le pré-traitement des dossiers en veillant à ce qu'ils soient dans le champ de compétence du PNÉ et qu'ils contiennent les informations de base pour débiter le traitement

Proposer aux PRÉ des orientations de traitement dans les cas prévus aux articles 32 à 35 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève*

Consigner dans les bons dossiers du Système *Aristote* les documents reçus en cours de traitement (formulaire de transmission sécurisée, poste, courriels, télécopieur)

Contact : concertation@pne.gouv.qc.ca

DIRECTION DES AFFAIRES INSTITUTIONNELLES

Mandats généraux

Assumer les responsabilités relatives principalement au bon fonctionnement et au développement du Système *Aristote*, aux communications, aux relations gouvernementales, parlementaires et internationales, à la protection des renseignements personnels, à la sécurité de l'information, à la gestion documentaire, à la qualité des services du PNÉ et des PRÉ, et à la performance globale de l'institution.

Accompagner, appuyer et conseiller les PRÉ relativement aux aspects logistiques et administratifs de leurs fonctions.

Soutien administratif, technologique et logistique

- Assurer le développement et le bon fonctionnement des outils et programmes informatiques utilisés par le personnel et les PRÉ : Système *Aristote*, répertoires électroniques du PNÉ et des PRÉ, logiciels et matériel T.I., gestion intégrée des documents, etc.
- Soutenir les professionnels et les gestionnaires de l'institution au niveau administratif, technologique, logistique et bureautique
- Coordonner et assurer les suivis requis des requêtes formulées par les PRÉ en matière administrative, technique, technologique, logistique et bureautique (réservation de locaux/salles pour rencontrer plaignants ou témoins, gestion des dépenses de fonctions, rédaction et révision linguistique, etc.)
- S'assurer que les PRÉ disposent des outils et du matériel bureautique et électronique requis
Contribuer au programme d'accueil et de formation des employés et des PRÉ

Services aux PRÉ

Système Aristote

Assurer l'accès et la fonctionnalité de la plateforme (STP) : gestion des codes d'accès et des mots de passe; régler un dysfonctionnement de la plateforme; apporter les ajustements à la plateforme et assistance générale à l'utilisateur

Contact : pilotage@pne.gouv.qc.ca

Ressources technologiques (autres que les services dispensés directement par le Ministère)

Effectuer des suivis sur des demandes urgentes pour les PRÉ antérieurement soumises dans le système Octopus

Contact : pilotage@pne.gouv.qc.ca

Ressources matérielles et financières et appui logistique

Recevoir et traiter les demandes de remboursement de frais de déplacement, les réclamations d'honoraires, etc.

Recevoir les demandes et effectuer les réservations de transport

Recevoir les demandes et effectuer les réservations d'hébergement

Recevoir les demandes et effectuer les réservations de salles (rencontres avec plaignants ou autres)

Fournir un appui pour l'utilisation de SAGIR

Contact : admin-pne@pne.gouv.qc.ca (indiquer clairement la thématique du courriel dans l'objet : une seule thématique par courriel)

Assurance qualité

Réviser (orthographe, grammaire, etc.) les rapports annuels d'activités et certains autres documents préalablement identifiés; traduire les conclusions et les avis

Contact : admin-pne@pne.gouv.qc.ca

Communications et affaires publiques

- Produire et mettre en œuvre les stratégies de communication (externe / interne) institutionnelles
- Conseiller le protecteur national de l'élève, les gestionnaires et les PRÉ en matière communicationnelle
- Assurer la mise en œuvre de la promotion du mécanisme de traitement des plaintes et signalements, et être un acteur-clé de cette promotion
- Coordonner les actions de diffusion relatives aux droits des élèves, des enfants recevant l'enseignement à la maison et de leurs parents
- Coordonner les moyens de communication que les organismes scolaires doivent utiliser pour diffuser l'information sur le mécanisme de traitement des plaintes
- Soutenir au besoin les organismes scolaires à l'égard de leurs obligations de diffusion de l'information
- Développer et animer les contenus Web de l'institution
- Développer et animer les médias sociaux de l'institution
- Contribuer aux activités publiques du protecteur national de l'élève, des PRÉ et des autres membres du personnel, notamment par la production de supports visuels et les aspects logistiques
- Rédacteur officiel de l'institution (discours et allocutions, rapports annuels d'activités et de gestion, textes divers, etc.)
- Agir à titre de relationniste avec les médias et porte-parole institutionnel lorsque désigné à cette fin
- Effectuer une veille média
- Contribuer au programme d'accueil et de formation des employés et des PRÉ

Services aux PRÉ

Gestion de toute demande en provenance des médias, dont les demandes d'entrevues

Transmission des extraits pertinents de la revue de presse quotidienne

Accompagnement lors d'une proposition de prise de parole ou d'invitation à participer à un événement en représentation

Service conseil pour les rencontres avec les élus (député, préfet, maire, conseillers municipaux ou politiques)

Aide à la promotion/représentation (graphisme, outils de communications, etc.)

Contact : pier-olivier.fortin@pne.gouv.qc.ca

Affaires gouvernementales, parlementaires et reddition de compte

- Reddition de compte publique et obligations de la *Loi sur l'administration publique* et autres lois de même nature: planification stratégique, rapport annuel de gestion, rapport annuel d'activités, déclaration de services aux citoyens, gestion des risques, politique linguistique, développement durable, etc.
- Plan d'action annuel du PNÉ et son suivi
- Coordination des interactions avec les unités administratives du ministère de l'Éducation [RH, RF, RM, RI], pour les matières non directement assumées par le PNÉ
- Coordination des interactions avec les unités centrales du Ministère et du Gouvernement : traitement des requêtes ministérielles et gouvernementales, analyses et topos (fiches de rentrée parlementaire, fiches pour le cabinet, etc.), DOSSDEC, étude des crédits, etc.
- Coordination des interactions avec l'Assemblée nationale et ses commissions parlementaires
- Veille gouvernementale et parlementaire
- Coordination des interactions avec le Vérificateur général du Québec et le Protecteur du citoyen
- Production, mise à jour et suivis du calendrier annuel des responsabilités légales et administratives du PNÉ
- Contribuer au programme d'accueil et de formation des employés et des PRÉ

Performance et innovation

- Qualité des services institutionnels (PNÉ et PRÉ) et procédure de traitement des plaintes
- Intégrité institutionnelle (divulgaration d'actes répréhensibles)
- Mise en œuvre de la *Politique relative aux documents de régie interne* (POL-2023-01)
- Développement d'outils technologiques en soutien aux fonctions du PNÉ et des PRÉ
- Coordination de l'innovation et de la performance institutionnelles
- Coordination de la veille stratégique au sein du PNÉ
- Développement des outils et des mécanismes de compilation et d'analyse des données et des statistiques opérationnelles et administratives [tableaux de bord de gestion, tableaux et outils de suivi du plan stratégique et du plan d'action, etc.]
- Développement des outils et des mécanismes relatifs à la performance institutionnelle: indicateurs de performance, benchmarking, outils d'évaluation du personnel et de l'institution, etc.
- Coordination, mise en œuvre et mise à jour en continu des outils électroniques en soutien aux fonctions des PRÉ et de la mission du PNÉ
- Coordination du processus d'accueil du personnel (PNÉ et PRÉ)
- Contribuer au programme d'accueil et de formation des employés et des PRÉ
- Contribuer aux activités de réseautage national et international

Services aux PRÉ

Si réception par le PRÉ d'une plainte à son endroit ou à l'égard d'un employé du PNÉ, faire suivre à admin-pne@pne.gouv.qc.ca

Gestion et sécurité de l'information, protection des renseignements personnels et gestion documentaire

- Agir à titre de coordonnateur institutionnel et responsable de l'accès à l'information, en application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (LAI) et des règlements en découlant

- Recevoir, traiter et mettre en œuvre les décisions à la suite de demande d'accès à des documents ou à des renseignements personnels
- Mettre en œuvre et veiller au respect des obligations découlant de la LAI et de ses règlements, dont celui relatif à la diffusion publique de l'information
- Coordonner des comités institués en vertu de la LAI et des règlements ou autres documents normatifs en découlant
- Agir à titre de responsable institutionnel de la sécurité de l'information
- Agir à titre de responsable institutionnel de la gestion documentaire (plan de classification, calendrier de conservation, etc.)

Identifiant	EPI-2023-01
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 (PRÉ) un rôle et des responsabilités en matière d'actes de violence à caractère sexuel (AVCS). Les PRÉ 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 PRÉ – et du Protecteur national de l'élève (PNÉ) – 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 PRÉ et du PNÉ avec les intervenants de l'Entente.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le PNÉ et les PRÉ 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 PRÉ et du PNÉ 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 PRÉ y jouera.

Le PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ et le PNÉ.

MODALITÉS D'APPLICATION

Comme la compétence d'intervention des PRÉ et du PNÉ 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 PNÉ et des PRÉ consiste à assumer entièrement leur rôle d'ombudsman, sans par ailleurs nuire aux finalités de l'intervention des autres intervenants.

Les actions des PRÉ et du PNÉ 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 PNÉ, par l'entremise du secteur *Assistance et recevabilité*;
- b) Lors de l'entretien initial entre la personne plaignante ou signalante et le PRÉ concerné;
- c) Dans le cadre de l'intervention du PRÉ, 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

Identifiant	DIR-2024-01
Entrée en vigueur	11-01-2024
Révision	
Unité responsable	Direction de la concertation et des enquêtes

DIRECTIVE RELATIVE AU POUVOIR D'INTERVENTION DIRECTE DES PROTECTEURS RÉGIONAUX DE L'ÉLÈVE EN VERTU DE L'ARTICLE 33 (1^o) LPNÉ

CONTEXTE

L'article 33 (1^o) de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNÉ) énonce qu'un protecteur régional de l'élève (PRÉ) peut examiner une plainte bien que les deux premières étapes de la procédure inscrites à la LPNÉ 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 PRÉ de recourir au pouvoir discrétionnaire prévu à l'a. 33 (1^o) de la LPNÉ, ses modalités d'application et le mécanisme interne d'approbation lorsque requis.

CHAMP D'APPLICATION

La présente Directive s'applique 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 PRÉ, que cette décision découle de sa propre analyse, d'une recommandation des équipes *Assistance et recevabilité* ou *Conformité et enquête*, ou encore d'une demande de la personne plaignante.

Les PRÉ sont invités à solliciter les conseils de la Direction de la concertation et des enquêtes (DCE) 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 PRÉ 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 PRÉ, 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 PRÉ pour assurer le respect des délais inscrits à la LPNÉ. 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 PRÉ, sur approbation du protecteur national de l'élève.

Le PRÉ 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^o), et en informe par TEAMS ou par courriel la coordonnatrice de l'équipe *Conformité et enquête* de la DCE. Au besoin, le PRÉ et la coordonnatrice interpellent le directeur de la DCE et, au besoin, le protecteur national de l'élève.

L'avis de traitement produit en conformité avec l'a. 36 LPNÉ est ensuite utilisé par le PRÉ 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 la concertation et des enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente Directive.

Identifiant	PRO-010
Entrée en vigueur	3 avril 2024
Révision	17 mai 2024
Unité responsable	Bureau du protecteur national de l'élève

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* (LPNÉ) 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 LPNÉ.
- Déterminer les finalités et les modalités de réalisation des avis réalisés en vertu des art. 18 et 19 LPNÉ.

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 LPNÉ). 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 LPNÉ.

Une protectrice ou un protecteur régional de l'élève (PRÉ) 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 LPNÉ).

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 PRÉ. Elle s'applique également à la Direction de la concertation et des 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 LPNÉ

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 la concertation et des enquêtes, un ou des conseillers juridiques, des PRÉ 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 LPNÉ

Une demande d'Avis d'une instance de gouvernance scolaire visée à l'art. 19 al. 2 LPNÉ peut être soumise directement à la/au PRÉ 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 *Assistance et recevabilité* de la Direction de la concertation et des 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 PRÉ concerné(e), en concertation avec l'équipe *Conformité et enquête* de la Direction de la concertation et des 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ concerné(e), qui est chargé(e) de l'analyse et de la rédaction de l'Avis. Une ou un conseiller(e) de l'équipe *Conformité et enquête*, désigné(e) par la coordonnatrice de cette équipe ou par le directeur de la concertation et des enquêtes, assiste la/le PRÉ dès le début de ses travaux. Au besoin, un(e) conseiller(e) juridique et d'autres PRÉ, 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 *Conformité et enquête* 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 PRÉ effectue les recherches et les analyses requises, avec le soutien principal de la/du conseiller(e) de l'équipe *Conformité et enquête* et, au besoin, celui de la/du ou des PRÉ et de la/du conseiller(e) juridique désigné(e)s par le protecteur national de l'élève.
- La/le PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ ou à l'ensemble des PRÉ.
Les commentaires jugés utiles sont intégrés par le PRÉ concerné, puis soumis au directeur de la concertation et des enquêtes pour validation.
- Le directeur de la concertation et des enquêtes soumet ensuite l'Avis pour approbation au protecteur national de l'élève, avec la/le PRÉ 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 PRÉ concerné(e) et au directeur de la concertation et des 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 PRÉ 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 PRÉ au protecteur national de l'élève, au directeur de la concertation et des 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 la concertation et des 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-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-2024-08
Entrée en vigueur	19-03-2024
Révision	
Unité responsable	Direction de la concertation et des enquêtes

PROCÉDURE RELATIVE À LA SUSPENSION ADMINISTRATIVE DES DÉLAIS DE TRAITEMENT

CONTEXTE

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNÉ) prévoit deux situations où un protecteur régional de l'élève (PRÉ) est autorisé à suspendre le délai légal de traitement d'une plainte :

- avec le consentement de la personne plaignante, si le PRÉ 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 LPNÉ);
- en situation de processus de facilitation en vertu de l'a. 40 LPNÉ.

Dans ces deux situations, le délai maximum de 25 jours ouvrables prévu à l'article 44 al. 6 LPNÉ 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 LPNÉ- juge requis de prévoir d'autres situations de suspension des délais non spécifiquement prévues à la LPNÉ. Ces situations, non imputables au PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ est une mesure exceptionnelle, utilisée en présence de circonstances non imputables au PRÉ ou au Protecteur national de l'élève. Ces circonstances font en sorte d'empêcher le PRÉ 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 LPNÉ ou d'enquêtes à l'initiative d'un PRÉ en vertu de l'a. 46 LPNÉ, la LPNÉ 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 PRÉ de progresser autrement dans son examen ou son enquête :

1. La personne plaignante ne collabore pas à l'enquête du PRÉ, notamment :
 - en omettant ou en négligeant de fournir les renseignements requis ou demandés;
 - en ne répondant pas aux messages téléphoniques ou électroniques répétés du PRÉ. Par contacts « répétés », on réfère minimalement à trois tentatives, sur autant de jours ouvrables.

En pareilles circonstances, le PRÉ peut suspendre le délai de traitement pour une période initiale maximale de 5 jours ouvrables. Au terme de cette période de suspension, le PRÉ 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 PRÉ peut procéder à la cessation du traitement de la plainte en vertu de l'a. 34 al. 2 (1^o) LPNÉ.

Le PRÉ 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 PRÉ, 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 PRÉ.

En pareilles circonstances, le PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ a pris les moyens raisonnables pour les contacter.

En pareilles circonstances, le PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ juge pertinentes ou utiles au traitement efficace de la plainte ou du signalement (ex. DPJ, services policiers).

En pareilles circonstances, le PRÉ 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 PRÉ 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 PRÉ 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 la concertation et des enquêtes pour des orientations.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de la concertation et des enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente Procédure.

Identifiant	PRO-2024-07
Entrée en vigueur	6 mars 2024
Révision	
Unité responsable	PNE

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.

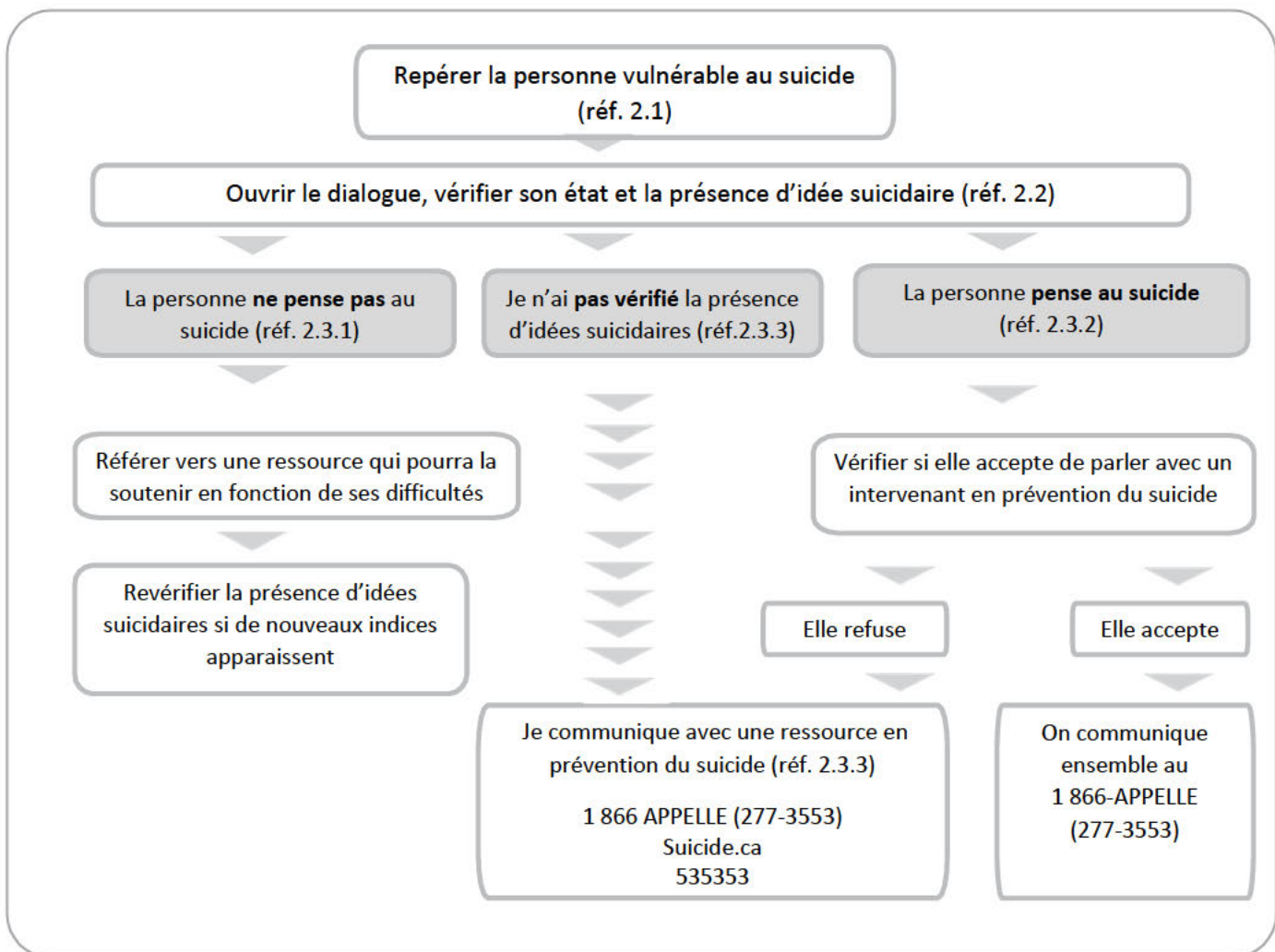
CHAMP D'APPLICATION

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



2.1 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:18002632266) : 1-800-263-2266 (ligne spécialisée écoute jeunesse)
 - [Tel-Aide](tel:18777002433) : 1-877-700-2433 (ligne d'écoute générale grand public)
 - [Interligne](tel:18885051010) : 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 la concertation et des enquêtes (DCE) 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/>

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de la concertation et des enquêtes est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la présente procédure.

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.

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	INS-02
Entrée en vigueur	08-11-2024
Révision	
Unité responsable	Direction des affaires institutionnelles

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

- l.** 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*.

ANNEXE 1

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>.	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
	- Ouvrir la section notes et courriels. - Télécharger la version à réviser.	
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 dans la tâche 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.

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
		- Indiquez dans l'objet du courriel la mention : Transmission Conclusions_11111_VX (utiliser le numéro du billet). 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>

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
		Ce courriel sera envoyé uniquement en français, sauf exception. <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).	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
	Les conclusions doivent généralement être partagées avec 3 destinataires : DG du CSS ou de l'école privée, le RTP (info dans les 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.	

Étapes	Actions de l'employé(e)	Actions des PRE
	*Avant la transmission du courriel, harmoniser les polices du corps du message.	
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.	

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.).

Identifiant	PNT-2024-01
Entrée en vigueur	29-05-2024
Révision	
Unité responsable	DCE

NOTE D'INFORMATION

CONTEXTE

Au cours des derniers mois, les protectrices et protecteurs régionaux de l'élève (PRE) ont interpellé le Bureau du protecteur national de l'élève et les directions de l'institution pour exprimer leur besoin d'être mieux soutenus dans leurs fonctions. Dans cet objectif, la Direction de la concertation et des enquêtes (DCE) propose un projet pilote visant à augmenter l'efficacité du processus de traitement des plaintes et des signalements et favoriser une approche collaborative plus tôt dans ce processus.

PARTIES PRENANTES

Le projet pilote s'adresse à toutes et tous les PRE, dont un nombre restreint participera toutefois au projet, ainsi qu'aux membres de l'équipe de la DCE.

MODALITÉS D'APPLICATION

Le projet pilote consiste à associer une professionnelle ou un professionnel de la DCE pour chaque dossier d'une ou d'un PRÉ participant au cours de la tâche *Traiter la plainte*.

Aux fins du projet pilote, deux PRE à temps plein et une ou un PRE à temps partiel seront sélectionnés suivant un appel d'intérêt lors du rendez-vous virtuel du 28 mai. Si un plus grand nombre manifestent un intérêt, la DCE, en collaboration avec le pné, pourra sélectionner les participants parmi ceux-ci. Selon le nombre de PRE intéressés, les modalités de sélection pourraient être adaptées par le pné. Les quatre membres de l'équipe Conformité et enquêtes participeront au projet.

Dans la séquence, la coordonnatrice de cette équipe assure une veille quotidienne de la file des trois PRE participants. Lorsqu'un de ceux-ci reçoit une tâche *Traiter la plainte*, elle associe une professionnelle ou un professionnel de l'équipe Conformité et enquêtes. Cette personne devient alors responsable d'informer la ou le PRE de son assignation, en mentionnant le numéro du billet. Dès que la ou le PRE confirme la recevabilité d'une plainte ou d'un signalement, elle ou il doit informer la professionnelle ou le professionnel qui pourra alors débiter ses démarches.

De façon systématique, la professionnelle ou le professionnel ciblera des dossiers similaires à la requête en question. De plus, selon les besoins exprimés par la ou le PRE, elle ou il pourra collaborer :

- à la recherche du CQDE;
- à déterminer si le concours des affaires juridiques est requis et en faire la requête, le cas échéant;
- à la réflexion liée aux angles d'enquête, le cas échéant;
- en apportant du soutien supplémentaire, et ce, jusqu'à la transmission des *Conclusions*.

Le projet pilote s'échelonnait du 29 mai (lendemain du rendez-vous virtuel) au 19 juillet. Par la suite, les constats et recommandations des parties prenantes au projet seront rassemblés, en vue d'orienter la suite pour l'automne.

Par ailleurs, l'équipe Conformité et enquête poursuivra la pratique actuelle qui consiste à offrir un soutien en cours de traitement pour les demandes *ad hoc* soumises par les PRE.

RESPONSABILITÉS INTERNES

La Direction de la concertation et des enquêtes est responsable de la mise en œuvre du projet pilote.

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 : L'enjeu constaté n'est pas visé par le motif de plainte et ne vise pas spécifiquement la personne plaignante.
- ☐ 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 :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

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.



PRÉ responsable du dossier	
Organisme scolaire	
N° de billet PNÉ	

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À LA RENONCIATION AU SECRET PROFESSIONNEL

Section A : Identification de la personne visée par la renonciation au secret professionnel

Nom de famille	
Prénom(s)	
Date de naissance	

Section B : Identification du professionnel

Nom de famille	
Prénom(s)	
Ordre professionnel	

Section C : Identification des personnes autorisées à recevoir des renseignements détenus par le professionnel visé à la section B

PRÉ - responsable du dossier	
M ^e Jean-François Bernier, protecteur national de l'élève	
Toute autre personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève pour le traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ	

Je comprends que lorsque j'aurai renoncé au secret professionnel, le professionnel identifié à la section B pourra, aux fins du traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ et uniquement pour la durée de ce traitement :

- communiquer aux personnes autorisées à la section C, verbalement ou par écrit, tout renseignement ou document contenus à mon dossier, et
- divulguer aux personnes autorisées à la section C le contenu de toute ses communications avec moi, peu importe leur forme.

Je, soussigné(e), renonce au secret professionnel auquel le professionnel identifié à la section B est assujéti afin qu'il puisse discuter de mon dossier avec les membres du PNÉ désignés à la section C, et ce, pour toute la durée du traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ

Signature	Date

En vertu de l'article 52 de la Loi sur le protecteur national de l'élève, les membres du personnel à qui seront communiqués des renseignements en vertu de la présente autorisation ne pourront être contraints de les divulguer.



PRÉ responsable du dossier	
Organisme scolaire	
N° de billet PNÉ	

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT À LA RENONCIATION AU SECRET PROFESSIONNEL

Section A : Identification du mineur visé par la renonciation au secret professionnel

Nom de famille	
Prénom(s)	
Date de naissance	

Section B : Identification du professionnel

Nom de famille	
Prénom(s)	
Ordre professionnel	

Section C : Identification des personnes autorisées à recevoir les renseignements personnels détenus par le professionnel désigné à la section B

PRÉ - responsable du dossier	
M ^e Jean-François Bernier, protecteur national de l'élève	
Toute autre personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève pour le traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ	

Je comprends que lorsque j'aurai renoncé au secret professionnel dont bénéficie la personne mineure concernée, le professionnel identifié à la section B pourra, aux fins du traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ et uniquement pour la durée de ce traitement :

- communiquer aux personnes autorisées à la section C, verbalement ou par écrit, tout renseignement ou document contenu au dossier de la personne mineure concernée, et
- divulguer aux personnes autorisées à la section C le contenu de toute ses communications avec la personne mineure concernée, peu importe leur forme.

Je, soussigné(e), à titre de titulaire de l'autorité parentale, renonce au secret professionnel auquel le professionnel identifié à la section B est assujéti afin qu'il puisse discuter du dossier de la personne mineure identifiée à la section A avec les membres du PNÉ désignés à la section C, et ce, pour toute la durée du traitement du dossier portant le n° de billet PNÉ

Signature	Date
Prénom et nom en lettres moulées :	
Lien avec le mineur identifié à la section A :	

En vertu de l'article 52 de la Loi sur le protecteur national de l'élève, les membres du personnel



NOM PRÉNOM

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
/PROTECTEUR(TRICE) RÉGIONAL(E) DE L'ÉLÈVE
/PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PROTECTEUR NATIONAL
DE L'ÉLÈVE

et

NOM PRÉNOM

TITRE
ORGANISME
ADRESSE

CITATION À COMPARAÎTRE

(Communication de documents)

(Article 51, *Loi sur le Protecteur national de l'élève*, RLRQ, c. P-32.01)

(Article 9, *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C-37)

ENQUÊTE DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

La présente citation à comparaître est transmise dans le cadre d'une enquête administrative de l'institution du Protecteur national de l'élève menée par le protecteur national de l'élève/ le(la) protecteur(trice) régional(e) de l'élève de la région (nom)/une personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève en vertu des articles 16, 17 al. 4, 19 al. 1, 38, 44 al. 3, 46 al. 4 et 51 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNÉ) à l'égard de (nom de l'organisme scolaire). Conformément à l'article 52 de la LPNÉ, nul n'a droit d'accès aux renseignements obtenus dans l'exercice des fonctions de l'institution.

LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE/LE PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE/LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE/LA PERSONNE AUTORISÉE À CETTE FIN PAR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ORDONNE À :

PRÉNOM NOM

TITRE

ORGANISME

ADRESSE

DE SE PRÉSENTER pour témoigner en personne / par visioconférence devant le/la protecteur national de l'élève/protecteur régional de l'élève/protectrice régionale de l'élève/personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève, le [date] à [heure] :

- [en personne] Vous devrez vous présenter dans la salle [identifiant de la salle] de l'édifice [nom de l'édifice] situé à l'adresse suivante :

[Numéro civique, rue, étage, bureau
Ville (Québec) code postal]

- [moyen technologique] Avant la date de votre témoignage, les informations requises pour vous permettre de témoigner par visioconférence vous seront communiquées.

ET D'AVOIR EN SA POSSESSION les documents suivants :

- Lister les documents

PRENEZ NOTE que si vous transmettez les documents requis avant la date et l'heure de votre comparution, vous pourriez ne pas avoir à vous présenter personnellement.

Veuillez communiquer avec **le soussigné/la soussignée** au téléphone (**x-xxx-xxx-xxxx**) ou à l'adresse courriel (**xxx.xxx@pne.gouv.qc.ca**) pour obtenir plus d'informations à ce sujet ou pour toute information supplémentaire.

Signé à **(ville)**, le **(date)**,

Nom

Protecteur national de l'élève/Protecteur régional de l'élève/Protectrice régionale de l'élève/Personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève

LA PERSONNE CITÉE À COMPARAÎTRE DOIT PRENDRE CONNAISSANCE DES INFORMATIONS QUI SUIVENT

À titre de témoin dans le cadre d'une enquête du Protecteur national de l'élève, vous avez l'obligation de vous présenter devant le protecteur national de l'élève/le protecteur régional de l'élève/la protectrice régionale de l'élève/la personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève qui vous convoque pour témoigner.

Si vous ne vous présentez pas selon la citation à comparaître, vous pourriez y être contraint et un mandat d'amener pourrait être émis contre vous. Le non-respect d'une citation à comparaître peut constituer un outrage au tribunal et vous pourriez être condamné à payer la totalité ou une partie des frais causés par votre défaut.

Vous pouvez être cité à comparaître pour répondre à toutes questions sur les matières qui font le sujet de l'enquête, tel que :

- Relater des faits ;
- Donner votre avis à titre d'expert ;
- Produire un document ou un autre élément de preuve.

Lors de votre témoignage, vous aurez à prêter serment et à dire la vérité.

Vous avez le droit de connaître la raison de votre convocation ainsi que des informations sur l'objet de votre témoignage et sur le déroulement procédural de l'enquête. Le nom et les coordonnées de la personne qui vous convoque sont indiqués sur la citation à comparaître.

Si votre présence n'est plus exigée, la personne qui vous convoque vous en informera en temps utile.

Protection contre les représailles

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui - de bonne foi - effectue un signalement, formule une plainte, accompagne une telle personne ou collabore à son traitement de la plainte ou du signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de poser les actes visés ci-dessus.

Une telle infraction est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PERTINENTES

Loi sur le Protecteur national de l'élève

16. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève 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 rend le centre de services scolaire.

Ils veillent de la même manière au respect des droits des élèves qui reçoivent d'un établissement d'enseignement privé des services éducatifs appartenant aux catégories visées aux paragraphes 1° à 5° de l'article 1 de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1), ainsi que des parents de ceux-ci, au regard de ces services et du suivi donné à un signalement ou à une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence.

Ils veillent enfin au respect des droits des élèves qui reçoivent des services d'un établissement d'enseignement dans les domaines de compétence du ministre autre que ceux établis conformément à la Loi sur l'enseignement privé, à la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou à la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (chapitre I-14) que le ministre détermine.

Aux fins de la présente loi, on entend par «parent» 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.

17. Le protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.

À cette fin, le protecteur national de l'élève assure la promotion de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l'élève et diffuse l'information sur les droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, afin d'en améliorer la connaissance. Il assure aussi la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.

De plus, le protecteur national de l'élève favorise la concertation des protecteurs régionaux de l'élève ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions. Il veille à ce que les protecteurs régionaux de l'élève reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions, notamment sur le racisme et la discrimination, sur la réalité des autochtones et sur les violences à caractère sexuel ainsi que sur toute matière que le ministre détermine.

Enfin, 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. Il examine aussi les plaintes lorsque les protecteurs régionaux jugent opportun de formuler des conclusions ou des recommandations.

19. Aux fins de l'application de l'article 16, les protecteurs régionaux de l'élève traitent toute plainte formulée par un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle ils sont affectés, par un enfant qui reçoit un enseignement à la maison qui réside dans cette région ou par les parents de ceux-ci. Ils traitent également toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence ainsi que tout signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans cette région.

Ils 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.

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. Le protecteur régional de l'élève doit, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions et, le cas échéant, les recommandations qu'il juge opportun de formuler au centre de services scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Le protecteur régional de l'élève transmet ses conclusions et ses recommandations ainsi que les renseignements qu'il détient relatifs à la plainte au protecteur national de l'élève. Le protecteur national de l'élève dispose alors d'un délai de cinq jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte.

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.

À l'échéance du délai prévu au premier, au deuxième ou au troisième alinéa, selon le cas, le protecteur régional de l'élève informe par écrit le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé des conclusions ainsi que des motifs sur lesquels elles s'appuient et, le cas échéant, des recommandations.

Lorsque la plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel et qu'elle a été transmise conformément à l'article 37, le protecteur régional de l'élève informe de la manière prévue à l'alinéa précédent le directeur de l'établissement ou la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé concerné.

Si le traitement de la plainte n'est pas terminé dans un délai de 25 jours ouvrables suivant sa réception, le protecteur régional de l'élève en informe le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé et leur fait part des motifs justifiant un délai supplémentaire.

Le délai prévu à l'alinéa précédent est prolongé du nombre de jours équivalant à la durée pendant laquelle le traitement de la plainte a été suspendu en vertu du troisième alinéa de l'article 34 ou de l'article 40, le cas échéant.

46. Le protecteur régional de l'élève doit, après avoir reçu un signalement ou de sa propre initiative et s'il est d'avis que les renseignements qui sont en sa possession sont susceptibles de démontrer qu'un acte de violence à caractère sexuel a été commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle il est affecté, transmettre ces renseignements au directeur de l'établissement concerné ou à la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête.

Le protecteur régional de l'élève prête assistance à toute personne qui le requiert pour effectuer un signalement ou pour toute démarche s'y rapportant.

Ces renseignements sont traités par le directeur de l'établissement ou par la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé, selon le cas, comme un signalement reçu conformément à l'article 96.12 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou 63.5 de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1).

De plus, le protecteur régional de l'élève traite ces renseignements comme une plainte qu'il examine conformément aux dispositions des sections II et III du chapitre II, avec les adaptations nécessaires.

51. Pour la conduite d'une enquête, le protecteur national de l'élève, les protecteurs régionaux de l'élève et toute personne autorisée à cette fin sont investis des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement.

52. Malgré toute autre loi générale ou spéciale, le protecteur national de l'élève, les protecteurs régionaux de l'élève et les membres du personnel du protecteur national de l'élève ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

Loi sur les Commissions d'enquête

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 déferée.

Aussitôt l'enquête terminée, ils doivent faire un rapport du résultat de l'enquête et de la preuve reçue au gouvernement, qui ordonne l'adoption des mesures justifiées par la nature de la preuve et du rapport.

7. La majorité des commissaires doit assister et présider à l'examen des témoins, et les commissaires ont, ou la majorité d'entre eux, en ce qui concerne les procédures de cet examen, tous les pouvoirs d'un juge de la Cour supérieure siégeant en terme.

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 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.

10. Toute personne, à qui une assignation a été signifiée en personne ou en en laissant copie à sa résidence ordinaire, qui fait défaut de comparaître devant les commissaires, aux temps et lieu y mentionnés, peut être traitée par les commissaires de la même manière que si elle était en défaut d'obéir à une citation à comparaître ou à une assignation légalement émise par une cour de justice.

11. Quiconque refuse de prêter serment lorsqu'il en est dûment requis, ou omet ou refuse, sans raison valable, de répondre suffisamment à toutes les questions qui peuvent légalement lui être faites, ou de témoigner en vertu de la présente loi, commet un outrage au tribunal et est puni en conséquence.

Toutefois, nulle réponse donnée par une personne ainsi entendue comme témoin ne peut être invoquée contre elle dans une poursuite en vertu d'une loi, sauf le cas de poursuites pour parjure ou pour témoignages contradictoires.

12. Si quelqu'un refuse de produire, devant les commissaires, les papiers, livres, documents ou écrits qui sont en sa possession ou sous son contrôle, et dont les commissaires jugent la production nécessaire, ou si quelqu'un est coupable d'outrage à l'égard des commissaires ou de leurs fonctions, les commissaires peuvent procéder sur cet outrage de la même manière que toute cour ou tout juge en semblables circonstances.

CONFIDENTIEL

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

NOM PRÉNOM

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
/PROTECTEUR(TRICE) RÉGIONAL(E) DE
L'ÉLÈVE /PERSONNE AUTORISÉE PAR LE
PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
et

NOM PRÉNOM

TITRE
ORGANISME
ADRESSE

CITATION À COMPARAÎTRE (Communication de documents)

Pour obtenir plus de renseignements,
s'adresser à :

Nom,

Fonction

Protecteur national de l'élève

civique, rue

Étage - bureau

Ville (Québec) CODE POSTAL

Téléphone : x-xxx-xxx-xxxx

Téléphone sans frais : x-xxx-xxx-xxxx

Courriel : xxx.xxx@pne.gouv.qc.ca

NOM PRÉNOM

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
/PROTECTEUR(TRICE) RÉGIONAL(E) DE L'ÉLÈVE
/PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PROTECTEUR NATIONAL
DE L'ÉLÈVE

et

NOM PRÉNOM

TITRE
ORGANISME
ADRESSE

CITATION À COMPARAÎTRE

(Article 51, *Loi sur le Protecteur national de l'élève*, RLRQ, c. P-32.01)
(Article 9, *Loi sur les commissions d'enquête*, RLRQ, c. C-37)

ENQUÊTE DU PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE

La présente citation à comparaître est transmise dans le cadre d'une enquête administrative de l'institution du Protecteur national de l'élève menée par le protecteur national de l'élève/ le(la) protecteur(trice) régional(e) de l'élève de la région (nom)/une personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève en vertu des articles 16, 17 al. 4, 19 al. 1, 38, 44 al. 3, 46 al. 4 et 51 de la *Loi sur le protecteur national de l'élève* (LPNÉ) à l'égard de (nom de l'organisme scolaire). Conformément à l'article 52 de la LPNÉ, nul n'a droit d'accès aux renseignements obtenus dans l'exercice des fonctions de l'institution.

LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE/LE PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE/LA PROTECTRICE RÉGIONALE DE L'ÉLÈVE/LA PERSONNE AUTORISÉE À CETTE FIN PAR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE ORDONNE À :

PRÉNOM NOM
TITRE
ORGANISME
ADRESSE

DE SE PRÉSENTER pour témoigner en personne / par visioconférence devant le/la protecteur national de l'élève/protecteur régional de l'élève/protectrice régionale de l'élève/personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève, le [date] à [heure] :

- [en personne] Vous devrez vous présenter dans la salle [identifiant de la salle] de l'édifice [nom de l'édifice] situé à l'adresse suivante :
[Numéro, rue, étage, bureau
Ville (Québec) code postal]
- [moyen technologique] Avant la date de votre témoignage, les informations requises pour vous permettre de témoigner par visioconférence vous seront communiquées.

Veuillez communiquer avec le soussigné/la soussignée au téléphone (x-xxx-xxx-xxxx) ou à l'adresse courriel (xxx.xxx@pne.gouv.qc.ca) pour obtenir plus d'informations à ce sujet ou pour toute information supplémentaire.

Signé à (ville), le (date),

Nom

Protecteur national de l'élève/Protecteur régional de l'élève/Protectrice régionale de l'élève/Personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève

**LA PERSONNE CITÉE À COMPARAÎTRE DOIT PRENDRE
CONNAISSANCE DES INFORMATIONS QUI SUIVENT**

À titre de témoin dans le cadre d'une enquête du Protecteur national de l'élève, vous avez l'obligation de vous présenter devant le protecteur national de l'élève/le protecteur régional de l'élève/la protectrice régionale de l'élève/la personne autorisée à cette fin par le protecteur national de l'élève qui vous convoque pour témoigner.

Si vous ne vous présentez pas selon la citation à comparaître, vous pourriez y être contraint et un mandat d'amener pourrait être émis contre vous. Le non-respect d'une citation à comparaître peut constituer un outrage au tribunal et vous pourriez être condamné à payer la totalité ou une partie des frais causés par votre défaut.

Vous pouvez être cité à comparaître pour répondre à toutes questions sur les matières qui font le sujet de l'enquête, tel que :

- Relater des faits ;
- Donner votre avis à titre d'expert ;
- Produire un document ou un autre élément de preuve.

Lors de votre témoignage, vous aurez à prêter serment et à dire la vérité.

Vous avez le droit de connaître la raison de votre convocation ainsi que des informations sur l'objet de votre témoignage et sur le déroulement procédural de l'enquête. Le nom et les coordonnées de la personne qui vous convoque sont indiqués sur la citation à comparaître.

Si votre présence n'est plus exigée, la personne qui vous convoque vous en informera en temps utile.

Protection contre les représailles

Il est interdit d'exercer des mesures de représailles contre une personne qui - de bonne foi - effectue un signalement, formule une plainte, accompagne une telle personne ou collabore à son traitement de la plainte ou du signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de poser les actes visés ci-dessus.

Une telle infraction est passible d'une amende de 2 000 \$ à 20 000 \$, dans le cas d'une personne physique, et de 10 000 \$ à 250 000 \$, dans les autres cas. En cas de récidive, ces montants sont portés au double.

DISPOSITIONS LÉGISLATIVES PERTINENTES

Loi sur le Protecteur national de l'élève

16. Le protecteur national de l'élève et les protecteurs régionaux de l'élève 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 rend le centre de services scolaire.

Ils veillent de la même manière au respect des droits des élèves qui reçoivent d'un établissement d'enseignement privé des services éducatifs appartenant aux catégories visées aux paragraphes 1° à 5° de l'article 1 de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1), ainsi que des parents de ceux-ci, au regard de ces services et du suivi donné à un signalement ou à une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence.

Ils veillent enfin au respect des droits des élèves qui reçoivent des services d'un établissement d'enseignement dans les domaines de compétence du ministre autre que ceux établis conformément à la Loi sur l'enseignement privé, à la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou à la Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuit et naskapis (chapitre I-14) que le ministre détermine.

Aux fins de la présente loi, on entend par «parent» 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.

17. Le protecteur national de l'élève est responsable de l'application adéquate et optimale des dispositions relatives à la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.

À cette fin, le protecteur national de l'élève assure la promotion de son rôle et de celui des protecteurs régionaux de l'élève et diffuse l'information sur les droits des élèves et des enfants qui reçoivent un enseignement à la maison, ainsi que des parents de ceux-ci, afin d'en améliorer la connaissance. Il assure aussi la promotion de la procédure de traitement des plaintes prévue par la présente loi.

De plus, le protecteur national de l'élève favorise la concertation des protecteurs régionaux de l'élève ainsi que le partage de bonnes pratiques applicables dans l'exercice de leurs fonctions. Il veille à ce que les protecteurs régionaux de l'élève reçoivent la formation pertinente à l'exercice de leurs fonctions, notamment sur le racisme et la discrimination, sur la réalité des autochtones et sur les violences à caractère sexuel ainsi que sur toute matière que le ministre détermine.

Enfin, 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. Il examine aussi les plaintes lorsque les protecteurs régionaux jugent opportun de formuler des conclusions ou des recommandations.

19. Aux fins de l'application de l'article 16, les protecteurs régionaux de l'élève traitent toute plainte formulée par un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle ils sont affectés, par un enfant qui reçoit un enseignement à la maison qui réside dans cette région ou par les parents de ceux-ci. Ils traitent également toute plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence ainsi que tout signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans cette région.

Ils 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.

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. Le protecteur régional de l'élève doit, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions et, le cas échéant, les recommandations qu'il juge opportun de formuler au centre de services scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Le protecteur régional de l'élève transmet ses conclusions et ses recommandations ainsi que les renseignements qu'il détient relatifs à la plainte au protecteur national de l'élève. Le protecteur national de l'élève dispose alors d'un délai de cinq jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte.

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.

À l'échéance du délai prévu au premier, au deuxième ou au troisième alinéa, selon le cas, le protecteur régional de l'élève informe par écrit le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé des conclusions ainsi que des motifs sur lesquels elles s'appuient et, le cas échéant, des recommandations.

Lorsque la plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel et qu'elle a été transmise conformément à l'article 37, le protecteur régional de l'élève informe de la manière prévue à l'alinéa précédent le directeur de l'établissement ou la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé concerné.

Si le traitement de la plainte n'est pas terminé dans un délai de 25 jours ouvrables suivant sa réception, le protecteur régional de l'élève en informe le plaignant et le centre de services scolaire ou l'établissement d'enseignement privé et leur fait part des motifs justifiant un délai supplémentaire.

Le délai prévu à l'alinéa précédent est prolongé du nombre de jours équivalant à la durée pendant laquelle le traitement de la plainte a été suspendu en vertu du troisième alinéa de l'article 34 ou de l'article 40, le cas échéant.

46. Le protecteur régional de l'élève doit, après avoir reçu un signalement ou de sa propre initiative et s'il est d'avis que les renseignements qui sont en sa possession sont susceptibles de démontrer qu'un acte de violence à caractère sexuel a été commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement situé dans la région dans laquelle il est affecté, transmettre ces renseignements au directeur de l'établissement concerné ou à la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé à moins qu'il n'ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête.

Le protecteur régional de l'élève prête assistance à toute personne qui le requiert pour effectuer un signalement ou pour toute démarche s'y rapportant.

Ces renseignements sont traités par le directeur de l'établissement ou par la personne désignée par l'établissement d'enseignement privé, selon le cas, comme un signalement reçu conformément à l'article 96.12 de la Loi sur l'instruction publique (chapitre I-13.3) ou 63.5 de la Loi sur l'enseignement privé (chapitre E-9.1).

De plus, le protecteur régional de l'élève traite ces renseignements comme une plainte qu'il examine conformément aux dispositions des sections II et III du chapitre II, avec les adaptations nécessaires.

51. Pour la conduite d'une enquête, le protecteur national de l'élève, les protecteurs régionaux de l'élève et toute personne autorisée à cette fin sont investis des pouvoirs et de l'immunité des commissaires nommés en vertu de la Loi sur les commissions d'enquête (chapitre C-37), sauf du pouvoir d'imposer l'emprisonnement.

52. Malgré toute autre loi générale ou spéciale, le protecteur national de l'élève, les protecteurs régionaux de l'élève et les membres du personnel du protecteur national de l'élève ne peuvent être contraints de faire une déposition ayant trait à un renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions ou de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

Loi sur les Commissions d'enquête

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 déferée.

Aussitôt l'enquête terminée, ils doivent faire un rapport du résultat de l'enquête et de la preuve reçue au gouvernement, qui ordonne l'adoption des mesures justifiées par la nature de la preuve et du rapport.

7. La majorité des commissaires doit assister et présider à l'examen des témoins, et les commissaires ont, ou la majorité d'entre eux, en ce qui concerne les procédures de cet examen, tous les pouvoirs d'un juge de la Cour supérieure siégeant en terme.

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 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.

10. Toute personne, à qui une assignation a été signifiée en personne ou en en laissant copie à sa résidence ordinaire, qui fait défaut de comparaître devant les commissaires, aux temps et lieu y mentionnés, peut être traitée par les commissaires de la même manière que si elle était en défaut d'obéir à une citation à comparaître ou à une assignation légalement émise par une cour de justice.

11. Quiconque refuse de prêter serment lorsqu'il en est dûment requis, ou omet ou refuse, sans raison valable, de répondre suffisamment à toutes les questions qui peuvent légalement lui être faites, ou de témoigner en vertu de la présente loi, commet un outrage au tribunal et est puni en conséquence.

Toutefois, nulle réponse donnée par une personne ainsi entendue comme témoin ne peut être invoquée contre elle dans une poursuite en vertu d'une loi, sauf le cas de poursuites pour parjure ou pour témoignages contradictoires.

12. Si quelqu'un refuse de produire, devant les commissaires, les papiers, livres, documents ou écrits qui sont en sa possession ou sous son contrôle, et dont les commissaires jugent la production nécessaire, ou si quelqu'un est coupable d'outrage à l'égard des commissaires ou de leurs fonctions, les commissaires peuvent procéder sur cet outrage de la même manière que toute cour ou tout juge en semblables circonstances.

CONFIDENTIEL

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
CANADA
PROVINCE DE QUÉBEC

PRÉNOM NOM

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
/PROTECTEUR(TRICE) REGIONAL(E) DE
L'ÉLÈVE /PERSONNE AUTORISÉE PAR LE
PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE
et

PRÉNOM NOM

TITRE
ORGANISME
ADRESSE

CITATION À COMPARAÎTRE

Pour obtenir plus de renseignements,
s'adresser à :

Nom,

Fonction

Protecteur national de l'élève

civique, rue

Étage - bureau

Ville (Québec) CODE POSTAL

Téléphone : x-xxx-xxx-xxxx

Téléphone sans frais : x-xxx-xxx-xxxx

Courriel : xxx.xxx@pne.gouv.qc.ca

Identifiant	PRO-xxxx-xx
Entrée en vigueur	JJ MM AAAA
Révision	
Unité responsable	

PROCÉDURE

Procédure sur les contacts initiaux en matière d’acte de violence à caractère sexuel – Protecteur national de l’élève

Contexte

La *Loi sur le Protecteur national de l’élève* (chapitre P-32.01) réserve un traitement particulier lorsque le Protecteur régional de l’élève (PRÉ) reçoit des renseignements concernant un acte de violence à caractère sexuel (AVCS) (a. 37, 42, 43, 46 et 47) dont pourrait avoir été victime un élève fréquentant un établissement scolaire sous sa compétence.

La présente procédure offre un cadre de référence pour outiller le personnel du Protecteur national de l’élève (PNÉ) lors du traitement de ces situations, lorsqu’elles sont communiquées par téléphone. Les principes élaborés dans cette procédure sont applicables aux autres modes d’accès, avec les adaptations nécessaires. Elle complète le *Manuel de traitement des requêtes adressées au Protecteur national de l’élève et aux Protecteurs régionaux de l’élève* et la *Procédure générale d’assistance et recevabilité* (PGAR).

Dans le cadre d’un AVCS, le contexte d’enquête peut provenir de trois sources différentes :

- Une plainte (a. 37) ;
- Un signalement (a. 46) ;
- À l’initiative du PRÉ (a. 46).

Les actions à prendre diffèrent selon la source du renseignement. La présente procédure précise les actions à prendre lors d’une plainte ou d’un signalement reçu par l’équipe d’assistance et recevabilité (A/R) du PNÉ ainsi que lors d’une entrevue initiale avec le PRÉ.

L’entrevue initiale par le PRÉ correspond au premier contact entre le PRÉ et la personne plaignante ou signalante.

Procédure en assistance et recevabilité en contexte d’AVCS

	Étapes	Suggestions de propos, si applicable
Appel A/R en contexte d’AVCS	1. Identifier le PRÉ responsable de la région en confirmant le nom de l’école et la municipalité.	<i>Afin de m’assurer que la bonne personne puisse prendre le temps de vous écouter, j’ai besoin de quelques informations :</i> • Nom • Âge • Coordonnées (téléphone et/ou courriel) • École <i>(Information à consigner dans Aristote)</i>
	2. Informer que vous vérifiez si le PRÉ est disponible / mettre la personne en attente :	<i>Je souhaite vous mettre en contact avec le PRE de votre région X, M. ou Mme X. Est-ce un bon moment pour vous ? Dans un premier temps, je vais vérifier s’il/elle est disponible en ce moment et si oui, je lui acheminerai votre appel. Demeurez en ligne, je vous reviens dans un instant.</i> LISTE des PRÉ + écoles.xlsx
	(1) Message via Teams (2) Poste téléphonique du PRÉ (répertoire dans Finesse) (3) Cellulaire (Liste pré-cell.docx)	A) Si PRÉ disponible : • transmettre les coordonnées obtenues s’il y a lieu (ex: nom, âge, école) et indiquer le numéro de dossier dans Aristote; • reprendre l’appel et annoncer que vous allez transférer l’appel au PRE : <i>Je suis de retour.</i> <i>Je vous informe que M. ou Mme X, le PRE de la région X est disponible.</i> <i>*Utilisation du TU si approprié (jeune)</i> B) Sinon, prévoir un retour d’appel par le PRE : <i>Malheureusement, le/la PRÉ n’est pas disponible dans le moment, mais il/elle vous téléphonera le plus tôt possible au cours de la journée. Comme mentionné précédemment, c’est la personne désignée pour recueillir les informations relatives à votre situation et qui vous accompagnera dans votre processus. Comment vous sentez-vous quant à ce délai?</i> 1. Si l’attente convient , mentionner que pour le transfert, l’information suivante doit être recueillie: <i>Pour le transfert, j’ai besoin de:</i> • Votre nom et prénom; • Le moyen souhaité pour vous rejoindre (Téléphone? Courriel?); • Les moments favorables (2-3 plages horaires); • La possibilité, pour le PRÉ, de laisser un message détaillé sur la boîte vocale de la victime présumée (ex. téléphone partagé). 2. L’attente ne convient pas ; la personne présente des signes de détresse perceptibles: Si la personne:

		• manifeste un désarroi quant au délai; ou • présente des émotions fortes (pleurs, cris). ○ Transfert à un professionnel conformité et enquêtes¹ <i>J'entends ce que vous me dites. En attendant que le/la PRE vous rappelle, je propose de vous mettre en communication avec une personne de mon équipe. Demeurez en ligne, svp.</i> • émet des propos suicidaires ○ Basculement vers procédure d'évaluation du risque suicidaire [DT Procédure GestionRisqueSuicidaire.docx] ○ Transfert vers 1-866-277-3553 ou 911 (selon évaluation) • partage un enjeu de sécurité physique immédiate ○ 911 1. Si le/la jeune divulgue spontanément, exceptionnellement, l'agent.e en A/R pourrait entendre une portion de la situation. Dès que la personne s'interrompt : <i>J'ai bien entendu et pris en note ce que vous venez de dire. Je vais m'assurer de transmettre ces informations au PRÉ. Merci pour votre confiance.</i> <i>* Dans la plus grande mesure du possible, le signalement DPJ est effectué par le PRÉ. Dans une situation où la personne dévoile à l'agent.e en A/R, toutes les informations devront être consignées pour procéder au signalement. Consultez un professionnel ou le gestionnaire de la direction de la concertation et des enquêtes pour un signalement au DPJ, si un retour d'appel d'un PRÉ n'est pas possible dans les prochaines heures (ex. : appel en fin de journée).</i>
IMPORTANT : En tout temps, si la personne pose la question « Qu'est-ce qui va arriver? ». *En cas de demande de renseignements dès le début de l'appel, transmettre les réponses prévues et proposer de mettre en contact avec un PRE (retour à l'étape 1)	<u>Réponse générale en cas de plainte</u> Rassurer en posant la posture institutionnelle : <i>Le rôle du PRE consiste à:</i> • <i>Vous accompagner tout au long du processus</i> (notamment en): ○ Offrant du soutien et un suivi régulier; ○ Étant proactif dans la communication d'informations en lien avec les différents processus activés, selon le cas (ex. DPJ; Entente multi; etc.); ○ Dirigeant vers les ressources appropriées. • <i>Intervenir auprès de l'organisme scolaire (OS)</i> (notamment) en: ○ S'assurant de la sécurisation de la présumée victime au sein de l'établissement ; ○ Amorçant la vérification des services offerts par l'OS en prévention et en intervention (ex. actualisation du Plan de lutte); ○ Recommandant des actions à prendre rapidement, incluant, au besoin, la recommandation d'utiliser son pouvoir de gestion (ex. suspension d'un membre du personnel); ○ Ciblant des améliorations de services aux élèves à mettre en place pour prévenir l'apparition de situations semblables.	

¹ *Si refus d'un transfert à la DCE :
Demander ce qui pourrait la rendre à l'aise.
Noter les éléments suivants :
Nom et prénom de la personne
Moyen souhaité pour la rejoindre (Téléphone? Courriel?)
Noter les moments favorables (2-3 plages horaires)
Demander si, advenant une boîte vocale, la possibilité pour le PRÉ de laisser un message détaillé.

	AU BESOIN (ex. si la personne insiste), partager des informations supplémentaires, en rappelant que <u>le/la PRE détaillera les éléments qui suivent</u> : • Le PRÉ déterminera la recevabilité de la plainte ; • Si la plainte est recevable, il devra : • informer ses parents, si elle ou il a moins de 14 ans (a. 43) ; • demander son consentement pour informer ses parents, si elle ou il a 14 ans et plus (a.43) ; • informer l’organisme scolaire du déploiement d’une enquête (a.36) ; • mentionner que le directeur de l’établissement sera également informé, à moins que le PRE n’ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête ou que le plaignant ne s’y oppose (a.37) ; • assurer que sa plainte sera traitée en urgence (a. 42) ; • signaler obligatoirement au DPJ dans le cas d’une personne mineure. <u>Réponses spécifiques en cas de signalement (a. 46) :</u> • Le PRÉ communiquera le renseignement au directeur de l’établissement ou la personne désignée² dans un établissement d’enseignement privé, sauf s’il est d’avis que cela pourrait nuire à son enquête ; • Le PRÉ traitera le signalement au même titre qu’une plainte régulière. Il déterminera ainsi la recevabilité de la plainte avec l’information dont il dispose et celle-ci sera traitée en urgence ; • L’identité de l’auteur du signalement est confidentielle, sauf avec son consentement. Le PRÉ peut communiquer l’identité de la personne au DPJ ou au corps de police, le cas échéant (a. 47).
--	---

² En résumé, la personne désignée est la personne responsable du plan de lutte contre l’intimidation et la violence.

Procédure pour l’entrevue initiale du PRÉ avec la personne plaignante ou signalante

Déroulement d’une entrevue initiale - PRÉ Points importants	1. Établir une relation de confiance	Posture à prendre : - Rester calme ; - Ouverture. • Se présenter, nommer que vous êtes le PRÉ responsable de la région ; • Mentionner que vous prenez la situation au sérieux ; • Reconnaître le courage de la personne dans l’initiation de la démarche ; • Préciser que vous allez documenter la situation et que les renseignements recueillis seront traités de façon confidentielle³ ; <i>Ce que tu me dis c’est important, je vais prendre des notes sur ce que tu as à me dire.</i> • Si ce n’est déjà fait, obtenir les coordonnées de l’enfant (incluant l’adresse) et l’établissement fréquenté (informations de base en vue d’un signalement au DPJ). Le signalement est fait en appelant directement au DPJ de la région concernée ; IMPORTANT : S’il s’agit d’une personne majeure, le signalement au DPJ n’est pas applicable. Toutefois, il faut l’informer de son droit de porter plainte au service de police de sa région.
	2. Documenter la situation	Demander à la personne d’en savoir davantage sur l’AVCS allégué. • Intervenir sous forme de questions ouvertes : -Ex: Dis m’en plus au sujet de ... -Ex: Dis-moi tout quand tu parles de ... • Respecter les silences • S’arrêter lorsqu’on obtient « le titre⁴ », c’est à dire lorsque ce n’est plus abstrait, lorsque les mots précisent qu’il y a eu un acte de violence à caractère sexuel. Questions pouvant être posées : • Est-ce que c’est la première fois que tu parles de cette situation ? • Y’a-t-il eu d’autres actions qui ont été réalisées jusqu’à maintenant à ta connaissance (par exemple, y’a-t-il des professionnels qui sont informés de cette situation) ? S’il s’agit d’une situation qui aurait déjà fait l’objet d’un signalement au DPJ, faire un signalement tout de même à nouveau pour confirmer le tout. Prendre des notes séance tenante en étant le plus précis possible et en utilisant les mots de la personne.

- 3 Le PRÉ communiquera uniquement les renseignements avec les personnes devant être impliquées. Par exemple :
 - Directeur de l’établissement concerné ;
 - Corps de police ;
 - DPJ ;
 - Parents si moins de 14 ans (ou avec consentement si 14 ans et plus).

Dans le cas d’un signalement reçu par un tiers, l’anonymat du tiers est préservé sous réserve de son consentement. Par ailleurs, le PRÉ peut communiquer l’identité de la personne à la DPJ ou au corps de police, le cas échéant.

⁴ En référence aux propos de la formatrice de la Fondation Marie-Vincent (août 2023). Concept qui n’est pas repris dans leur documentation (ni chez Info-aide violence sexuelle). Il s’agit du moment où l’on sait que l’on détient de suffisamment d’information pour statuer sur la nature probable d’une situation d’AVCS et la nécessité d’arrêter de questionner la personne en amont du signalement à faire au DPJ. La recherche de détails supplémentaires pourrait nuire aux démarches ultérieures (entrevue policière, processus sociojudiciaire).

		Les notes de l'entretien doivent être consignées avec soin et précision le jour même puisqu'elles seront possiblement nécessaires pour communiquer certains renseignements dans le cadre d'un signalement auprès du DPJ (Manuel de traitement section 4.14).
	3. Information à transmettre à la personne lors de l'entrevue	Cas d'une plainte : • S'assurer que la personne a accès à des services professionnels d'accompagnement (variable selon la région), si elle en ressent le besoin tout en évaluant les enjeux d'interférence avec une potentielle enquête policière ; • Sinon, le PRE effectuera un « certain accompagnement » et facilitera l'accès à ce type de service avec les acteurs après la rencontre ; • Aussi, le PRE maintiendra un contact avec le plaignant pour l'informer des suivis. • Déterminer la recevabilité de la plainte ; ○ Si la plainte est recevable, le PRE devra : ▪ Informer la personne d'une possibilité de s'adresser à la commission des services juridiques (voir Manuel section 4.5) (a. 43) ; ▪ Aviser l'enfant qu'on informera ses parents, si moins de 14 ans (a. 43) ; ▪ Demander le consentement pour informer les parents, si plus de 14 ans (a.43) ; ▪ Informer que la plainte sera traitée en urgence (a. 42) ; ▪ Informer que l'organisme scolaire sera informé du déploiement d'une enquête (a.36) ; ▪ Informer que le directeur de l'établissement sera également informé, à moins que le PRE n'ait des motifs raisonnables de croire que la transmission pourrait nuire à une enquête ou que le plaignant ne s'y oppose (a.37) ▪ Signaler au DPJ obligatoirement dans le cas d'une personne mineure. Cas d'un signalement (a. 46) : • Informer que vous allez communiquer le renseignement au directeur de l'établissement ou la personne désignée dans un établissement d'enseignement privé ; • Traiter le signalement au même titre qu'une plainte régulière. Il déterminera ainsi la recevabilité de la plainte avec l'information dont il dispose et celle-ci sera traitée en urgence ; • Assurer la confidentialité de l'identité de l'auteur du signalement, sauf avec son consentement. Le PRÉ peut communiquer l'identité de la personne au DPJ ou au corps de police, le cas échéant (a. 47). Parent qui divulgue pour la première fois un AVCS subi par son enfant : ○ Ne pas chercher à parler à l'élève puisque ce sera au service de police ou au directeur de la protection de la jeunesse de recueillir son témoignage ; ○ Informer le parent sur le rôle et le mandat du PRÉ et du PNÉ, ainsi que sur l'obligation de signalement qui doit être effectué par ceux-ci au DPJ ; ○ Concertation avec la direction de la protection de la jeunesse afin de considérer les zones de sensibilité. Rappeler que le travail du PRÉ n'est pas de déterminer la culpabilité ou non des parties prenantes mais de veiller à l'amélioration des services offerts par le milieu scolaire et de s'assurer que les mesures diligentes pour gérer la situation sont prises par l'organisme scolaire.
	4. Clore la rencontre	Pistes de questions pour terminer l'entretien et sonder la sécurité physique et émotionnelle de la victime alléguée: • <i>À qui d'autre serais-tu à l'aise de parler de cette situation, par exemple, dans ta famille ou parmi le personnel de l'école ?</i> • <i>Comment entrevois-tu ton retour à l'école ? Quelles mesures faciliteraient ton retour ?</i> • <i>Comment te sens-tu en ce moment ?</i> • <i>Comment te sens-tu par rapport aux ressources que je t'ai proposées, à joindre en cas de besoin ?</i> Éviter les questions fermées.
Cas de figure possibles		
	A. Possibilité d'obtenir services conseil auprès de Marie-Vincent	• Écrire à concertation@pne.gouv.qc.ca

	B. Si enfant s’oppose au signalement alors qu’il y a obligation	• Accueillir avec bienveillance et déconstruire les appréhensions : <i>Je comprends, je prends la situation en charge</i> • Recadrer: <i>Ce sont des gestes inacceptables que tu as vécus</i> Pour les adolescents, voir à la possibilité de les inclure dans le signalement (à valider, sujet à questionnement à la formation)
--	--	---

Après l’entrevue initiale

Déroulement de l’intervention pré-enquête par le PRE (notion d’urgence)	A. Consulter en vue d’améliorer sa compréhension de la situation en matière d’AVCS.	• Avant de débiter l’enquête, il importe que le PRE ait une compréhension de la situation et du déroulement de ses interventions. Pour ce faire, il peut : • Communiquer avec la fondation Marie-Vincent pour un intervenant spécialisé en AVCS ou avec la DPJ pour effectuer un appel consultatif; • Constituer un « Conseil d’urgence » avec des collègues PRE, la DCE ou l’équipe du Bureau du PNÉ. La notion d’urgence est présente. Par conséquent, le PRE doit agir en cas de non-disponibilité du soutien.
	B. Déterminer s’il s’agit bel et bien d’un AVCS	Pour les enfants de moins de 12 ans, la manifestation de <i>comportements sexuels problématiques</i> (CSP) mène à un signalement au DPJ. Pour déterminer la gravité d’un comportement sexuel et déterminer s’il est « problématique », le PNÉ retient le modèle d’arbre décisionnel de la Fondation Marie-Vincent. (voir « arbre décisionnel » (p.7) Fondation Marie-Vincent). Pour les personnes de 12 ans et plus, les actes de violences n’ont pas de gradation. En cas de doute, un appel consultatif est possible à la fondation Marie-Vincent (ex : gradation des comportements sexualisés en milieu scolaire. Exploration entre enfants peut-être un comportement considéré « sain » tout dépendant de l’âge de l’enfant).
	C. Le signalement au DPJ Signaler au DPJ dès que possible, avec mots exacts de l’enfant et les interventions du PRÉ Prêter une attention lors de l’appel à savoir si : - Vérifier les antécédents de signalement - Il y a eu déclenchement d’une entente multisectorielle	Le signalement au DPJ doit être fait au moment où il y a des motifs raisonnables de croire qu’une violence sexuelle a été commise (voir section B). Le signalement est fait en appelant directement au DPJ de la région concernée : S’il s’agit d’une situation qui aurait déjà fait l’objet d’un signalement au DPJ, faire un signalement tout de même à nouveau pour confirmer le tout. Voici les éléments pour procéder au signalement : 1. Préparer les coordonnées de l’enfant et avoir en main les observations et les propos notés ; 2. Mentionner que vous rapportez une inquiétude par rapport à un enfant ; 3. Communiquer les faits ni plus ni moins. Répondre aux questions de l’intervenant du DPJ dans la mesure de vos connaissances en restant calme et neutre ; 4. Prendre en note les recommandations. <i>Source : Fondation Marie-Vincent</i> S’il s’agit d’une situation qui aurait déjà fait l’objet d’un signalement au DPJ, faire un signalement tout de même à nouveau pour confirmer le tout. * De manière exceptionnelle, si impossibilité de joindre le DPJ, contacter la police du quartier, car elle dispose d’un contact direct à la DPJ à tout moment. Puis, informer la DCE pour prévoir un suivi auprès du DPJ lui-même.
	Si le DPJ demande de suspendre le traitement d’une plainte en vue d’une enquête	Pour éviter de nuire aux autres enquêtes, le DPJ ou le DPCP peut demander au PRÉ de suspendre certaines actions dans le traitement de la plainte* (ex. entretien avec des personnes témoins). Ayant des mandats complémentaires, il est nécessaire de considérer les zones de sensibilité et d’envisager si une partie du travail du PRÉ peut se poursuivre malgré l’intervention du DPJ, notamment sur le plan des recommandations à l’OS. À cette fin, la concertation avec le DPJ est requise.

		<u>*Orientation institutionnelle</u> La complémentarité des mandats de la DPJ et du rôle d’Ombudsman du PRÉ font en sorte que les cas de figure dans lesquels le PRÉ fermerait son enquête sur recommandations de la DPJ sont plutôt exceptionnels. Il est dans l’intérêt de l’élève que le PRÉ poursuive son enquête sur les services scolaires déployés et qu’il puisse remettre des recommandations et des conclusions à l’organisme scolaire concerné. Voir l’Énoncé de position institutionnelle EPI-2023-01 du 28 août 2023 [Énoncé position institutionnelle AVCS 2023-01.pdf]. Une interruption envisagée de traitement de la plainte ou du signalement par le PRÉ est soumise au pné. <u>En cas de suspension du traitement de la plainte :</u> 1. Le PRÉ ferme le dossier (utiliser le code de fermeture <i>Référé à un autre mécanisme de traitement des plaintes ou recours</i>) ; 2. Il doit aviser par écrit sans délai le plaignant des motifs du refus d’examiner la plainte ou d’en suspendre le traitement (a.35). Dans un tel cas, le PRÉ se réserve la possibilité d’évaluer les actions à faire en accord avec l’analyse de la situation. Par exemple, à initier auprès du plaignant un nouveau contact auprès de lui et préciser le délai. Cet engagement permettra l’ouverture d’un nouveau dossier en vue de réaliser pleinement son mandat, une fois que les autres instances auront réalisé leurs démarches. Ainsi, le PRÉ estime qu’il est préférable de laisser la DPJ ou le corps de police faire son travail pour mettre en sécurité l’enfant. Note : Ce type de situation peut également comprendre certains éléments de preuve pouvant constituer du matériel de pornographie juvénile. Pour éviter d’être en contact ou en possession de tel matériel, il est essentiel de ne pas tenter d’obtenir, ni d’avoir accès à ce type de preuve et de faire en sorte que celui-ci soit plutôt transmis au service de police, dans les meilleurs délais. (Manuel 4.14)
	D. Sécuriser l’environnement de l’élève	Considérant la notion d’urgence d’une situation d’AVCS, le PRÉ doit faire un certain accompagnement auprès de l’élève pour s’assurer que celui-ci est en sécurité à court terme. Pour ce faire, le PRÉ peut, selon la situation : • Agir au niveau de la gouvernance scolaire de l’école : ○ Amorcer une intervention initiale immédiatement après la réception de la plainte/signalement axée sur la gestion de la situation par l’établissement (si les faits sont déjà connus de la direction ou si c’est le PRÉ qui lui apprend) et la protection/sécurisation de la victime alléguée. Cette intervention initiale amènera vraisemblablement le PRÉ à interagir avec la direction et recommander, dès cette étape, des actions à prendre ; ○ Effectuer son enquête sur les causes ayant mené aux événements et sous l’angle des actions ou omissions possibles de l’OS. Ses conclusions/recommandations auront pour principal objectif la prévention de la répétition d’autres événements de même nature.
	E. Informer les parents de la situation (enfant de moins de 14 ans ou enfant de 14 ans et plus avec consentement de ce dernier)	Dans la notion d’accompagnement plus personnalisé dans ce type d’intervention, le PRÉ doit informer les parents de la situation.

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

Août 2023

TABLE DES MATIÈRES

1. Mission et valeurs du Protecteur national de l'élève	3
2. Les pouvoirs et devoirs généraux du Protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève	4
2.1 Rôles spécifiques du PNE et des PRE	4
2.2 Pouvoirs d'enquête	6
2.3 Pouvoirs d'inspection	8
2.4 Équité procédurale et justice administrative	9
2.5 Recommandations et suivis.....	10
2.6 Immunité	12
2.7 Reddition de comptes et commentaires publics.....	13
2.8 Les autres lois et règlements qui mentionnent le PNE ou les PRE.....	14
3. Le champ de compétence.....	17
3.1 Définitions et portées : « droits » et « services ».....	17
3.1.1 Droits	18
3.1.2 Services.....	22
3.1.2.1 Services éducatifs préscolaires, primaires et secondaires.....	23
3.1.2.2 Services éducatifs en formation professionnelle.....	27
3.1.2.3 Services éducatifs en formation générale des adultes	28
3.1.2.4 Autres services éducatifs	31
3.2 Compétence et hors compétence	32
3.3 Refus discrétionnaire.....	34
3.4 Pouvoir discrétionnaire de traiter directement une plainte	35
4. Instructions de traitement	36
4.1 Assistance et recevabilité [à valider avec DSC finale à venir].....	36
4.1.1 L'accueil et la réception des requêtes par différents modes d'accès.....	36
4.1.2 Le traitement des demandes de renseignements ou des requêtes jugées hors-compétence	38
4.1.3 Recevabilité et priorité	38
4.2 Tenue générale des dossiers dans le système de mission	39
4.3 Types de dossiers.....	40
4.3.1 Avis.....	40
4.3.2 Demande de renseignements	40

4.3.3	Dossier à portée collective.....	41
4.3.4	Entrave aux fonctions d'inspecteur (infraction pénale)	41
4.3.5	Plainte	42
4.3.6	Plainte et signalement en matière de violence à caractère sexuel	42
4.3.7	Représailles, menaces, intimidation	43
4.3.8	Dossier d'initiative	44
4.3.9	Dossier de veille	44
4.4	Langue et modes de communication	44
4.5	Arrimage avec les autres recours ou mécanismes de traitement des plaintes	45
4.6	Requêtes impliquant des personnes mineures.....	50
4.7	Assistance à la formulation des plaintes et signalement (a. 30 et 46 LPNE).....	51
4.8	Avis au responsable des ressources humaines et au Ministre.....	52
4.9	Les relations avec les personnes plaignantes et signalantes	53
4.10	Relation avec le personnel et les représentants d'organismes scolaires, de ministères ou d'organismes ou instances mandataires.....	56
4.11	Droit de se faire entendre	58
4.12	Présence de tiers	58
4.13	Suspension de traitement	58
4.14	Acte de violence à caractère sexuel (AVCS)	59
4.15	Services professionnels externes	60
4.16	Conclusions ou recommandations, examen par le PNE et transmission aux personnes plaignantes ou signalantes et à l'organisme scolaire	61
4.17	Suivi d'implantation des recommandations	62
4.18	Gabarits de documents	63
5.	Soutien du PNE en cours de traitement	64
6.	Intervention en équité	64

PROJET

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 *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.

Pour usage interne seulement

Aucune diffusion ou communication de ce document n'est permise sans l'autorisation expresse du protecteur national de l'élève.

EXPLICATIONS DES 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
CRDE	Convention relative aux droits de l'enfant, ONU, A/RES/44/25, 20 novembre 1989
CS	Commission scolaire
CSS	Centre de services scolaire
DAI	Direction des affaires institutionnelles
DCE	Direction de la concertation et des 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
RDPTP	Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes, RLRQ, c. P-32.01, r.2
RPEPEPES	Régime pédagogique de l'éducation préscolaire, de l'enseignement primaire et de l'enseignement secondaire, RLRQ, c. I-13.3, r. 8
RPFP	Régime pédagogique de la formation professionnelle, RLRQ, c. I-13.3, r. 10
RPFGA	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.

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, les commissions scolaires et les établissements d'enseignement privés.

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

Dans le traitement des plaintes et signalements, ils accordent une grande attention à l'équité procédurale, condition au maintien de la crédibilité de l'institution. La finalité de leur action est l'amélioration continue des services scolaires au Québec et le respect des droits des élèves.

Le mécanisme comporte généralement trois étapes de traitement pour un élève ou ses parents insatisfaits d'un service qu'ils ont reçu, reçoivent, auraient dû recevoir ou requièrent d'un centre de services scolaire, d'une commission scolaire ou d'un établissement d'enseignement privé :

- la formulation d'une plainte à la personne directement concernée par la plainte ou à son supérieur immédiat;
- le traitement subséquent de la plainte par le responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire, de la commission scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé;
- le traitement subséquent de la plainte, règle générale², par un PRE et son examen par le PNE.

La personne plaignante peut s'adresser aux différents interlocuteurs chargés du traitement des plaintes en cas d'insatisfaction à l'égard des conclusions émises à l'étape précédente, ou lorsque le délai de traitement prévu à la *Loi sur le protecteur national de l'élève*³ (LPNE) n'a pas été respecté.

[Valeurs : à compléter à l'issue de l'élaboration du plan stratégique]

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, 42e législature, 2e session, mercredi 2 février 2022, vol. 46 No 25, vers 17 h 20.

² En certaines circonstances, un protecteur régional de l'élève peut examiner une plainte n'ayant pas franchi les deux premières étapes du mécanisme (a. 33 LPNE) : s'il est d'avis que le respect de ces étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation ou que le délai de traitement de la plainte aux étapes précédentes rend son intervention inutile ou si la plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel.

³ RLRQ, P-32.01.

2. Les pouvoirs et devoirs généraux du Protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève

La LPNE détermine le champ de compétence et les responsabilités propres au Protecteur national de l'élève et aux protecteurs régionaux de l'élève.

Dans le présent document, et de façon générale dans les documents et communications institutionnels, « Protecteur national de l'élève » (PNE) renvoie à l'institution constituée par la LPNE et « protecteur national de l'élève » (pne) désigne la personne titulaire de la fonction. Les PRE font partie de cette institution, tout comme les autres membres du personnel de l'institution.

2.1 Rôles spécifiques du PNE et des PRE

Les protecteurs régionaux et protectrices régionales de l'élève

Suivant l'affectation déterminée par le pne, les PRE exercent leurs fonctions à temps plein ou à temps partiel. À compter du 28 août 2023, [13 régions](#) sont définies par le PNE, un seul PRE à temps plein est affecté par région et cette personne est responsable de la reddition de comptes de sa région⁴.

Les PRE à temps partiel sont amenés à traiter des plaintes et des signalements sur l'ensemble du territoire québécois. Le pne leur assigne le traitement de dossiers essentiellement lorsqu'un surcroît de travail survient dans une région, en cas d'absence d'un PRE, en raison de la nature de la plainte ou du signalement et d'une expertise particulière du PRE à temps partiel, ou en situation de conflit d'intérêts chez un PRE.

Le mandat principal des PRE est d'assurer, en troisième et dernière instance, le traitement des plaintes et signalements en milieu scolaire, tant pour le réseau public que pour le réseau privé. Sauf exception⁵, et suivant le principe de subsidiarité⁶, les PRE agissent après que deux premières étapes aient été complétées :

- 1 - personne directement concernée par la plainte ou son supérieur immédiat – a. 23 LPNE;
- 2 - responsable du traitement des plaintes – a. 24-26 LPNE.

De plus, les PRE donnent leur avis, après validation par le PNE, sur toute question que leur soumet un conseil d'administration d'un CSS, un conseil des commissaires, un conseil d'établissement, un comité de parents, un comité des élèves ou un établissement d'enseignement privé. Ces avis sont publiés sur la page Web du PNE (a. 19 LPNE, voir section 4.3.1).

⁴ Voir : a. 12, 57 et 58 LPNE ; a. 63.9 et 63.10 LEP ; a. 83.1, 214.1, 214.2 et 242 LIP.

⁵ Dans certains cas, la plainte peut être examinée sans que ces étapes ne soient suivies. Voir section 3.4 et 4.14.

⁶ Voir a. 207.1 al.4 LIP : « [...] 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 ».

Selon les orientations définies et communiquées par le PNE, les PRE entretiennent des liens proactifs avec les acteurs institutionnels et associatifs de leur territoire d'affectation. Ces liens visent autant à promouvoir le rôle du PNE et des PRE que d'assurer une veille des enjeux et perspectives vécus par les élèves et les acteurs des milieux. Par l'ouverture d'un canal de communication, ils facilitent également l'efficacité des interventions dans le cadre du traitement des plaintes et des signalements. Ce faisant, les PRE demeurent soucieux de respecter les règles d'éthique et de déontologie propres à leurs fonctions, notamment en préservant leur indépendance et leur impartialité, et en évitant de se placer dans une situation de conflit d'intérêts⁷.

Le protecteur national de l'élève

Le pne détermine les limites des territoires de chaque région. Il affecte un PRE à chacune de ces régions, de telle manière que l'ensemble du territoire québécois soit desservi.

Le pne est chargé de l'application adéquate (cohérente) et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le réseau de l'éducation (a. 17 LPNE). Il coordonne, répartit et surveille le travail des PRE (a. 11 LPNE). Il peut, au besoin, confier le traitement d'une plainte ou d'un signalement à un autre PRE que celui à qui elle a été adressée (a. 31 al. 3 LPNE).

Le pne soutient et conseille également les PRE dans l'exercice de leurs fonctions. Pour ce faire, il veille notamment à leur concertation, leur formation et au partage de bonnes pratiques et d'outils afin d'assurer un traitement optimal des plaintes et des signalements.

Le pne peut examiner les plaintes et les signalements traités par les PRE, lorsque ceux-ci formulent des conclusions ou des recommandations (a. 44 LPNE). Le pne peut modifier ces conclusions et ces recommandations, et même procéder à sa propre enquête à l'égard d'une plainte initialement traitée par un PRÉ. Il dispose de 5 jours ouvrables pour informer (par une notification au système de mission) le PRE de son intention d'examiner la plainte, et de 10 jours ouvrables additionnels pour examiner la plainte et intervenir s'il l'estime approprié.

Ces fonctions sont plus concrètement exercées par la DCE, suivant les orientations, directives et procédures établies, qui veille à assurer le lien avec le protecteur national de l'élève lorsque requis. Dans les faits, l'examen par la DCE peut mener à demander au PRE de réaliser une démarche supplémentaire, ou encore à des démarches directes de l'équipe de la DCE auprès de l'organisme scolaire ou des plaignants ou signalants concernés. L'examen de la DCE s'inscrit dans une perspective de cohérence entre les analyses et les recommandations émises par les PRE et vise à instaurer un jalon d'assurance qualité dans le processus de traitement.

Lorsque la DCE est d'avis qu'un PRE devrait réaliser des démarches supplémentaires dans le traitement d'une plainte ou d'un signalement, ou encore que des modifications sont requises aux conclusions ou recommandations du PRE, elle soumet cet avis au pne pour approbation.

⁷ *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, RLRQ, c. M-30, r.1. Le PNÉ adoptera également prochainement un Code d'éthique et de déontologie conformément à l'article 34 de ce règlement.

Les orientations en matière de soutien des PRÉ par le pne (DCE), en cours de traitement, peuvent être consultées à la section 5.

La LPNE prévoit une autorité hiérarchique formelle entre le pne et les PRE :

11. Le protecteur national de l'élève coordonne, répartit et surveille le travail des protecteurs régionaux de l'élève qui, à cet égard, doivent se soumettre à ses ordres et à ses directives.

Au quotidien, une approche de collégialité et de collaboration est déployée entre les PRE et le pne.

Le pne détermine l'actif informationnel (système informatique) qui doit être utilisé par les PRE et les RTP aux fins de l'examen des plaintes (a. 61 LPNE). Le PNE est chargé du développement, de l'évolution et de l'utilisation optimale par tous les utilisateurs de ce système de mission. Le *Règlement sur le dépôt et la procédure de traitement des plaintes*⁸ (RDPTP) identifie certaines normes de tenue de dossiers que le système de mission (actif informationnel) doit permettre de respecter (voir section 4.2).

2.2 Pouvoirs d'enquête

Important

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 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*⁹ est une mesure d'exception qui doit être préalablement autorisée par le protecteur national de l'élève lui-même.

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.

⁸ RLRQ, c. P-32.01, r.2.

⁹ RLRQ, c. C-37.

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.

[...]

[italiques ajoutés]

Lorsque la conduite d'une enquête formelle est requise, l'a. 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 déferée. [...]

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 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.

Tout refus est considéré 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*¹⁰ 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'enquêtes 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

¹⁰ RLRQ, c. A-2.1.

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.

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 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.

Le Bureau du pne peut appuyer les PRE au plan juridique dans l'éventualité de difficultés de collaboration avec certains organismes scolaires.

Pour les orientations en matière de relations avec les organismes scolaires, voir la section 4.10.

2.3 Pouvoirs d'inspection

Important

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

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 de violences à caractère sexuel.

Lorsque ces pouvoirs sont exercés, les inspecteurs peuvent¹¹ :

- 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 le PRE ou l'employé désigné agit comme inspecteur, il doit, sur demande, se nommer et exhiber un certificat attestant de sa qualité (a. 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 une **politique/directive [à venir]**.

2.4 Équité procédurale et justice administrative

Malgré que la procédure d'examen des plaintes et signalements par les PRE (et le pne, le cas échéant) mène potentiellement à des recommandations et non à une décision contraignante, l'obligation d'agir équitablement s'y applique, considérant que les droits, les privilèges ou les biens d'une personne concernée peuvent être affectés¹². 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 (a. 27, 31 et 32 à 35 LPNE).

De plus, il faut souligner que le PNÉ est un organisme public assujetti à la *Loi sur la justice administrative*¹³ (LJA) et qu'il se doit, dans le cadre de ses procédures, de respecter les règles qui y

¹¹ A. 49 LPNE.

¹² Voir notamment *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2019 QCCS 5205](#), par. 33 à 35.

¹³ [RLRQ, c. J-3](#).

sont prévues pour les organismes exerçant une fonction administrative¹⁴, et ce, en harmonie avec la nature et le contexte particulier du régime législatif en vertu duquel il agit¹⁵.

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 la plainte ou le signalement qui donne compétence au PNÉ, sera l'organisme scolaire à qui s'adressera potentiellement les recommandations. Des tiers peuvent aussi être impactés indirectement par la plainte ou le signalement, principalement en présence d'allégations de faute commises envers le plaignant contenus 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 iudex 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 supérieure¹⁶.

L'article 4(1) LJA prévoit l'obligation pour le décideur de respecter les normes législatives et administratives et autres règles 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 applicables¹⁷.

2.5 Recommandations et suivis

Le pouvoir de recommandation des PRE et du PNE doit s'inscrire dans son champ de compétence et être exercé dans une perspective d'amélioration continue des services offerts par les organismes scolaires. Le travail préalable à la formulation des recommandations est à l'avenant : bien qu'il soit intrinsèquement critique, ce travail ne vise pas à trouver un coupable, à pointer du doigt ou encore à réprimander; il se veut constructif et est orienté vers les solutions. Cette perspective est fondamentale pour susciter l'adhésion des destinataires des recommandations, et donc leur mise en œuvre.

¹⁴ Art. 3 et 178 LJA. Le Conseil publie annuellement à la Gazette officielle du Québec la liste des ministères et des organismes qui constituent l'Administration gouvernementale au sens de l'article 3, de même que les organismes et autorités décentralisées visés par l'article 9. En date du 14 juin 2023, cette liste n'avait pas encore été publiée pour 2023 et celle de 2022 ne fait pas mention du PNÉ. Or, le PNÉ répond aux critères de l'article 3 LJA et devrait conséquemment paraître prochainement à cette liste.

¹⁵ Voir *Baker c. Canada (Ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, [1999 CanLII 699 \(CSC\)](#), [1999] 2 R.C.S. 817, para. 20 et suivants.

¹⁶ *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; voir l'a.55 LPNE.

¹⁷ Voir le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, [RLRQ, c. M-30](#), r.1. Le PNÉ adoptera également prochainement un Code d'éthique et de déontologie conformément à l'article 34 de ce règlement.

Les destinataires des recommandations sont les entités administratives compétentes pour agir sur leur objet. Il s'agit généralement du directeur général de l'organisme scolaire. Selon la portée de la recommandation, il se peut aussi que ce soit une direction du CSS, une direction d'école, etc. Dans ces derniers cas, le directeur général du CSS ou de l'EEP est alors mis en copie conforme des recommandations formulées aux entités administratives de son organisation. Selon les circonstances, la présidence du conseil d'administration peut être interpellée (directement ou en copie conforme¹⁸), par exemple si la direction générale de l'organisme scolaire est au cœur de l'objet de la plainte et des recommandations.

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

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

Pour les orientations relatives à la formulation des libellés des recommandations (S.M.A.R.T.), voir la section 4.16.

Important

Lorsque la recommandation vise une « décision »¹⁹ 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 (a. 9 LIP). Le pne doit autoriser au préalable un tel recours par 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 par la plainte doivent aussi viser ces autres situations potentielles. Des dossiers à portée collective peuvent être initiés avec l'accord du protecteur national de l'élève (voir section 4.3.3).

Le suivi des recommandations est abordé à la section 4.17.

¹⁸ 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 a. 64 LPNE).

¹⁹ 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.

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

2.6 Immunité

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

Ainsi, l'a. 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 l'immunité 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 de représailles ou de poursuites en justice²⁰.

L'immunité s'applique dans la mesure où les intervenants agissent de bonne foi et à l'intérieur du cadre de leurs fonctions²¹. Par exemple, il pourrait en être autrement en cas d'allégations d'acte criminel, de manifestation de menace, de vice de procédure, ou de réclamation de dommages en raison de quelques propos tenus²². Les tribunaux ne dérogent à la confidentialité et à l'incontraignabilité que lorsque la démonstration est faite qu'il existe des motifs sérieux le justifiant. 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'organisme²³.

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 Bureau du 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 (a. 53 LPNE) contre les poursuites judiciaires en raison d'omissions ou d'actes accomplis de bonne foi dans l'exercice de leurs fonctions²⁴. Il en va de même pour la publication de conclusions,

²⁰ Voir notamment l'arrêt *Bitchoka c. Boutet*, [2006 QCCA 53](#), para. 16; L'arrêt porte sur l'article [76.4](#) de la L.S.S.S. qui prévoit une règle similaire à l'article 52 al. 1 LPNE.

²¹ *Ibid.*

²² *Ibid.*, para. 19 à 27. Voir aussi *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2019 QCCS 5205](#), para. 40 à 63; *Thermitus c. Protecteur du citoyen*, [2020 QCCS 83](#), para. 14.

²³ *Ibid.*

²⁴ Les personnes plaignantes et signalantes de bonne foi sont également protégées de poursuites en justice (voir a. 53 al. 2 LPNE).

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 (a. 54 LPNE).

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 (a. 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 (a. 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 compétence²⁵.

2.7 Reddition de comptes et commentaires publics

Chaque PRE doit produire au plus tard le 31 octobre de chaque année, un rapport annuel d'activités (RAA) qui indique les éléments énumérés à l'a. 58 LPNE. Ce rapport porte sur l'année scolaire²⁶ précédente. Il est produit à partir des données consignées au système de mission. Il est transmis au PNE ainsi qu'à chaque CSS, CS et EEP situé dans le territoire d'affectation du PRE. Celui-ci peut être appelé à présenter son rapport aux EEP de son territoire qui en font la demande et répondre aux questions qui lui sont posées (a. 63.11 LEP). Il doit également présenter son rapport lors d'une séance publique d'information organisée annuellement par les CSS et CS et répondre aux questions qui lui sont posées (220.1 LIP).

La LPNE prévoit que le PRE transmet également au PNE les rapports qu'il a reçu des RTP en application de l'a. 57 LPNE. Dans les faits, ces rapports sont déposés par le RTP au système de mission. Le PNE peut donc les obtenir par ce moyen et les utiliser aux fins de son propre rapport annuel d'activités. Le PRE doit par ailleurs prendre connaissance des rapports annuels d'activités produits par les RTP de sa région d'affectation.

Le rapport annuel d'activités du PNE est quant à lui transmis au ministre au plus tard le 31 décembre de chaque année (a. 59 LPNE) et déposé par ce dernier à l'Assemblée nationale. Le rapport expose les données propres à chaque région, incluant celles au niveau des RTP. Il est aussi le véhicule privilégié pour exposer les recommandations issues des dossiers à portée collective (a. 60 LPNE).

Bien que le PNE ne dispose pas de pouvoir exprès de publier des rapports spéciaux sur des enjeux qu'il identifierait ou de pouvoir général de commentaire public²⁷, les débats parlementaires lors de l'étude détaillée sur le projet de loi n°9 laissent entendre une volonté du Législateur pour que le PNE puisse s'exprimer publiquement, de manière ponctuelle et sans s'écarter de sa mission première, sur

²⁵ *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.

²⁶ Suivant l'a. 13(1) LIP, l'année scolaire correspond à « la période débutant le 1er juillet d'une année et se terminant le 30 juin de l'année suivante ».

²⁷ Par exemple comme le Protecteur du citoyen. Voir les articles 27.3 et 27.4 de la *Loi sur le Protecteur du citoyen* (RLRQ, c. P-32).

les sujets qui relèvent de sa compétence d'intervention, par exemple lors de consultations particulières sur un projet de loi ou d'une problématique particulière²⁸.

2.8 Les autres lois et règlements qui mentionnent le PNE ou les PRE

Ne sont résumées ici que les dispositions de lois et règlements référant au PNE, aux PRE ou à la LPNE et qui ont un impact sur le traitement des demandes reçues. Ne sont pas abordées les dispositions que la LPNE modifie ou ajoute et qui créent de nouvelles obligations aux organismes scolaires.

Pour prendre connaissance des dispositions consolidées des lois et règlements modifiés par la LPNE, consultez le document [Version administrative interne – Lois et règlement modifiés](#).

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

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

Conformément à l'article 75 de la CDLP, une plainte reçue par 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 4.5.

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

La LEP prévoit (a. 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 l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE. 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, le PRE évalue la qualité des plans de lutte à la lumière de la [grille d'analyse du PNE](#) [Outil à finaliser et à soumettre pour approbation. Sera disponible sous peu]. Il examine la pertinence de formuler des recommandations visant l'amélioration du plan de lutte sous analyse.

L'a. 63.5 al. 1 LEP prévoit que l'établissement doit désigner, parmi les membres de son personnel, une personne chargée, dans le cadre de sa prestation de travail, 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'a. 46 LPNE (voir section 4.3.8). Ces rapports sont transmis par un

²⁸ Journal des débats de l'Assemblée nationale, Étude détaillée du projet de loi n° 9, *Loi sur le protecteur national de l'élève*, 42^e législature, 2^e session, mardi 10 mai 2022 – Vol. 46 N° 44, entre 11 h et 11 h 10.

formulaire disponible sur le Web et reçus dans le système de mission par l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE, laquelle avise le PRE concerné.

Les PRE reçoivent également des EEP (a. 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'enquêtes²⁹.
- 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, 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, 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 l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE dans un répertoire commun, accessible à l'ensemble du personnel pour référence.

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

Voir la section 2.5 sur le rôle du CA en application de l'a. 9 LIP.

La LIP et la LEP prévoient plusieurs dispositions semblables. Ainsi :

- L'article 75.1 LIP prévoit la transmission aux PRE, 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 l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE. 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, le PRE évalue la qualité des plans de lutte à la lumière de la [grille d'analyse du PNE \[à venir\]](#). Il examine la pertinence de formuler des recommandations visant l'amélioration du plan de lutte sous analyse.
- Suivant l'a. 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'a. 46 LPNE (voir section 4.3.8). Ces rapports sont transmis par un formulaire disponible sur le Web et reçus dans le système de mission par l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE, laquelle avise le PRE concerné.

²⁹ 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.

- Suivant l'a. 214.1 LIP, les PRE reçoivent des CSS et CS 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'enquêtes³⁰.
- Suivant l'a. 214.2 LIP, les PRE reçoivent des CSS et CS 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, 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 l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE dans un répertoire commun, accessible à l'ensemble du personnel pour référence.

Par ailleurs, les PRE reçoivent également l'évaluation annuelle des résultats des écoles publiques au regard de la lutte contre l'intimidation et la violence (a. 83.1 LIP). En vertu de l'a. 242 LIP, les PRE reçoivent aussi 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. Ces deux transmissions 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. L'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE 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, le PRE envisage la possibilité d'exercer son pouvoir d'initiative prévu à l'a. 46 LPNE (voir section 4.3.8).

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'a. 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.

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

L'a. 97 LPNE ajoute l'a. 21.1 au règlement cité en rubrique. 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.

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

Règlement sur le dépôt et la procédure de traitement des plaintes (RLRQ, c. P-32.01, r.2)

³⁰ 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.

Le RDPTP détermine les modalités applicables au traitement des plaintes reçues par le CSS, la CS, l'EEP et 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 (a. 23 LPNE; a. 2 et 3 RDPTP). 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 (a. 24 LPNE).

CSS, CS et EEP - RTP

Le RDPTP prévoit aussi que le RTP qui reçoit une plainte (a. 24 LPNE) doit remettre un accusé de réception au plaignant dans les deux jours de sa réception. L'accusé de réception doit notamment indiquer la date de fin du délai de 15 jours 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 (a. 25 LPNE; a. 4 RDPTP). 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 (a. 25 LPNE; a. 5 RDPTP). Dans les faits, il s'agira des coordonnées de la « porte d'entrée » unique du PNE, tel que nous le verrons à la section 4.1.

En vertu du RDPTP, 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 (a. 7 et 8 RDPTP; a. 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 (a. 6 RDPTP; voir section 4.2). Enfin, le RDPTP impose des normes de tenue des dossiers dans le système de mission (a. 9 et 10 RDPTP), que nous verrons en détails dans la section 4.2 du manuel.

3. Le champ de compétence

3.1 Définitions et portées : « 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 (a. 16 LPNE). Les contours de ces deux termes, centraux pour la détermination du champ de compétence, sont présentés dans la présente section.

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 gouvernementale³¹.

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 plaignant³².

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*³³. 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, fonctionnelle³⁴ et compatible avec le rôle unique que l'ombudsman est censé jouer »³⁵. Ce principe rejoint celui consacré à l'article 41 de la *Loi d'interprétation*³⁶.

Les sous-sections qui suivent ne présentent donc pas de façon exhaustive l'ensemble des « droits » et « services » pouvant être considérés pour l'application de la LPNE.

3.1.1 Droits

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](#)³⁷ (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.

³¹ Journal des débats de l'Assemblée nationale, 42e législature, 2e session, jeudi 24 mars 2022, vol. 46 No 27, entre 14h10 et 14h20.

³² 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 ».

³³ *British Columbia Development Corporation c. Friedmann* (Ombudsman), [1984] 2 RCS 447.

³⁴ Ou « téléologique », c'est-à-dire qui consiste à interpréter la loi en fonction de son but, son objet ou sa finalité.

³⁵ *Ibid.*, p. 463.

³⁶ [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).

³⁷ c. I-13.3, r. 6.01.

DROITS DES ÉLÈVES ET DES ENFANTS [à compléter / réviser]

DROITS	RESUME	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.	C.c.Q, 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 que les 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 C.c.Q. 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 C.c.Q., 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. a. 11 et 14 LEP et les douze établissements d'enseignement privé spécialisés en adaptation scolaire.

		Voir également 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 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 4.6. <i>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.</i>	CDLP, art. 44 C.c.Q. art. 35 à 41 LIP, art. 3.2 LAI, art. 53, 53.1 ³⁸ , 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, à 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.

³⁸ Voir [LQ, 2021, c. 25](#) pour les nouvelles dispositions de la LAI qui ne sont pas encore intégrées au RLRQ.

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.	C.c.Q., art. 33, 158 et 192 CDLP, art. 41 LIP, art. 4, 9
Droit au respect de sa liberté de conscience, et de religion	Le parent a le droit d'élever son enfant selon ses croyances personnelles, 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 personnels de son enfant	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 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 4.6. <i>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.</i>	C.c.Q. art. 35 à 41 LAI, art. 53, 53.1 al. 2³⁹ et 94 et ss.

³⁹ Voir [LQ, 2021, c. 25](#) pour les nouvelles dispositions de la LAI qui ne sont pas encore intégrées au RLRQ.

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
---	---	--

3.1.2 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 (a. 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 secondaire*⁴⁰ (RPEPEPS), le *Régime pédagogique de la formation générale des adultes*⁴¹ (RPFGA) et le *Régime pédagogique de la formation professionnelle* (RFPF) s'appliquent en partie aux services éducatifs dispensés par les EEP (a. 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 RPEPEPS ne s'appliquent pas à un EEP⁴² :

- Services complémentaires;
- Services particuliers;
- Information devant obligatoirement être transmises aux parents⁴³.

Soulignons toutefois que de nombreux EEP offrent certains des services prévus au RPEPEPS bien qu'ils n'y soient pas obligés (voir a. 8 de l'Annexe A du *Règlement d'application de la LEP*⁴⁴). En outre,

⁴⁰ [RLRQ, c. I-13.3, r.8.](#)

⁴¹ [RLRQ, c. I-13.3, r.9.](#)

⁴² Au moment de citer le RPEPEPS en contexte privé, il importe de porter une attention particulière à l'applicabilité des dispositions visées à ce contexte.

⁴³ A. 20, 29 RPEPEPS.

⁴⁴ [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

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 permis⁴⁵, 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.

3.1.2.1 Services éducatifs préscolaires, primaires et secondaires

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

- 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 »⁴⁶.

a) 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. » (a. 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;

informations relatives aux services aux élèves (services complémentaires, services particuliers, autres services).

⁴⁵ Voir l'a. 8 de l'Annexe A du *Règlement d'application de la LEP*. Voir également l'a. 20 du même Règlement.

⁴⁶ 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>.

- 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 scolaires⁴⁷.

b) 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. » (a. 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;
- 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 scolaires⁴⁸.

c) 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. » (a. 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;

⁴⁷ 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>.

⁴⁸ *Ibid.*

- 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.)⁴⁹.

d) Services complémentaires

« Les services complémentaires ont pour but de favoriser la progression de l'élève dans ses différents apprentissages. » (a. 3 RPEPEPES). Il existe **4 types** de services complémentaires devant faire l'objet d'un programme élaboré par le CSS ou la CS (a. 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, orthopédagogue, 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	a. 4 al. 1 par. 4	Mise en œuvre d'un programme ou d'activités de groupe portant sur les apprentissages socio-émotionnels,

⁴⁹ 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>.

développement de saines habitudes de vie et de compétences qui influencent de manière positive sa santé et son bien-être. »		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 (a. 5 RPEPEPES)

Service	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

e) 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. » (a. 6 RPEPEPES)

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

3.1.2.2 Services éducatifs en formation professionnelle

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

a) 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. »

b) 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 RPEPEPS s'applique (a. 6 al. 1 RPPF). Se référer par conséquent à 3.1.2.1 d);
- Après la période mentionnée au point précédent, le RPFGA s'applique (a. 6 al. 2 RPPF). Se référer par conséquent à 3.1.2.3 c).

3.1.2.3 Services éducatifs en formation générale des adultes

Les services éducatifs relatifs à la formation générale des adultes sont divisés en trois catégories (a. 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. » (a. 1 al. 2 RPFGA)

a) Services de formation :

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

i) 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. » (a. 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 a. 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 a. 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 a. 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 a. 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 a. 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 a. 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 a. 13	« La préparation aux études postsecondaires a pour objet de permettre à l'adulte d'acquérir les préalables requis à cette fin. »

ii) 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. » (a. 14 RPFGA)

b) 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. » (a. 15 et 16 RPFGA)

c) Services complémentaires

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

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

3.1.2.4 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 ⁵⁰
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 ⁵¹

⁵⁰ L'a. 93 al. 3 LIP inclut également les services fournis à des fins scientifiques et communautaires.

⁵¹ Relation avec l'a. 5 RFPF et l'a. 14 RPFGA.

« [...] services à des fins culturelles, sociales, sportives, scientifiques ou communautaires »	
<i>Le PNÉ 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 (a. 207.1 al. 1 LIP)⁵².</i>	a. 255 al. 1 par. 2 et a. 258
Services de garde aux élèves des niveaux préscolaire et primaire	a. 256, 258 et 454.1 ⁵³
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

3.2 Compétence et hors compétence

Par leurs interventions, les PRE et le PNE visent principalement l'amélioration des services offerts par les organismes scolaires sous compétence, c'est-à-dire les centres de services scolaires, les commissions scolaires et les établissements d'enseignement privés.

Cette compétence ne s'étend pas aux ministères et organismes des gouvernements provincial et fédéral. De plus, certains organismes scolaires sont non assujettis à la compétence du PNE :

- 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'a. 4 al. 2 LEP. Cette situation vise les trois établissements d'enseignement suivants :
 - Alexander von Humboldt École internationale
 - Collège international Marie de France
 - Collège Stanislas

Note: des vérifications sont en cours auprès du MEQ

⁵² 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, a. 227 du PL No 90 (correspond l'a.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.

⁵³ Voir également le *Règlement sur les services de garde en milieu scolaire*, RLRQ, c. I-13.3, r. 11.

- écoles dites « gouvernementales »
 - les écoles sur communauté autochtone relevant du gouvernement fédéral (les plus nombreuses)
 - les écoles sous la gouverne de ministères québécois autre que celui de l'Éducation, par exemple l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec ;
- ***Note: Une validation des affaires juridiques s concernant le statut de ces établissements suivra

Cas particuliers

- « 12^e année » ou « secondaire 6 » : Certains EEP de niveau secondaire offrent également une 12^e année. À priori, ces services n'entrent pas sous la compétence du PNE, car ils ne mènent pas à l'obtention d'un diplôme de niveau secondaire. ***Note: une validation juridique a été demandé aux services juridiques du PNE sur ce point. À venir.
- EEP à double statut « secondaire – collégial » : Certains EEP dispense 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.
- Collège 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^o de l'article 1 de la LEP pour laquelle le PNE a compétence (a. 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'a. 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.
- CÉGEP : Pour les centres de formation professionnelle situés dans des collèges d'enseignement général et professionnel (CÉGEP), il faut valider si le CÉGEP 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 CÉGEP, 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 CÉGEP 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 enseignant (a. 26 et 39 LPNE), 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 enseignant, 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, sans toutefois être prescriptif quant aux mesures spécifiques à prendre.

- *Droits de employés* : De même, le PNÉ n'a pas la mission de veiller au respect des droits des employés des CSS 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 scolaire qui concluent et sont responsables des ententes avec ces tiers, relativement à la mise en œuvre de celles-ci.
- *Établissements de détention* - soumis aux affaires juridiques du PNÉ et feront l'objet d'une analyse pour prise de position future par le PNÉ
- *Centres jeunesse* : soumis aux affaires juridiques du PNÉ et feront l'objet d'une analyse pour prise de position future par le PNÉ
- *EEP qui offre des services en ligne* : Certains EEP ont un permis pour offrir des services éducatifs visés par l'a. 16, al. 2 LPNE, mais offrent également une panoplie de services additionnels, tarifés, 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.

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

3.3 Refus discrétionnaire

En vertu des articles 32 et 34 LPNE, un PRE peut refuser d'intervenir ou encore décider de mettre fin à l'examen d'une plainte dans les cas suivants :

- 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 du PRÉ, 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 faite 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;

- 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.

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 médiation sont présentes (a. 34 al. 3 et 40 LPNE : voir section 4.14)

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 refuse d'examiner une plainte ou un signalement, ou qu'il met fin à l'examen de celle-ci, le PRE doit aviser par écrit et sans délai le plaignant ou le signalant, lui en donner les motifs et, le cas échéant, indiquer le recours à exercer (a. 35 al. 1 LPNE).

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 le plaignant/signalant y consent, transmettre l'information relative à la plainte ou au signalement à cette personne ou à cet organisme (a. 35 al. 2 LPNE; voir section 4.5).

Le rôle de l'équipe d'assistance et recevabilité dans les cas évoqués dans la présente section est développé à la section 4.1.

3.4 Pouvoir discrétionnaire de traiter directement une plainte

Le PRE peut examiner une plainte malgré que les deux premières étapes de la procédure de traitement (personne directement concernée ou supérieur immédiat et RTP) n'aient pas été suivies (a. 33 LPNE). Cela est possible dans les trois situations suivantes:

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

Plusieurs cas de figure peuvent justifier l'exercice du pouvoir discrétionnaire de l'a. 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;
- 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 4.1);

De façon générale, le recours à l'a. 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.

Avant de référer les personnes plaignantes aux deux premières étapes de la procédure de traitement, l'équipe de l'assistance et de la recevabilité doit donc envisager la possibilité de recourir à l'a. 33 LPNE⁵⁴. Le traitement direct par le PRE peut être demandé par la personne plaignante ou suggéré par l'équipe d'assistance et recevabilité de la DCE (par le système ARISTOTE), mais il revient 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'a. 33 est consigné et justifié au système de mission selon les consignes d'utilisation de ce système.

4. Instructions de traitement

4.1 Assistance et recevabilité [à valider avec DSC finale à venir]

Le PNE s'est doté de 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 DCE, qui est notamment responsable de l'accueil, de l'assistance, de l'analyse de recevabilité ainsi que de la répartition du traitement des demandes.

4.1.1 L'accueil et la réception des requêtes par différents modes d'accès

Que ce soit pour déposer une plainte, en matière d'AVCS ou non, ou encore pour déposer 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 ;
- par télécopieur (XXX-XXX-XXXX) à confirmer par DAI;

Les agents d'assistance et de recevabilité 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 le PRE ou l'instance concerné.

Un des rôles principaux de l'équipe d'assurance et de recevabilité est de s'assurer que la requête entre dans le champ de compétence de l'institution, dont les contours sont exposés à la section 3 du présent Manuel.

⁵⁴ Recourir, notamment, à la grille de priorisation présentée à la section 4.1.3.

L'équipe doit généralement 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 (voir section 3.4). Lorsque ces exceptions ne s'appliquent pas, les coordonnées pertinentes de l'organisme scolaire sont communiquées à la personne. Dans certains cas (ex. : personne en situation de vulnérabilité), il peut être préférable de transmettre les renseignements contenus dans la requête directement au RTP. Le cas échéant, le consentement pour cette transmission de la personne est noté dans ARISTOTE.

Lorsque la requête est liée à un dossier préalablement traité par un RTP, l'équipe d'assistance et recevabilité lie (dans ARISTOTE) ce dossier RTP à celui qui sera traité par le PRE.

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 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.

Dans le cas d'une plainte ou d'un signalement, un accusé de réception doit être transmis au demandeur dans les deux jours ouvrables suivant la réception (a. 6 RPDTP et a. 46 al. 4 LPNE). L'avis de traitement ou de non-recevabilité transmis au demandeur dans les deux jours ouvrables suivant la réception fait office d'accusé de réception, aux fins du respect de cette obligation et de la reddition de compte.

Pour les requêtes transmises par l'intermédiaire du système de mission et par texto [valider avec fournisseur pour texto], un avis est acheminé automatiquement, mais il est néanmoins requis d'envoyer l'avis de traitement ou de non-recevabilité dans les deux jours ouvrables.

Pour toute requête qui n'est pas une plainte ou un signalement (ex. demande de renseignement), un retour à la personne est fait dans le même délai de deux jours ouvrables, qui constitue la norme générale de service de l'institution.

Toutefois, pour les AVCS, nous nous engageons dans notre Déclaration de services aux citoyens à prendre en charge la plainte ou le signalement dans un délai d'un jour ouvrable, car elles doivent être traitées d'urgence selon la Loi (a. 42 LPNE). [à valider selon le texte final de la DSC] Cela implique d'envoyer l'avis de traitement ou de non-recevabilité dans ce délai d'un jour ouvrable.

Si une requête est déposée lors d'un jour non-ouvrable ou férié, ou lors d'un jour ouvrable après 16h30, le PNÉ en prend réception 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 (le calcul des délais dans ARISTOTE permet de respecter ces principes).

L'équipe de la DCE établit un horaire où les professionnels sont responsables, à tour de rôle, de prêter assistance à l'équipe d'accueil et de recevabilité. Ainsi, lors d'incertitude, de questions ou de besoin de soutien, l'équipe de l'accueil et de la recevabilité pourra compter sur l'appui de l'équipe professionnelle de la DCE.

Le premier contact pour les requêtes acheminées par téléphone est significatif, et certaines attitudes à privilégier sont présentées plus en détails à la section 4.9.

Lorsqu'il est question d'une situation relative à un AVCS (voir section 4.14), il est toutefois 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 (**référence vers l'outil** A/R-AVCS). Il est aussi important de préciser au demandeur que sa requête sera prise en charge rapidement par le PRE de sa région.

4.1.2 Le traitement des demandes de renseignements ou des requêtes jugées hors-compétence

Tel qu'indiqué à la section 4.3 portant sur les types de dossiers, l'équipe de l'assistance et recevabilité peut recevoir certaines requêtes qui consistent plutôt en une demande de renseignements. Ce type de requête peut exiger quelques recherches afin d'orienter le demandeur vers l'instance appropriée. Ces informations sont consignées au système ARISTOTE.

Par ailleurs, à partir des toutes premières informations 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 de recevabilité explique les raisons pour lesquelles la requête est considérée hors compétence et peut orienter le demandeur vers les bonnes instances, voire même l'assister dans ses démarches si cela semble pertinent. Cette démarche doit aussi être consignée au système ARISTOTE. Il est toutefois important de souligner que seules les situations qui apparaissent manifestement hors compétence peuvent être traitées de cette façon ; les cas de refus d'examiner une plainte nécessitent l'approbation du PRE (consulter la section 3.3).

4.1.3 Recevabilité et priorité

La première cueillette d'information permet à l'équipe d'assistance et recevabilité de déterminer la recevabilité préliminaire de la requête et de proposer le niveau de priorité requis pour son traitement. Il appartient toutefois au PRE d'approuver ou non la recevabilité de la requête et de confirmer ou de modifier le niveau de priorité. L'avis de traitement ou de non-recevabilité est transmis au demandeur par le PRE.

Le niveau de priorité doit être inféré à partir de deux critères :

- La probabilité d'occurrence du préjudice
- Sa gravité

L'interaction de ces deux critères est illustrée par la figure suivante et permet d'établir le niveau de priorité d'une situation donnée.

		Gravité du préjudice	
		Élevée	Limitée
Probabilité de préjudice	Probable	P 1	P 3
	Peu probable	P 2	P 4

Les plaintes et signalements relatifs aux AVCS se voient attribuer d'emblée le niveau P 1, car elles doivent être traitées d'urgence selon la Loi (a. 42 LPNE).

4.2 Tenue générale des dossiers dans le système de mission

Peu importe leur nature, chaque requête doit être consignée au système ARISTOTE. Le dossier électronique contenu dans ce système constitue le dossier officiel pour chacune des requêtes, tous types confondus. Il est donc indispensable que chaque action ou interaction y soit inscrite et ce, dans les meilleurs délais à la suite des interventions⁵⁵. L'article 9, al. 1, para. 1 RDPTP prévoit qu'un dossier doit être ouvert pour chaque plainte et chaque signalement. Le système de mission du PNE va plus loin que cette exigence et permet d'y consigner, par exemple, les demandes de renseignements.

Les informations indiquées au système ARISTOTE doivent être claires, objectives, exemptes de jugement et factuelles. Les notes sont rédigées sous forme de phrases complètes, en indiquant le sommaire des informations. Dans certains cas, il peut être essentiel de rapporter des passages tels qu'ils ont été exprimés par l'interlocuteur, s'ils sont nécessaires pour un suivi en particulier ou si les mots utilisés sont révélateurs. Cela peut être, par exemple, des propos qui mettent la personne elle-même ou d'autres personnes en danger, des menaces qui ont été faites à l'endroit de la personne ou par elle-même lors de l'entretien ou d'autres paroles qui auraient éventuellement à être rapportées intégralement à une autre instance, notamment des propos relevant du dévoilement d'une agression sexuelle.

Précisons que les renseignements obtenus dans l'exercice des fonctions de PRE et du PNE (incluant son personnel) sont protégés et qu'ils ne sont accessibles, sauf exceptions pour l'application de la loi (signalement DPJ; prévenir un acte de violence a. 59.1 LAI), à quiconque, incluant par une demande d'accès (a. 52 LPNE). Ainsi, l'ensemble des renseignements – même sensibles – peuvent et doivent être consignés au système, sans crainte qu'ils soient dévoilés à des tiers ou même aux plaignants et signalants. Toute demande d'accès à l'information doit être transmise dès sa réception au

⁵⁵ L'a. 9(2) du RDPTP prévoit que « les dossiers doivent être mis à jour de façon contemporaine à leur évolution ».

responsable de l'accès à l'information du PNE, via l'adresse courriel accres-pne@pne.gouv.qc.ca, pour traitement approprié suivant les modalités imposées par la LAI.

Chaque requête recevable contient un ou plusieurs motifs, lesquels sont consignés et traités distinctement dans le système ARISTOTE. Un motif correspond à un sujet ou un thème. La nature du motif est inscrite au système à partir du menu déroulant.

Pour plus d'informations de nature technique pour l'utilisation du système ARISTOTE, consultez le [Guide d'utilisateur \[lien hypertexte à intégrer une fois le guide finalisé\]](#).

4.3 Types de dossiers

Chacun des types de dossier décrit ci-dessous doit faire l'objet d'une ouverture de dossier. La première analyse par l'équipe de l'accueil et de la recevabilité permettra de déterminer le type de dossier dont il est question et de l'indiquer au système ARISTOTE.

4.3.1 Avis

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

Les demandes d'avis du ministre sont transmises directement par courriel à l'adresse professionnelle du protecteur national de l'élève, alors que les demandes des instances des organismes scolaires sont transmises au PNE par courriel à l'adresse générale, 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 DCE 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 de diverses instances des organismes scolaires. Il peut s'agir du conseil d'administration d'un CSS ou d'une CS, du conseil d'établissement d'une école, d'un comité de parents, d'un comité des élèves ou d'un établissement d'enseignement privé. L'avis est traité par le PRE dans ARISTOTE. Une fois le traitement du PRE complété, l'avis doit être approuvé par le pne, puis téléversé sur le site web du PNE. Le traitement de la demande est sous la responsabilité du PRE, qui au besoin peut solliciter la DCE.

Le pne assure la cohérence des contenus des avis produits par l'institution.

4.3.2 Demande de renseignements

L'équipe d'assistance et recevabilité 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 de l'accueil et de la recevabilité peut, au besoin,

obtenir du soutien de la part de l'équipe professionnelle de la DCE pour prêter assistance au demandeur.

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 un collaborateur de la 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;
- demande d'accès à l'information;
- demande d'entrevue ou de commentaire d'un média (cc. Responsable des communications);
- demande de renseignement général (i.e. sur l'institution et non en lien avec la procédure de plainte).

4.3.3 Dossier à portée collective

L'équipe de la DCE a la responsabilité d'assurer le suivi quant aux sujets touchant les réseaux scolaires dans leur ensemble (ou du moins largement) et pour lesquels les solutions envisageables sont de nature systémique. Ces sujets peuvent provenir de veilles (voir 4.3.9), mais pas exclusivement. Des recommandations à portée collective pourront être formulées dans le rapport annuel d'activités du PNE (a. 60 LPNE). Ce type de dossier peut aussi s'appliquer aux plaintes à réception massive dont le traitement est interrompu et dont l'analyse, la conclusion et le suivi sont effectués dans le cadre d'un dossier collectif. Il revient au pne d'autoriser l'ouverture d'un dossier à portée collective, qui peut être assigné à un ou des PRE.

4.3.4 Entrave aux fonctions d'inspecteur (infraction pénale)

Conformément à l'article 48 LPNE, 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 pne et le directeur de la DCE. **La procédure à suivre dans de telles circonstances est à définir.**

4.3.5 Plainte

Pour l'application de la LPNE, une « plainte » est une manifestation d'insatisfaction⁵⁶ 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 scolaire 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.

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

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

- Lorsque le PRE est d'avis que le respect des deux premières étapes n'est pas susceptible de corriger adéquatement la situation;
- Lorsque 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 (voir section 4.3.6).

La section 3.4 présente plus précisément la notion de pouvoir discrétionnaire permettant de traiter directement une plainte.

Les plaintes peuvent être classifiées selon divers motifs. Le système ARISTOTE comprend une liste de motifs potentiels, lesquels doivent être identifiés 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 DCE.

4.3.6 Plainte et signalement en matière de violence à caractère sexuel

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

Dans le cadre de l'application de la LPNE (a. 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 un PRE. Le signalement anonyme est possible, bien que la possibilité d'intervenir soit tributaire de la qualité des renseignements reçus.

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

⁵⁶ L'a. 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 [...] ».

- celui fait au directeur de la protection de la jeunesse (voir section 4.5) lorsqu'il y a compromission à la sécurité et au développement d'un enfant au sens de l'a. 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 peuvent concerner des AVCS, mais aussi plus généralement des actes d'intimidation et de violence (a. 75.1 et 96.12 LPJ; a. 63.1 et 63.5 LEP). En cas d'insatisfaction sur le traitement de ce signalement par l'établissement, une plainte peut être formulée au RTP (a. 24 et 28 LPNE).

La section 4.14 expose davantage de détails en matière d'AVCS et l'outil A/R-AVCS permet d'orienter les actions à prendre lors de telles situations

4.3.7 Représailles, menaces, intimidation

En plus de diffuser l'information relative à la procédure de traitement des plaintes, les PRE doivent informer les personnes plaignante et signalantes des mesures de protection contre les représailles prévues par la LPNE (a. 20). Ainsi, en vertu de l'a. 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 (a. 53 al. 2 LPNE).

Enfin, l'a. 66 LPNE prévoit des sanctions pécuniaires 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 DCE. 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. [ajustements possible – orientations à venir]

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.

4.3.8 Dossier d'initiative

À l'égard des AVCS, la loi confie également 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'inspections. Ainsi, lorsque le PRE est d'avis que les renseignements dont il dispose sont susceptibles de démontrer qu'un AVCS a été commis à l'endroit d'un élève qui fréquente un établissement d'enseignement sous compétence, il peut ouvrir un dossier d'initiative (a. 46 LPNE).

En plus des plaintes et des signalements, diverses sources d'information peuvent être à l'origine d'une telle démarche, notamment un dossier médiatisé et l'information transmise par l'intermédiaire des rapports sommaires rédigés par les organismes scolaires.

Les EEP doivent transmettre un rapport sommaire au PRE au regard de chaque signalement et de chaque plainte relativement à un AVCS (a. 63.5 LEP). Ces rapports doivent faire état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné.

Pour le réseau public, le directeur de l'école doit transmettre au DG du CSS ou de la CS, au regard de chaque plainte relative à un acte d'intimidation ou de violence et de chaque signalement relatif à un AVCS dont il est saisi, un rapport sommaire qui fait état de la nature des événements qui se sont produits et du suivi qui leur a été donné. Le rapport concernant un AVCS doit également être transmis au PRE (a. 96.12 LIP). Ces rapports constituent une source d'information pouvant motiver un dossier d'initiative. La DCE doit être informée lors de l'ouverture d'un dossier d'initiative (notification dans le système de mission).

4.3.9 Dossier 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. En résumé, il s'agit d'une préparation à un éventuel dossier à portée collective. Le système ARISTOTE permet de conserver les données recueillies et de modifier la catégorie à partir de la section *Type de requête*.

4.4 Langue et modes de communication

Suivant la *Charte de la langue française* (CLF), le PNÉ et tous ses employés 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 aux documents de régie interne pertinents 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.

4.5 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'accueil et de la recevabilité peut également orienter les personnes réclamant les services du PNE à diverses ressources répertoriées dans [ajouter référence à « bottin »]

Rappelons que 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 consent⁵⁷, transmettre l'information relative à la plainte à cette personne ou à cet organisme (a. 35 al. 2 LPNE; voir section 3.3).

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*⁵⁸ (LPJ).

Le protecteur régional de l'élève, conformément à l'article 75 de la CDLP, doit transmettre à la CDPDJ toute plainte relevant de sa compétence d'enquête, à moins que le plaignant ne s'y oppose. Pour la transmission, le PRE utilise le gabarit mis à sa disposition dans ARISTOTE.

La compétence d'enquête de la CDPDJ⁵⁹ 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.

⁵⁷ Sauf dans les cas permis par la LPNE (a. 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 respecter les critères de l'article 53.1 de la LAI (tel que modifié par L.Q., 2021, c. 35, a. 9). Il doit notamment être :

- manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques;
- demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs;
- 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 être prêtée 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 4.6. De plus, le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

⁵⁸ [RLRQ, c. P. 34-1.](#)

⁵⁹ A. 71 al. 2(1) de la Charte.

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 énoncé à l'article 48⁶⁰.

Les coordonnées de la CDPDJ sont les suivantes :

1-800-361-6477/ information@cdpdj.qc.ca

La transmission de la plainte à la CDPDJ n'équivaut pas nécessairement à la fermeture du dossier par le PRE. Considérant les finalités distinctes de ces recours, 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) et considérer les délais de traitement propres à la CDPDJ.

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*⁶¹. 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.

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, le PRE doit également en informer ses parents alors que, si elle est âgée de plus de 14 ans, il peut en informer ses parents, sous réserve d'avoir obtenu son consentement (a. 43 LPNE). Les coordonnées suivantes sont à transmettre aux requérants :

- 1-833-REBÂTIR (732-2847)
- projet@rebatir.ca
- Plus de renseignements sur leur [site Web](#)

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.

⁶⁰ 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.

⁶¹ [RLRQ, c. A-14.](#)

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, les reçoivent 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. Ce faisant, tous les PRÉ et tous les membres de l'équipe du PNE, malgré un titre de notaire ou d'avocat, 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 signaler. Pour chacune de ces situations, les actions doivent être consignées au système ARISTOTE.

- ***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 **A/R-AVCS** permet de préciser les actions à prendre en matière d'AVCS, précisément dans le contexte d'un signalement au DPJ.

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.

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 (a. 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 (a. 478.3 LIP, a. 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 (a. 266.1 LIP, a. 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 coordonnatrice de l'équipe de la conformité et des enquêtes (DCE), et au directeur de la DCE, afin de convenir des éléments pouvant être communiqués au Ministère, de même que les modalités pour ce faire. Ceux-ci consultent les Affaires juridiques avant de déterminer les actions à prendre. L'a. 52 LPNE doit être considéré et, selon les circonstances, il pourra être requis d'inviter la personne à s'adresser au MEQ directement⁶² ou d'obtenir un consentement pour la transmission de renseignements (a. 35 al. 2 LPNE).

Officier des plaintes de la protection de l'intégrité dans l'exercice du sport

En charge de recevoir les plaintes d'abus, de harcèlement, de négligence ou de violence en vertu de la politique d'intégrité, l'Officier des plaintes est un recours accessible dans le monde du sport, pour autant que celui-ci soit fédéré. Les plaintes sont ainsi analysées par un comité de protection de l'intégrité, composé de trois personnes indépendantes, suivant une procédure d'audition menant à des conclusions et des recommandations. Les plaintes peuvent être transmises à partir de cet hyperlien [Alias \(alias-solution.com\)](https://denonciation.education.gouv.qc.ca/index.php?page=transmission1&L=fr) ou en composant le 1 833 211-AIDE.

[lien à venir vers document résumant l'information à transmettre et la procédure à suivre]

⁶² <https://denonciation.education.gouv.qc.ca/index.php?page=transmission1&L=fr>.

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 (divulgence d'actes répréhensibles). Bien qu'il puisse agir auprès des ministères et organismes, le Protecteur du citoyen n'a toutefois pas compétence sur les organismes scolaires. C'est le Protecteur du citoyen qui a compétence à l'égard des actions du MEQ⁶³. Les informations nécessaires afin de pouvoir déposer une plainte sont accessibles à partir de cet hyperlien [Comment porter plainte? | Protecteur du citoyen](#).

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, le PRE complète l'avis de divulgation en vertu de l'a. 59.1 LAI, annexé à la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger* (a. 47 LPNE & 59.1 LAI) et s'assure de respecter les conditions et modalités établies par celle-ci. [ajouter référence lorsque cette directive sera adoptée]

Prévention d'un acte de violence ou d'un suicide – 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 (a. 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 (a. 59.1, al. 4 LAI).

Ceux-ci peuvent être communiqués à la ou aux personnes exposées au danger, à leur représentant (parent, tuteur...) ou à toute personne susceptible de leur porter secours, (a. 59.1, al. 3 LAI). Seuls les renseignements nécessaires pour prévenir l'acte de violence peuvent être communiqués (a. 60.1 LAI). Toute demande d'accès à des renseignements supplémentaires de la police ou d'une autre personne devra être traitée par le Responsable de l'accès à l'information du PNE, suivant les particularités de l'a. 52 LPNE et de la LAI.

Lorsqu'il communique de telles informations, le PRE complète l'avis de divulgation en vertu de l'a. 59.1 LAI, annexé à la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la*

⁶³ 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.

protection de personnes en danger (a. 47 LPNE & 59.1 LAI) et s'assure de respecter les conditions et modalités établies par celle-ci. [ajouter référence lorsque cette directive sera adoptée]

Une telle communication de renseignements doit être portée à la connaissance du directeur de la DCE (concertation@pne.gouv.qc.ca), lequel informe le pne et le Responsable de l'accès à l'information du PNE, qui doit inscrire cette communication dans un Registre qu'il tient à cette fin (a. 60.1 LAI).

4.6 Requêtes impliquant 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 (a. 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 (a. 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. Dans un tel cas, si aucun nouveau tuteur est désigné, le Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) assume d'office ce rôle (a. 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 (a. 195; 601; 605 C.c.Q.).

Par ailleurs, en matière d'accès à l'information, les articles 53.1 et 64.1 de la LAI⁶⁴ prévoient notamment que le consentement à la collecte et 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, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de cette personne. Le consentement de la personne mineure 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 4.5 pour plus de détails sur les exigences de formalité du consentement à la divulgation de renseignements en vertu de l'a. 53.1 LAI.

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 (a. 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, le PRE a l'obligation d'informer les parents de l'élève de moins de 14 ans de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (CSJ). Si l'élève a plus de 14 ans, le consentement de ce dernier est requis pour permettre au PRE d'informer ses parents de ce recours (a. 43 LPNE). Cette nuance en matière d'AVCS permet d'induire la nécessité de respecter la confidentialité pour une situation de cette nature (plainte par un élève

⁶⁴ Tel que modifié par L.Q., 2021, c. 35, a. 9.

de plus de 14 ans concernant un AVCS) qui serait dénoncée directement au PRE (sans toutefois exclure un éventuel signalement au DPJ).

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 (a. 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 ÉEP de porter plainte directement.

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. Ainsi, 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 ;
- Selon la nature de la situation et en tenant compte de la recevabilité de la requête, il est possible que le PRE se voit dans l'obligation de communiquer avec les parents de cette personne. Le cas échéant, la personne mineure en est informée ;
- 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 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, suivant le Code civil du Québec. Le cas échéant, cette dernière en est informée ;
- Lorsque la plainte est formulée par un élève de plus de 14 ans et qu'elle porte sur un AVCS, le consentement de l'élève est requis avant de communiquer avec le tuteur, pour respecter l'esprit de l'a. 43 LPNE .
- Toujours en matière d'AVCS, le PRE doit donner l'information relativement à la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (voir la section 4.5) aux parents du plaignant de moins de 14 ans. Si l'élève a plus de 14 ans et qu'il y consent, le PRE peut également les informer de cette possibilité (a. 43 LPNE).

À noter qu'en matière de violence et d'intimidation (ce qui inclut un AVCS), la LIP et la LEP prévoient déjà 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 (a. 96.12 LIP et a. 65.5 LEP).

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

4.7 Assistance à la formulation des plaintes et signalement (a. 30 et 46 LPNE)

Conformément à la mission du PNE et en vertu des articles 30 et 46 LPNE, le PRE et le personnel de l'assistance et de la recevabilité 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 (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 par écrit

L'a. 31 al. 1 LPNE prévoit que la plainte au PRE doit être faite par écrit. Lors de la prise d'appels téléphoniques, le personnel de l'assistance et de la recevabilité dirige donc les personnes requérantes vers le formulaire de plainte en ligne, après s'être assuré que ce mode d'accès convient aux personnes. Toutefois, si cette façon de procéder peut constituer un frein à l'accessibilité ou à l'efficacité du recours, la plainte ou le signalement est consigné par le personnel de l'assistance et de la recevabilité au système ARISTOTE, sur la base des informations fournies à l'oral ou par la documentation du plaignant ou du signalant.

Le personnel de l'assistance et de la recevabilité ou le PRE s'assure que les documents sont complets. Le cas échéant, une communication est effectuée auprès du plaignant ou du signalant afin de valider ou de compléter l'information requise au traitement.

De plus, certaines attitudes sont à privilégier quant à l'accueil et la conduite d'entrevue en matière d'AVCS et ce, afin de sécuriser le demandeur. Des précisions à cet effet sont présentées à la section 4.14.

4.8 Avis au responsable des ressources humaines et au Ministre

La LPNE prévoit, aux articles 26 et 39, l'obligation pour le RTP et 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.

Ces articles précisent également l'obligation d'aviser par écrit le ministre des faits relatifs à une faute grave ou un acte dérogatoire concernant un enseignant, en vertu du premier alinéa de l'a. 26 LIP :

- *Question d'ordre disciplinaire*: Décision par laquelle le supérieur hiérarchique applique une sanction à son subordonné à la suite d'un manquement à une règle de conduite que devrait respecter l'employé. Les processus disciplinaires et les sanctions 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 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.

Lorsqu'il se retrouve devant l'obligation d'aviser par écrit le ministre des faits relatifs à une faute grave ou à un acte dérogatoire, le PRE informe le plaignant ou le signalant des étapes à venir, c'est-à-dire qu'une fois l'information transmise au Ministre, le requérant sera contacté afin de connaître son intention de porter plainte. Le cas échéant, cette plainte devra être transmise par écrit et assermentée (pour trouver un commissaire à l'assermentation, autre qu'un avocat, notaire, maire, conseiller municipal, etc.: [Rechercher un commissaire à l'assermentation](#)). devra indiquer sommairement la nature et les circonstances de temps et de lieu de la faute reprochée à l'enseignant. Si la plainte est jugée recevable par le ministre de l'Éducation, un processus d'enquête sera enclenché.

Ainsi, bien que le PRE informe le Ministre de la situation, le plaignant ou le signalant pourrait refuser de porter plainte à ce niveau.

Il importe d'aviser le pne (par concertation@pne.gouv.qc.ca) lorsqu'un avis au responsable des ressources humaines ou au Ministre est envoyé. L'équipe de concertation avise alors le pne et le directeur de la DCE.

Nonobstant la décision prise quant au processus de plainte auprès du Ministre, le PRE poursuit de son côté l'examen de la plainte ou du signalement, en accord avec son rôle (a. 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.

Les informations relatives à une telle situation peuvent être communiquées à l'aide des coordonnées ci-dessous.

Ministre de l'Éducation	Adresse : 1035, rue De La Chevrotière, 16e étage, Québec (Québec) G1R 5A5 Courriel : ministre@education.gouv.qc.ca Téléphone : 418-644-0664
Direction de l'encadrement de la profession enseignante	Adresse : 1035, rue De La Chevrotière, 28e étage, Québec (Québec) G1R 5A5 Courriel : titularisation@education.gouv.qc.ca Téléphone : 418 646-6581

4.9 Les relations avec les personnes plaignantes et signalantes

Premier contact et gestion des attentes

Lors du premier contact, l'employé désigné ou le PRE se présente en précisant son titre et sa fonction au sein de l'institution. Il doit accueillir avec ouverture, empathie et impartialité la personne

plaignante ou signalante. Il doit par ailleurs l'informer 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. Ainsi, les éléments suivants devraient être communiqués, lesquels sont approfondis dans les pages suivantes :

Rôles, processus et droits :

- le rôle de l'institution ainsi que celui de la personne en son sein;
- 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;
- traiter les personnes qui s'occupent 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.

Comportement

Dans les communications et les interactions requises par l'enquête, l'employé désigné ou le PRE doit favoriser une attitude calme et courtoise, en privilégiant une posture d'ouverture et d'écoute. La conduite des échanges doit faire en sorte d'éviter la confrontation et la personnalisation du débat. Les faux-fuyants et l'intimidation ne doivent toutefois pas être 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 peuvent se dérouler l'entretien.

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

Si les propos tenus représentent un risque pour l'employé désigné, le PRE, la personne elle-même ou un tiers, la *Directive sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger* (a. 47 LPNE & 59.1 LAI) doit être suivie afin d'évaluer l'urgence de prévenir les personnes pouvant faire l'objet d'une menace ou d'un risque, ou d'intervenir pour porter assistance à la personne elle-même. Dans les cas où la divulgation de renseignements personnels s'impose, il est essentiel de compléter *l'Avis de divulgation de renseignements personnels en cas de menaces graves à la vie, santé ou sécurité d'une personne* annexé à la Directive et de respecter les conditions et modalités établies par celle-ci (Voir la section 4.5 du manuel - *Prévention d'un acte de violence ou d'un suicide – menace urgente*)

Rôle de l'institution

Le PNE agit de manière neutre, objective et impartiale afin de proposer des solutions à un différend entre des personnes. 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. Il conserve un esprit ouvert (éviter les idées reçues, 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.

Protection contre les représailles

L'a. 56 LPNE prévoit qu'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 précités. La LPNE prévoit également une disposition pénale (a. 66) en cette matière.

L'employé désigné ou le PRE doit, en vertu de l'a.20 al. 2 LPNE, informer la personne plaignante ou signalante de l'interdiction de telle mesure et de la possibilité pour le PNÉ, d'intervenir dans une telle situation.

S'il y a crainte de représailles consultez la section 4.3.7.

Demande de rencontre en personne

Si une demande de rencontre en personne est formulée à un employé désigné ou à un PRE, ces derniers examinent 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.

Ces rencontres peuvent se tenir dans les bureaux du Protecteur national de l'élève, à Québec ou à Montréal. Dans les autres régions, il est possible d'obtenir l'accès à une salle de rencontre dans un des bureaux de Services-Québec [hyperlien à ajouter].

Dans tous les cas, le PRE avise la réception du bureau visé (Québec, Montréal ou Services-Québec selon le cas) du moment de la rencontre et du nom de la personne qui y sera rencontrée.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité ces rencontres doivent avoir lieu dans des salles fermées. L'employé ou le PRÉ doit se charger lui-même de la réservation de la salle. [à valider selon l'évolution du dossier avec Services Qc.]

Suivis en cours de traitement

Conformément à ce qui est prévu à la LPNE et afin de soutenir la gestion des attentes du plaignant ou du signalant, l'employé désigné ou le PRE doit:

- S'assurer d'offrir un suivi diligent tout au long du traitement de la demande en offrant un rétro-information aux moments opportuns;
- Offrir une réponse diligente pour toute demande de suivi (ex. : message sur boîte vocale) idéalement en 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 médiation est entreprise), un avis écrit doit être soumis au plaignant.

Toutefois, un plaignant ou un signalant faisant montre de conduite déraisonnable, notamment par des sollicitations répétées, pourra être avisé par écrit des moments auxquels les communications, suivis et décisions peuvent-être attendus. Ces restrictions sont consignées au système ARISTOTE.

4.10 Relation avec le personnel et les représentants d'organismes scolaires, de ministères ou d'organismes ou instances mandataires

Explication du rôle de l'institution

Le PRE agit de manière neutre, objective et impartiale afin de proposer des solutions à un différend entre des personnes. Il le fait dans une perspective d'amélioration continue des services, milieux et contextes d'intervention scolaires et en respects des droits des élèves et de leurs parents. Il conserve un esprit ouvert (éviter les idées reçues, 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.

Ainsi, il est important que cette posture soit communiquée et comprise de la part des intervenants et ce, que ceux-ci soient plaignants ou signalants, mis en cause ou employés 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.

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

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, le PRE ou l'employé désigné détient une carte d'identité personnelle avec photographie, délivrée par le PNE. Cette carte devra, au besoin, être présentée au personnel de sécurité dans les édifices auxquels désire accéder le PRE ou l'employé désigné, 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.

Comportement

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

Réticence ou refus de collaborer

L'a. 51 LPNE prévoit que les PRE et les employés désignés sont investis des pouvoirs des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête (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, le PRE ou l'employé désigné doit rappeler à l'interlocuteur qu'il a les pouvoirs d'exiger des documents et des renseignements.

Si, après ce rappel, la collaboration n'est toujours pas acquise, l'employé désigné ou le PRE de l'élève doit :

- Faire rapidement parvenir aux représentants de l'organisme visé, une communication présentant l'institution et rappelant l'obligation de se conformer aux demandes en vertu des pouvoirs d'enquêtes conférés par l'a. 51 LPNE. L'utilisation du gabarit de communication [à venir] à cet effet est à privilégier.
- Suivant cette transmission, si la collaboration des représentants n'est toujours pas acquise, une requête doit être soumise au Bureau du pne afin d'obtenir l'autorisation expresse de recourir aux pouvoirs de contrainte.

Les Affaires juridiques de l'institution collaborent à la démarche du PRE auprès de l'organisme scolaire.

Relation spécifique avec les RTP

Les relations avec les responsables du traitement des plaintes 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 de traitement de la plainte par le PRE, suivant celui préalablement réalisé par le RTP, 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 commande 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.

4.11 Droit de se faire entendre

Le PRE ou l'employé désigné doit être équitable et respecter les règles de justice naturelle et d'équité procédurale. Ainsi :

- il fait preuve d'impartialité;
- il traite tous les intervenants, qu'ils soient plaignants, signalants ou mis en cause, de façon juste et sans discrimination;
- il ne se place pas en situation de conflits d'intérêts.

Il doit de plus donner au plaignant ou au signalant l'occasion de faire valoir son 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'a. 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'a. 36 al. 3 LPNE vient préciser que le droit de se faire entendre vaut pour le plaignant et le directeur de l'établissement ou, pour les établissements privés, la personne désignée conformément à l'a. 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.

Le plaignant ou le signalant doit être avisé que des tiers seront aussi entendus dans le cadre du traitement de la plainte ou du signalement.

4.12 Présence de tiers

Les représentants d'organismes scolaires, de ministères ou d'organismes ou instances mandataires, lorsqu'ils sont convoqués par l'employé désigné ou par le PRE, peuvent demander d'être assistés d'une personne (par 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, le PRE peut être légitimé d'exiger l'exclusion de ce tiers.

4.13 Suspension de traitement

En cours de traitement, 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, le PRE peut -lorsque le demandeur y consent- suspendre le traitement (a. 34 al. 3 LPNE). Cette décision peut survenir dans le contexte où 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 médiation, lequel nécessite une suspension de traitement pour la durée de ce processus (a. 40 LPNE). Un processus de médiation a pour effet de suspendre le délai de 25 jours ouvrables prévu à l'a. 44 al. 6 (voir al. 7). Au terme du processus, le PRE inscrit le résultat au système de mission. Si la médiation 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 ou au signalant.

4.14 Acte de violence à caractère sexuel (AVCS)

La *Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur*⁶⁵ définit la violence à caractère sexuel comme étant :

[...] toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, dont l'agression sexuelle. Cette notion s'entend également de toute autre conduite qui se manifeste notamment par des gestes, paroles, comportements ou attitudes à connotation sexuelle non désirés, incluant celle relative aux diversités sexuelles ou de genre, exprimés directement ou indirectement, y compris par un moyen technologique.

Le PNE fait sienne cette définition pour les fins de l'exercice de sa mission en matière d'AVCS.

La LPNE prévoit des actions précises au regard de situations de violence à caractère sexuel, notamment, la possibilité de communiquer directement avec 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 4.1.4](#)) et doit être traité urgemment (a. 42 LPNE).

Considérant le caractère particulièrement sensible de ce type de situation, il s'avère essentiel d'être bien préparé et de connaître les questions qui peuvent ou ne peuvent pas être posées, de même que les actions subséquentes à réaliser, puisque le demandeur devra en être informé. En ce sens, le site Info-aide violences sexuelles propose des attitudes pouvant aider à recevoir des informations de cette nature [Comment aider une personne victime? | Info-aide violence sexuelle \(infoaideviolencessexuelle.ca\)](http://infoaideviolencessexuelle.ca).

⁶⁵ RLRQ, c. P-22.1.

Les notes de l'entretien doivent être consignées avec soin et précision puisqu'elles seront possiblement nécessaires pour communiquer certains renseignements dans le cadre d'un signalement auprès du DPJ.

Qu'il s'agisse d'une plainte ou d'un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel, certaines attitudes sont à privilégier en matière d'accueil et de conduite d'entrevue et ce, afin de sécuriser le demandeur tout en évitant de compromettre une éventuelle enquête. Dans ce contexte, les éléments suivants s'ajoutent à l'accompagnement devant être offerts aux personnes plaignantes ou signalantes :

- Assurer que la personne puisse être assistée d'une ressource professionnelle d'accompagnement si elle en ressent le besoin ;
- Dans le cas d'une personne mineure, informer que le signalement ou la plainte pourrait faire l'objet d'un signalement auprès du directeur de la protection de la jeunesse (a. 47 LPNE) – voir section 4.5;
- Informer la personne de la possibilité de s'adresser à la Commission des services juridiques (a. 43 LPNE) – voir section 4.5.

Enfin, ce type de situation peut également comprendre certains éléments de preuve pouvant constituer du matériel de pornographie juvénile. Pour éviter d'être en contact ou en possession de tel matériel, il est essentiel de ne pas tenter d'obtenir, ni d'avoir accès à ce type de preuve et de faire en sorte que celui-ci soit plutôt transmis au service de police, dans les meilleurs délais.

[Cette section pourra être ajustée selon l'issue des échanges en cours avec les parties à l'Entente multisectorielle]

L'outil **A/R-AVCS** permet d'orienter les actions à prendre lors de telles situations.

Dans certaines situations complexes, un appui d'expertise et d'aide à la réflexion pourrait être requis afin de préciser l'analyse ou de valider des pistes de conclusions ou de recommandations. Dans cette situation, il est possible de recourir à l'appui de l'équipe de professionnelles cliniciennes de la Fondation Marie-Vincent, avec qui un partenariat de services-conseils a été conclu. Les demandes permettant de recourir à ces services sont transmises à l'adresse concertation@pne.gouv.qc.ca.

4.15 Services professionnels externes

Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire de recourir à l'expertise de certains professionnels afin de soutenir l'analyse, de même que l'élaboration de conclusions et recommandations. Cette option doit être considérée au cas par cas et la décision est prise en tenant compte de l'ensemble des particularités d'une situation et des délais de traitement. Le domaine d'expertise des professionnels consultés peut varier selon la nature de la situation : psychologue, orthophoniste, psychoéducateur, interprètes, traducteurs, etc.

Les demandes d'expertise professionnelles extérieures sont soumises à la DCE via l'adresse concertation@pne.gouv.qc.ca.

4.16 Conclusions ou recommandations, examen par le PNE et transmission aux personnes plaignantes ou signalantes et à l'organisme scolaire

Qu'il choisisse de procéder à une enquête ou non, le PRE doit terminer l'analyse d'une requête par des conclusions et, si applicable, une ou des recommandations. Les conclusions et, le cas échéant, les recommandations sont déterminées pour chacun des motifs.

En vertu de l'a. 44 LPNE, la DCE dispose d'un délai de cinq jours ouvrables pour informer le PRE de son intention d'examiner la plainte. Cette décision est consignée au système ARISTOTE. Le cas échéant, la DCE dispose de 10 jours ouvrables pour en terminer l'examen et soumettre un avis au pne de substituer, s'il le juge opportun, ses conclusions ou ses recommandations à celles du PRE. Ainsi, après approbation du pne, la DCE indique au système ARISTOTE ce qui devrait être modifié et s'assure d'en discuter avec le PRE concerné. L'examen effectué par la DCE peut comprendre la tenue d'une enquête.

Après avoir obtenu l'approbation de ses conclusions ou une fois les corrections demandées apportées, le PRE les transmet par écrit au demandeur et à l'organisme scolaire (voir section 2.5). Une bonne pratique à adopter, particulièrement pour les dossiers sensibles, est de communiquer verbalement avec le demandeur préalablement à l'envoi des conclusions. Lorsqu'un tiers souhaite être informé du résultat d'une intervention, il doit fournir au PRE une procuration écrite.

Recommandations « S.M.A.R.T. »

Afin de favoriser 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 (seul) destinataire.
- ✓ **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 le PRE des mesures prises) qui permettra d'évaluer sans équivoque si, oui ou non, la recommandation a été implantée. La recommandation devrait 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.
- ✓ **Réalisable**
La mise en œuvre de la recommandation doit être **possible** en termes pratiques et opérationnels. Les recommandations plus ambitieuses et à long terme doivent être **scindées en étapes** plus courtes et demeurer dans les limites du raisonnable.

- ✓ Temporellement définie

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

4.17 Suivi d'implantation des recommandations

Puisqu'il faut distinguer l'acceptation d'une recommandation de son implantation, le PRE assure le suivi de ses recommandations jusqu'à leur pleine implantation (ou annulation ou refus, le cas échéant). La mise en œuvre de certaines recommandations peut en effet être plus ou moins longue selon la complexité de la situation. C'est notamment le cas pour les recommandations à portée collective.

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 la crédibilité de l'institution et contribuent à la force de son pouvoir de persuasion. Ils permettent surtout de s'assurer que les recommandations produisent bien leurs effets, au bénéfice des élèves et des parents.

L'organisme scolaire dispose de 10 jours ouvrables pour informer le plaignant et le PRE des suites qu'il entend donner aux recommandations et, le cas échéant, des motifs justifiant tout refus d'y donner suite (a. 45 LPNE). Pour assurer le suivi d'implantation, il est recommandé de demander à l'organisme scolaire de fournir un plan afin de documenter les éléments suivants :

- Recommandation(s) acceptée(s)
- Actions proposées/réalisées
- Etat d'avancement
- Échéancier
- Date d'implantation/appréciation du PRE

À terme, ce plan permettra d'optimiser le suivi de l'évolution de la mise en œuvre des recommandations pour lesquelles l'organisme scolaire s'est engagé. Si les mesures retenues impliquent un changement de pratiques ou encore des améliorations qui doivent être implantées plus graduellement, l'échéancier sera modulé en adéquation avec ces particularités.

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'acceptation de l'implantation peut notamment être réalisée par :

- La confirmation de l'organisme scolaire de l'implantation des mesures recommandées.
- Une vérification par 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. C'est à ce moment que le dossier est indiqué comme *fermé* au système ARISTOTE.

À noter qu'il est aussi possible pour le PRÉ 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 PRÉ et prendre la décision qui, à son avis, aurait dû être prise en premier lieu (a. 9 LIP tel que modifié par l'a. 78 LPNE).

4.18 Gabarits de documents

Afin de faciliter les communications écrites lors du traitement des requêtes, divers gabarits sont intégrés au système ARISTOTE. Certains peuvent être utilisés intégralement, comme c'est le cas en matière d'accusé de réception (lequel sera transmis automatiquement dès la réception de demandes par l'entremise du formulaire Web); d'autres nécessiteront quelques ajouts ou modifications pour moduler le contenu selon la situation.

Les principaux gabarits accessibles à partir du système ARISTOTE sont indiqués ci-dessous.

- ✓ Accusé réception ;
- ✓ Avis de traitement ;
- ✓ Nouveau courriel.

D'autres gabarits sont accessibles au répertoire commun et devront être transmis à l'aide d'un hyperlien sécurisé. Il s'agit des gabarits de communication susceptibles de contenir des informations personnelles ou sensibles. Il s'agit des gabarits suivants :

- ✓ Consentement pour amener les personnes concernées à s'entendre (a. 40) ;
- ✓ Formulaire d'autorisation à échanger des renseignements avec un tiers;
- ✓ Avis de non-recevabilité ;
- ✓ Avis au demandeur – Avis de refus ou de cessation de traitement (a. 35 al. 1) ;
- ✓ Avis au demandeur - Avis au responsable RH de l'OS, questions d'ordre disciplinaire (a. 39 et 26) ;
- ✓ Avis au demandeur – Faute grave ou acte dérogatoire (a. 39 et 26) ;
- ✓ Avis au ministre – Faute grave et acte dérogatoire (a. 39 et 26) ;
- ✓ Avis au demandeur – Délai supplémentaire pour traitement (a. 44 al. 6) ;
- ✓ Avis OS – Délai supplémentaire pour traitement (a. 44 al. 6) ;
- ✓ Avis OS – Acte de violence à caractère sexuel (a. 37 al. 1)
- ✓ Avis OS examen d'une requête (a. 36) ;
- ✓ Avis RH - Question d'ordre disciplinaire
- ✓ Communication avec un tiers en matière de violence à caractère sexuel (a. 47)
- ✓ Lettre de transmission du rapport annuel d'activités du PRE aux OS de son territoire (a. 58) ; [à venir dans Aristote]
- ✓ Rapport de fin de traitement (conclusions et recommandations, a 44 al. 4). [à venir dans Aristote]

Il est à noter que certains d'entre eux pourraient être retirés, ou que de nouveaux gabarits pourraient être ajoutés au fil du temps, en accord avec l'évolution des besoins.

5. Soutien du PNE 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 (a. 44 al. 2 et 3), l'a. 17 al.4 LPNE prévoit que :

[...] 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.

Concrètement, ce soutien est offert au PRE par la DCE, qui veille à soutenir la recherche d'information et l'analyse et qui, 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 DCE et du pne sont consignées au système ARISTOTE, conformément aux orientations présentées à la section 4.2.

Dans les faits, une approche de collaboration est privilégiée entre les PRE et le PNE. L'intervention du PNE, qu'elle intervienne en cours de traitement ou au moment de l'examen des conclusions et recommandations, doit être vue dans un continuum. Elle permet au pne d'assumer ses responsabilités légales en matière de cohérence et d'application adéquate et optimale de la procédure de traitement des plaintes et des signalements.

La décision d'examiner ou non les conclusions et recommandation (a. 44 al. 2 LPNE) doit être prise en considérant le soutien accordé en cours de traitement.

Le PNE peut également apporter son soutien pour la rédaction des avis des PRE formulés conformément à l'a. 19 al. 2 LPNE (voir section 4.3.1).

6. 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 renvoi 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.⁶⁶

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

⁶⁶ Protecteur du citoyen, *L'intervention en équité*, 2013, en ligne : https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/equite_0.pdf, p. 19-20.