

Protecteur National de l'Élève

Responsable du processus de traitement des signalements et des plaintes, le Protecteur de l'élève protège les droits des élèves et de leurs parents. Le Protecteur de l'élève leur permet d'exprimer leurs insatisfactions concernant les services scolaires reçus. De la même manière, une équipe de protecteurs régionaux, indépendants des établissements scolaires, a été mise en place par le gouvernement du Québec en août 2023.

PROCÉDURE POUR PORTER PLAINTE

Cette procédure comporte trois étapes :

ÉTAPE 1 – PERSONNE CONCERNÉE

- Déposer une plainte directement à la personne concernée ou à son supérieur immédiat.
- Bien que cette plainte puisse être verbale, il est suggéré de procéder par écrit.
- La personne qui reçoit la plainte a 10 jours ouvrables pour y donner suite.

ÉTAPE 2 – RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

- Si l'insatisfaction persiste, ou si le délai de 10 jours est dépassé, l'élève ou ses parents peuvent communiquer verbalement, ou de préférence par écrit, avec la personne responsable du traitement des plaintes à l'Académie : Madame Jyoti Puri (info@amcca.ca).
- La responsable du traitement des plaintes dispose de 15 jours ouvrables pour y donner suite.

ÉTAPE 3 – PROTECTEUR RÉGIONAL DE L'ÉLÈVE

- Si l'élève ou ses parents sont toujours insatisfaits, ou si le délai de 15 jours est passé, ils peuvent communiquer avec le Protecteur régional de l'élève de leur région :

- Formulaire de plainte web :

<https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>

- Téléphone ou texto : 1 833 420 3065

- 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. Avant de les transmettre à l'école, le Protecteur national de l'élève dispose d'un maximum de cinq jours ouvrables pour décider s'il examinera ou non la plainte. Dans le cas où le Protecteur national de l'élève décide de procéder à cet examen, il dispose de 10 jours ouvrables. Par la suite, il peut également décider de substituer ses conclusions à celles du Protecteur régional de l'élève.

Le Protecteur régional de l'élève informe ensuite le/la plaignant(e) et l'école de ses conclusions / recommandations.

Par la suite, l'école a 10 jours ouvrables pour informer le/la plaignant(e) et le Protecteur régional de l'élève des suites qu'elle entend donner à ces conclusions/recommandations.



*À noter qu'un protecteur régional de l'élève pourra examiner une plainte sans que les deux premières étapes n'aient été franchies, si :

1. 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 l'intervention du protecteur régional de l'élève inutile;
2. La plainte concerne un acte de violence à caractère sexuel.

** Le protecteur régional de l'élève aura 20 jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions. Le protecteur national de l'élève aura quant à lui 5 jours ouvrables pour informer le protecteur régional de l'élève de son intention d'examiner la plainte. S'il décidait d'examiner la plainte, il aura alors 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.

Veuillez noter qu'en cas d'acte violent à caractère sexuel, un élève ou ses parents peuvent communiquer directement avec le Protecteur régional de l'élève.

EFFECTUER UN SIGNALEMENT

La violence à caractère sexuel (*qui se définit par toute forme de violence commise par l'entremise de pratiques sexuelles ou qui cible la sexualité, incluant l'agression sexuelle, qui se manifeste par des gestes, des paroles, des comportements ou des attitudes à connotation sexuelle non désirée exprimés directement, indirectement ou par l'entremise d'un moyen technologique*) doit être signalée directement au Protecteur régional de l'élève. Ce signalement peut être effectué par :

- Un (e) enseignant(e)
- Un (e) membre de la direction
- Un autre élève ou ses parents

Pour communiquer avec le Protecteur régional de l'élève, la personne peut opter pour le mode de communication qui lui convient le mieux :

- Formulaire de plainte web :

<https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>

- Téléphone ou texto : 1 833 420 3065
- Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

La loi sur le protecteur national de l'élève protège contre toute représailles ou menaces de représailles les personnes qui portent plainte ou qui font un signalement, collaborent au traitement d'une plainte ou d'un signalement ou accompagnent une personne qui formule une plainte ou un signalement.

Il est également interdit de menacer une personne de mesures de représailles pour qu'elle s'abstienne de porter plainte ou de faire un signalement.

Pour l'élève ou ses parents formulant une plainte ou un signalement, sont présumées être des mesures de représailles :

- Le fait de les priver de droits
- L'application d'un traitement différent
- La suspension ou l'expulsion de l'élève

Pour le personnel d'un établissement d'enseignement effectuant un signalement ou collaborant à l'examen d'une plainte ou d'un signalement, sont présumées être des mesures de représailles :

- Sa rétrogradation
- Sa suspension
- Son congédiement
- Son déplacement
- Toute sanction disciplinaire ou autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail

Les amendes pour une personne physique qui exercera des mesures de représailles ou menacera de le faire peuvent aller de 2 000 \$ à 20 000 \$. Ces amendes peuvent aller de 10 000 \$ à 250 000 \$ pour les personnes morales.

NATIONAL STUDENT OMBUDSMAN

Responsible for processing reports and complaints, the Regional Student Ombudsman protects the rights of students and their parents. The Regional Student Ombudsman allows them to express dissatisfaction with the school services they receive. In the same way, a team of regional ombudsmen, independent of educational institutions, was set up by the government of Quebec in August 2023.

PROCEDURE FOR FILING A COMPLAINT

This procedure has three steps:

STEP 1 – PERSON DIRECTLY CONCERNED

- File a complaint directly to the person concerned or their immediate superior.
- Although this complaint can be verbal, it is suggested to proceed in writing.
- The person who receives the complaint has ten working days to respond to it.

STEP 2 – PERSON RESPONSIBLE FOR PROCESSING COMPLAINTS

- If dissatisfaction persists, or if the 10-day deadline has passed, the student or their parents can communicate verbally, or preferably in writing, with the person responsible for processing complaints at the Académie : Ms. Jyoti Puri (info@amcca.ca).
- The person responsible for processing complaints has 15 working days to respond.

STEP 3- REGIONAL STUDENT OMBUDSMAN

- If the student or their parents are still dissatisfied, or if the 15-day deadline has passed, they can contact the Regional Student Ombudsman in their region:
- Web complaint form:

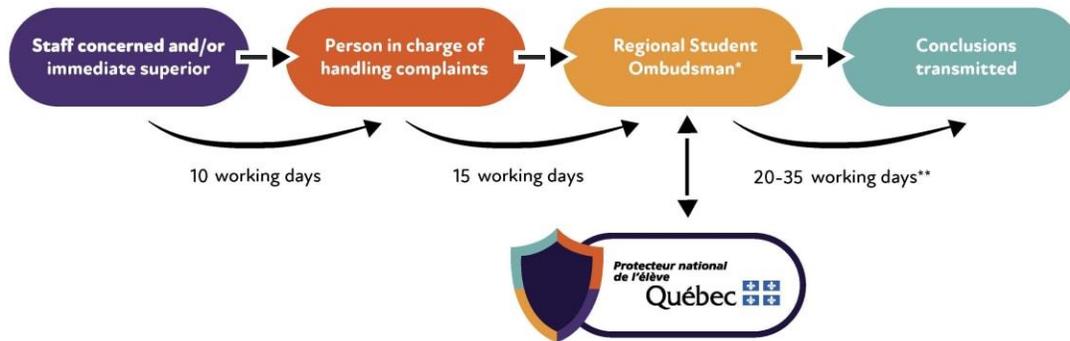
<https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>

- Phone or text: 1 833 420 3065
- E-mail: plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

The Regional Student Ombudsman has 20 working days to examine the complaint and issue his conclusions. Before sending them to the school, the Regional Student Ombudsman has a maximum of 5 working days to decide whether he will examine the complaint. If the National Student Ombudsman chooses to carry out this examination, he has ten working days. Subsequently, he may also decide to substitute his conclusions for those of the Regional Student Ombudsman.

The Regional Student Ombudsman then informs the complainant and the school of their conclusions/recommendations.

Subsequently, the school has ten working days to inform the complainant and the Regional Student Ombudsman of the action it intends to take on these conclusions/recommendations.



*Note that Regional Student Ombudsmen can examine complaints even though the first two steps did not occur, if:

1. They feel that these two steps are not likely to correct the situation adequately or the timeframe for processing the complaint during the preceding two steps makes their intervention pointless;
2. The complaint concerns an act of sexual violence.

** Regional Student Ombudsmen have 20 working days to examine the complaint and draft the conclusions. The National Student Ombudsman has five working days to inform the Regional Student Ombudsman of whether he/she intends to examine the complaint. If the decision is made to examine the complaint, the National Student Ombudsman has 10 working days to finish examining it and, if he/she deems it appropriate, the Regional Student Ombudsman's conclusions and recommendations are replaced by his/hers.

Please note that in the event of a violent act of sexual nature, a student or their parents can communicate directly with the Regional Student Ombudsman.

HOW TO MAKE A FORMAL COMPLAINT

The violence of a sexual nature (which is defined by ***any form of violence committed through practices or which targets sexuality, including sexual assault, which manifests itself through gestures, words, behaviors, or attitudes with connotations of unwanted sexual behavior expressed directly, indirectly or through technological means***) must be reported directly to the Regional Student Ombudsman.

This report can be made by:

- A teacher
- An administration member
- Another student or their parents

To communicate with the Regional Student Ombudsman, the person can choose the method of communication that suits them best:

-Web complaint form:

<https://pne.gouv.qc.ca/portal#/portal-request-form/7cd4e09a-a5c8-4fdb-9588-4a8d73f87640>

-Phone or text: 1 833 420 3065

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

PROTECTION AGAINST REPRISAL

The *Act respecting the National Student Ombudsman* protects against reprisal who, in good faith, make a report or file a complaint, cooperate in the processing of a report or complaint or accompany a person who makes a report or file a complaint. It is also prohibited to threaten, to retaliate against a person, to dissuade them from filing a complaint or making a report.

The following are presumed to be reprisal measures against the students or their parents:

- Depriving them of rights.
- Treating them differently.
- Suspending or expelling the student.

For the staff members of an educational institution who make a report or cooperate in the examination of a complaint or report, the following are presumed to be reprisal measures:

- Their demotion.
- Their suspension.
- Termination of their employment.
- Their transfer.
- Disciplinary sanctions or other measures that adversely affect their employment or working conditions.

Fines for a natural person who retaliates or threatens to retaliate range from \$2,000 to \$20,000. Fines can vary from \$10,000 to \$250,000 for legal persons.