

COMMENT PORTER PLAINTE

En cas d'insatisfaction au regard des services scolaires qu'il a reçus, qu'il reçoit, qu'il aurait dû recevoir ou qu'il requiert, un élève ou ses parents peuvent formuler une plainte selon une procédure comportant au plus trois étapes :

Étape 1 – Personne directement concernée ou son supérieur (étape école)

Pour déposer une plainte, l'élève ou son parent s'adresse tout d'abord à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat.

La plainte peut être verbale, mais il est préférable de la faire par écrit.

La personne qui reçoit la plainte a un délai de 10 jours ouvrables pour y répondre.

Étape 2 – Responsable du traitement des plaintes (étape Centre de services scolaire)

Si l'élève ou son parent demeure insatisfait du traitement de leur plainte ou si le délai de 10 jours ouvrables est dépassé, il peut ensuite s'adresser au responsable du traitement des plaintes du centre de services scolaire.

La plainte peut être verbale, mais il est préférable de la faire par écrit.

Le responsable du traitement des plaintes dispose d'un délai de 15 jours ouvrables pour y répondre.

Étape 3 – Protecteur régional de l'élève

Si l'élève ou son parent est toujours insatisfait du traitement de sa plainte, ou si le délai de 15 jours ouvrables est dépassé, il peut communiquer avec le protecteur régional de l'élève de sa région. Celui-ci assistera l'élève ou son parent dans la formulation écrite de sa plainte.

L'élève ou son parent peut choisir le mode de communication qui lui convient le mieux entre :

- Formulaire de plainte web : pne.gouv.qc.ca/formulaire
- Téléphone ou texto: 1 833 420-5233
- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Le protecteur régional de l'élève dispose de 20 jours ouvrables pour examiner la plainte et émettre ses conclusions. S'il juge la plainte fondée, il pourra formuler des recommandations au centre de services scolaire, à la commission scolaire ou à l'établissement d'enseignement privé.

Avant leur transmission, les conclusions sont cependant examinées par le Protecteur national de l'élève, qui dispose pour sa part d'un délai maximal de 5 jours ouvrables pour décider d'examiner lui-même la plainte. Dans cette éventualité, il dispose alors de 10 jours

ouvrables pour en terminer l'examen et substituer, au besoin, ses conclusions ou ses recommandations à celles du protecteur régional de l'élève.

Le protecteur régional de l'élève informe ensuite la personne plaignante et le centre de services scolaire, la commission scolaire ou l'établissement d'enseignement privé des conclusions, ainsi que des recommandations s'il y a lieu.

Le centre de services scolaire a 10 jours ouvrables pour informer la personne plaignante et le protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend donner aux conclusions et aux recommandations et, le cas échéant, les motifs justifiant son refus d'y donner suite.

*À noter qu'en situation d'**acte de violence à caractère sexuel**, un élève ou l'un de ses parents peut s'adresser directement au protecteur régional de l'élève s'il le souhaite*