

Droits des élèves et des parents

Le Protecteur de l'élève est responsable de l'application de la procédure de traitement des plaintes et des signalements dans le système éducatif québécois.

Dans le cadre de cette procédure provinciale et uniformisée, le Protecteur de l'élève national est assisté par des Protecteurs de l'élève régionaux répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Ensemble, ils veillent au respect des droits des élèves et des parents. Ils contribuent ainsi à l'amélioration continue des services du système éducatif.

Déposer une plainte

Si l'élève ou son parent est insatisfait des services éducatifs qu'il a reçus, qu'il reçoit, qu'il aurait dû recevoir ou dont il a besoin, il peut déposer une plainte selon une procédure qui comporte un maximum de trois étapes :

Étape 1 - Personne directement concernée ou son supérieur hiérarchique

Pour déposer une plainte, l'élève ou son parent doit d'abord s'adresser à la personne directement concernée ou à son supérieur hiérarchique. La plainte peut être verbale, mais il est préférable qu'elle soit formulée par écrit. La personne qui reçoit la plainte dispose de 10 jours ouvrables pour y répondre.

Étape 2 - Personne responsable du traitement des plaintes

Si l'élève ou son parent n'est toujours pas satisfait du traitement de la plainte, ou si le délai de 10 jours est dépassé, il peut alors s'adresser à la personne responsable du traitement des plaintes au sein du centre de services scolaires, de la commission scolaire ou de l'établissement d'enseignement privé, selon le cas. La plainte peut être verbale, mais il est préférable qu'elle soit faite par écrit. Mme Jordie Yule, conseillère d'orientation, est la personne responsable du traitement des plaintes et elle dispose de 15 jours ouvrables pour y répondre.

- yule@kells.ca

Voici le lien vers le formulaire de plainte :

<https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/droits-eleve/porter-plainte>

Étape 3 - Médiateur régional des élèves

Si l'étudiant ou ses parents ne sont toujours pas satisfaits du traitement de leur plainte ou si le délai de 15 jours a expiré, ils peuvent contacter leur médiateur régional des étudiants, qui les aidera à rédiger leur plainte écrite.

L'élève ou ses parents peuvent choisir la forme de communication qui leur convient le mieux parmi les suivantes :

- Formulaire de plainte en ligne :

<https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/droits-eleve/porter-plainte>

- Téléphone ou message texte : 1-833-420-5233

- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Les médiateurs étudiants régionaux disposent de 20 jours ouvrables pour examiner la plainte et rendre leurs conclusions. S'ils estiment que la plainte est fondée, ils peuvent faire des recommandations au centre de services scolaires, à la commission scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Toutefois, avant l'envoi des conclusions, le médiateur national des étudiants les examine. Il dispose d'un délai de 5 jours ouvrables pour décider d'examiner la plainte à son tour. Dans l'affirmative, il dispose de 10 jours ouvrables pour compléter l'examen et, le cas échéant, substituer ses conclusions ou recommandations à celles du médiateur régional des étudiants.

Le médiateur régional des étudiants informe ensuite le plaignant et le centre de services scolaires, la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement privé des conclusions et des recommandations éventuelles.

Le centre de service scolaire, le conseil scolaire ou l'établissement d'enseignement privé dispose de 10 jours ouvrables pour informer le plaignant et le médiateur régional des étudiants de son intention de donner suite aux conclusions et recommandations qui lui ont été faites, ou des raisons pour lesquelles il a décidé de ne pas y donner suite.



*Notez que les médiateurs régionaux pour les étudiants peuvent examiner des plaintes même si les deux premières étapes n'ont pas eu lieu, si :

- 1 : Ils estiment que ces deux étapes ne sont pas susceptibles de corriger la situation de manière adéquate ou que le délai de traitement de la plainte au cours des deux étapes précédentes rend leur intervention inutile.
- 2 : La plainte concerne un acte de violence sexuelle.

*** Les médiateurs régionaux des étudiants disposent de 20 jours ouvrables pour examiner la plainte et rédiger leurs conclusions. Le médiateur national des étudiants dispose de cinq jours ouvrables pour informer le médiateur régional des étudiants de son intention d'examiner la plainte. S'il est décidé d'examiner la plainte, le médiateur national des étudiants dispose de 10 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et, s'il le juge opportun, remplacer les conclusions et recommandations du médiateur régional des étudiants par les siennes.

À noter qu'en cas de violence sexuelle, l'élève ou l'un de ses parents peut, s'il le souhaite, s'adresser directement au médiateur régional des étudiants.

Faire un signalement

Un signalement, que toute personne peut faire, n'est possible que s'il s'agit d'une violence sexuelle¹ à l'encontre d'un étudiant qui fréquente un établissement d'enseignement.

Un tel signalement est effectué directement auprès du médiateur régional des étudiants, en omettant les deux premières étapes, par

- un enseignant
- un membre du personnel professionnel non enseignant
- un membre du personnel de direction d'un établissement d'enseignement
- d'autres étudiants ou l'un de leurs parents
- etc.

La personne qui fait le rapport peut choisir la forme de communication qui lui convient le mieux parmi les suivantes :

- Formulaire de plainte en ligne :

<https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/88a1a595-0e6a-42f6-93f5-1a7c1525b078>

- Téléphone ou message texte : 1-833-420-5233

- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Les rapports font l'objet d'un **traitement accéléré**. Les informations permettant d'identifier la personne qui fait le signalement sont gardées confidentielles, sauf si la personne a donné son accord. Si la loi l'exige, le médiateur régional des étudiants communique l'identité de la personne au directeur de la protection de la jeunesse.

Les médiateurs régionaux des étudiants peuvent également, de leur propre initiative, traiter des cas de violence sexuelle.

Protection contre les représailles

La Loi sur le protecteur du citoyen protège contre les représailles les personnes qui, de bonne foi, font un signalement ou déposent une plainte, collaborent au traitement d'un signalement ou d'une plainte ou accompagnent une personne qui fait un signalement ou dépose une plainte. Il est également interdit de menacer de représailles une personne pour la dissuader de déposer une plainte ou de faire un signalement.

Sont présumées être des mesures de représailles à l'encontre des élèves ou de leurs parents les mesures suivantes :

¹« Le concept de violence sexuelle fait référence à toute forme de violence commise par le biais de pratiques sexuelles ou en ciblant la sexualité, y compris l'agression sexuelle. Elle réfère également à toute autre inconduite, y compris celle liée à la diversité sexuelle et de genre, sous forme de gestes, commentaires, comportements ou attitudes non désirés, directs ou indirects, à connotation sexuelle, y compris par un moyen technologique. » Pour plus d'informations sur les actes de violence sexuelle, voir la page du gouvernement du Québec sur les [formes de violence](#).

- les priver de droits
- les traiter différemment
- Suspension ou exclusion de l'élève

Pour les membres du personnel d'un établissement d'enseignement qui font un signalement ou collaborent à l'examen d'une plainte ou d'un signalement, sont présumées être des mesures de représailles

- leur rétrogradation
- leur suspension
- La cessation de leur emploi
- Leur mutation
- Les sanctions disciplinaires ou autres mesures qui affectent négativement leur emploi ou leurs conditions de travail.

Les amendes pour une personne physique qui exerce des représailles ou menace d'exercer des représailles vont de 2 000 à 20 000 dollars. Les amendes peuvent varier de 10 000 à 250 000 dollars pour les personnes morales.