

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE



# **DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS**

**PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE**

Cette publication a été réalisée par le Protecteur national de l'élève, avec la collaboration de la direction des affaires institutionnelles.

Une version accessible de ce document est disponible en ligne.

Si vous éprouvez des difficultés techniques ou pour obtenir une version adaptée, veuillez communiquer avec la direction des affaires institutionnelles au [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca).

Direction des affaires institutionnelles  
du Protecteur national de l'élève  
200, chemin Sainte-Foy, local 7.40  
Québec (Québec) G1R 4X6  
Sans frais : 1 833 420-5233  
Courriel : [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca)  
Site Web : [quebec.ca/droits-eleve](http://quebec.ca/droits-eleve)

Dépôt légal – septembre 2023  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-95669-3 (version électronique)

Tous droits réservés pour tous les pays.  
© Gouvernement du Québec – 2023



# MISSION ET CITOYENS CONCERNÉS

---

Le Protecteur national de l'élève (PNÉ) et les protecteurs régionaux de l'élève (PRÉ) ont pour mission de 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.

Ils sont également chargés de recevoir et de traiter les plaintes et les signalements d'actes de violence à caractère sexuel survenant dans le réseau scolaire.

Le PNÉ est un ombudsman pour le réseau scolaire, accessible, efficace et digne de confiance.

La présente déclaration de services aux citoyens réfère aux engagements des protecteurs régionaux de l'élève et des autres membres du personnel du Protecteur national de l'élève.

## LES ENGAGEMENTS RELATIFS À NOS SERVICES

---

### Des services de qualité

Vous pouvez compter sur notre approche humaine et notre écoute afin de bien comprendre vos besoins ou votre demande, et adapter nos services en conséquence. Votre demande sera traitée avec rigueur et impartialité, par un personnel compétent, et nous vous prêtons assistance tout au long du processus de plainte ou de signalement.

Nous communiquerons avec vous avec transparence et de manière compréhensible. Nous assurerons par ailleurs la confidentialité de vos renseignements personnels et des informations que vous nous confierez.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous vous communiquons nos conclusions dans un langage clair et simple	Dans 100 % des cas
Nous accompagnons avec bienveillance les personnes portant plainte en matière de violence à caractère sexuel	Dans 100 % des cas

### Des services accessibles

Vous pouvez nous transmettre votre demande d'information, déposer une plainte ou effectuer un signalement verbalement ou par écrit, et ce, de différentes façons : par formulaire sécurisé via notre site Web, par téléphone, par texto, par courriel ou par la poste. Vous pouvez par la suite compter sur une rétroaction rapide de notre part et le recours à des moyens adaptés à vos besoins.

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Un service d'interprète vous est fourni sur demande et lorsque jugé requis par le protecteur régional de l'élève	Dans 85 % des cas
Nous rencontrons en personne sur demande les personnes portant plainte en matière d'acte de violence à caractère sexuel	Dans 85 % des cas

## Des services rendus avec célérité

Vous pouvez compter sur une prise en charge et un traitement diligent de votre plainte ou de votre signalement.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous répondons à votre appel ou votre message texte dans un délai maximal de 5 minutes durant les heures d'ouverture de nos bureaux	Dans 80 % des cas
Un protecteur régional de l'élève entre en contact avec vous dans un délai maximal de 2 jours ouvrables après la réception de votre plainte	Dans 85 % des cas
En matière de violence à caractère sexuel, un protecteur régional de l'élève entre en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou d'un signalement	Dans 85 % des cas
Nous vous faisons part de nos conclusions écrites dans un délai maximal de 25 jours ouvrables	Dans 80 % des cas



## Nos engagements à l'égard des personnes victimes d'actes de violence à caractère sexuel

Nous avons regroupé ci-après les engagements spécifiques à l'égard des personnes victimes d'actes de violence à caractère sexuel. Ces engagements se retrouvent également dans les autres sections de la Déclaration.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous accompagnons avec bienveillance les personnes portant plainte en matière de violence à caractère sexuel	Dans 100 % des cas
Nous vous rencontrons en personne en matière d'acte de violence à caractère sexuel sur demande lorsque jugé requis par le protecteur régional de l'élève	Dans 85 % des cas
En matière de violence à caractère sexuel, un protecteur régional de l'élève entre en contact avec vous dans un délai maximal d'un jour ouvrable après la réception d'une plainte ou d'un signalement	Dans 85 % des cas
Nous vous faisons part de nos conclusions écrites dans un délai maximal de 25 jours ouvrables. Les plaintes et les signalements concernant un acte de violence à caractère sexuel sont traités d'urgence.	Dans 80 % des cas

## RESPONSABILITÉS ET RECOURS

### Nos attentes envers vous

- Nous préciser clairement votre problème et vos attentes;
- Vous adresser avec respect à notre personnel;
- Nous fournir les renseignements et les documents demandés;
- Nous signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre plainte ou de votre signalement et toute modification à vos coordonnées;
- Nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

### Plaintes sur la qualité de nos services

Malgré nos efforts et notre engagement à votre endroit, il est possible que certaines situations créent de l'insatisfaction à l'égard de nos services. Faites-nous en part verbalement ou par écrit.

À noter qu'une plainte en qualité des services ne peut viser à modifier ou à changer les conclusions ou les recommandations formulées par le protecteur régional de l'élève dans votre dossier.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICE	CIBLES
Nous accuserons réception de votre plainte dans un délai de 2 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes
Nous vous communiquerons une réponse claire et complète dans un délai de 30 jours ouvrables	Pour 100 % des plaintes

## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

---

Vous pouvez joindre l'équipe du Protecteur national de l'élève du lundi au vendredi de 8 h 30 à midi et de 13 heures à 16 h 30, à l'exception des jours fériés.

Nous sommes disponibles par téléphone ou par texto au 1-833-420-5233.

Vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

Protecteur national de l'élève  
200, chemin Sainte-Foy, local 7.40  
Québec (Québec) G1R 4X6

Pour obtenir plus d'informations ou pour formuler une plainte ou effectuer un signalement en ligne, rendez-vous sur notre site Web : [www.quebec.ca/droits-eleve](http://www.quebec.ca/droits-eleve)

Pour formuler une plainte à l'égard de nos services, veuillez nous écrire à l'adresse postale ci-dessus ou par courriel à : [info@pne.gouv.qc.ca](mailto:info@pne.gouv.qc.ca)

Personne responsable de la réception des plaintes liées à la qualité des services : Directeur des affaires institutionnelles, Frederic Dufour

## DATE

---

Publication : septembre 2023



*Protecteur national  
de l'élève*

Québec 

Québec 