ÉCOLE SECONDAIRE DUVAL

PROCÉDURE OFFICIELLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES ÉDUCATIFS

Responsable principale du traitement des plaintes : Mylène Duval, direction générale
Responsable substitut : Simon Champagne, adjoint à la direction générale
Courriel : info@ecoleduval.com
Téléphone : 514-382-6070
Date d'adoption : 14 septembre 2025
Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2025
Version : 2 (mise à jour 15 septembre 2026

1. Objet

La présente procédure établit les modalités de réception, d'examen, de traitement et de suivi des plaintes relatives aux services éducatifs de l'École secondaire Duval.

Elle a pour objectifs :

- d'assurer un traitement équitable, respectueux, accessible et diligent des plaintes;
- de définir les responsabilités de la direction et du personnel;
- de faire connaître aux élèves et à leurs parents les étapes de la procédure et leurs recours;
- de respecter les exigences de la Loi sur le protecteur national de l'élève, de la Loi sur l'enseignement privé et de la réglementation applicable;
- de contribuer à l'amélioration continue des services éducatifs.

L'établissement reconnaît le droit des élèves et de leurs parents de faire part de leurs insatisfactions sans subir de représailles.

2. Champ d'application

La présente procédure s'applique aux plaintes formulées par les élèves ou leurs parents concernant les services éducatifs reçus, en cours, attendus ou demandés à l'École secondaire Duval, dans le champ d'application de la Loi sur le protecteur national de l'élève.

Elle concerne notamment les activités suivantes :

- cours d'été;
- cours du samedi;
- cours par options;
- enseignement à distance;
- cours et évaluations en présence;
- encadrement pédagogique, prestation de l'enseignement et services éducatifs associés.

Elle s'applique aux services visés par la loi, qu'ils relèvent de la formation générale des jeunes ou de la formation générale des adultes.

Elle couvre également les plaintes concernant le suivi donné par l'établissement à un signalement ou à une plainte relative à un acte d'intimidation ou de violence.

Les plaintes liées aux autres fonctions de l'établissement et ne relevant pas de la procédure du Protecteur national de l'élève sont traitées selon une procédure distincte, conformément à l'article 63.0.1 de la Loi sur l'enseignement privé.

La présente procédure ne remplace ni le plan de lutte contre l'intimidation et la violence ni les obligations particulières liées aux situations de violence à caractère sexuel.

3. Principes directeurs

Le traitement des plaintes repose sur les principes suivants :

Accessibilité : les élèves et leurs parents peuvent formuler une plainte verbalement ou par écrit, par les moyens prévus à la procédure.

Respect et bienveillance : toute personne est accueillie avec courtoisie, sans jugement ni intimidation.

Équité et impartialité : chaque plainte est examinée objectivement et les personnes concernées ont la possibilité de faire connaître leur version des faits.

Diligence : les délais légaux sont respectés et les démarches nécessaires sont réalisées sans retard indu.

Confidentialité : les renseignements personnels sont protégés, sous réserve des communications autorisées ou exigées par la loi.

Absence de représailles : aucune personne ne peut être pénalisée pour avoir, de bonne foi, formulé une plainte ou collaboré à son traitement.

Traçabilité : les plaintes reçues, les démarches réalisées, les conclusions et les suivis sont consignés.

L'établissement recherche, lorsque cela est approprié, une solution permettant de corriger la situation et de préserver la qualité de l'environnement d'apprentissage.

4. Personnes pouvant formuler une plainte

Une plainte peut être formulée par un élève ou par ses parents, conformément à la Loi sur le protecteur national de l'élève.

L'établissement accueille également les demandes de renseignements portant sur les mécanismes de signalement et de plainte.

Lorsqu'un élève est majeur, la communication de renseignements personnels à ses parents ou à un tiers doit respecter les autorisations obtenues et les exigences légales applicables.

Le paiement des frais de scolarité par un parent ou une autre personne ne confère pas automatiquement à cette personne le droit d'obtenir des renseignements confidentiels sur un élève majeur.

Une personne ayant besoin d'aide pour comprendre ou exercer ses recours peut s'adresser à l'établissement ou au Protecteur national de l'élève.

5. Responsabilités

5.1 Responsable principale du traitement des plaintes

Mylène Duval, direction générale, est désignée pour agir à titre de responsable principale du traitement des plaintes.

Elle est responsable notamment :

- de recevoir les plaintes soumises à la deuxième étape;
- d'en accuser réception dans le délai réglementaire;
- d'examiner les faits et les documents pertinents;
- de permettre aux personnes concernées de présenter leur version;
- de déterminer le bien-fondé de la plainte;
- de communiquer son avis écrit et les correctifs jugés appropriés;
- d'assurer la tenue des dossiers nécessaires au traitement des plaintes;
- de veiller au suivi des mesures retenues;
- de préparer et de transmettre le rapport annuel exigé par la loi.

5.2 Responsable substitut

Simon Champagne, adjoint à la direction générale, agit comme responsable substitut lorsqu'une plainte concerne personnellement Mylène Duval, lorsque celle-ci est en situation de conflit d'intérêts ou lorsqu'elle ne peut exercer ses fonctions avec l'impartialité requise.

Dans un tel cas, Simon Champagne assume le traitement de la plainte conformément aux mêmes règles de confidentialité, d'équité et de diligence.

Sa désignation comme substitut doit également être formalisée par la personne qui tient légalement l'établissement.

Si une situation particulière soulève elle-même un doute quant à l'impartialité du responsable substitut, l'établissement doit prendre les dispositions appropriées pour respecter la loi et informer la personne plaignante des recours disponibles auprès du Protecteur national de l'élève.

5.3 Personnel de l'établissement

Tout membre du personnel qui reçoit une plainte doit :

- l'accueillir avec respect;
- recueillir les renseignements essentiels;
- en aviser sans délai la direction et lui transmettre un avis écrit comportant les informations exigées par la réglementation;
- collaborer aux démarches relevant de ses fonctions;
- préserver la confidentialité des renseignements.

Cette responsabilité s'applique notamment aux enseignants, aux membres du personnel administratif et aux membres de la direction.

5.4 Direction de l'établissement

La direction veille à la diffusion de la procédure et à son application.

Elle s'assure que les plaintes sont consignées au registre obligatoire, que les personnes responsables disposent des renseignements nécessaires et que les délais prévus sont respectés.

Lorsque la plainte vise personnellement Mylène Duval, les renseignements sont acheminés à Simon Champagne dans le respect des exigences légales et des règles de confidentialité, sans permettre à la personne visée de décider du bien-fondé de la plainte qui la concerne.

6. Modalités pour formuler une plainte

Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Les personnes souhaitant communiquer avec l'établissement peuvent utiliser les coordonnées suivantes :

École secondaire Duval
Courriel : info@ecoleduval.com
Téléphone : 514-382-6070

Les utilisateurs autorisés peuvent également communiquer au moyen du portail scolaire.

Une plainte peut aussi être formulée auprès de la personne directement concernée ou de son supérieur immédiat.

La transmission écrite est recommandée afin de conserver les informations utiles et de faciliter le calcul des délais. Toutefois, une plainte verbale doit également être reçue et traitée.

Lorsqu'une plainte est reçue verbalement, la personne qui la reçoit consigne les faits pertinents et la date de réception.

Une plainte devrait comprendre, dans la mesure du possible :

- le nom de la personne plaignante;
- le nom de l'élève concerné;
- le sujet de la plainte;
- la description des faits;
- les dates ou circonstances pertinentes;

- les démarches déjà entreprises, s'il y a lieu;
- les coordonnées pour effectuer le suivi.

L'absence de certains renseignements ne doit pas empêcher automatiquement le traitement de la plainte.

7. Première étape : personne directement concernée ou supérieur immédiat

La première étape consiste à s'adresser à la personne directement concernée par la situation ou à son supérieur immédiat.

Par exemple, une plainte concernant la prestation d'un cours peut être adressée à l'enseignant concerné ou à son supérieur immédiat.

La personne recevant la plainte doit :

1. Accueillir la plainte et consigner sa date de réception.
2. Prendre connaissance des faits rapportés.
3. Aviser sans délai la direction conformément aux obligations applicables.
4. Recueillir les renseignements nécessaires à son examen.
5. Rechercher une solution appropriée.
6. Communiquer une réponse dans le délai prévu.

Délai : 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La réponse est communiquée verbalement ou par écrit, selon la situation. Une réponse écrite est privilégiée afin de conserver une preuve du suivi.

Si la personne plaignante demeure insatisfaite ou si aucune réponse ne lui a été communiquée dans le délai de 10 jours ouvrables, elle peut passer à la deuxième étape.

Cette première étape ne doit pas retarder les mesures urgentes nécessaires à la protection d'une personne.

8. Deuxième étape : responsable du traitement des plaintes

Si la personne plaignante est insatisfaite du traitement de sa plainte à la première étape, ou si le délai de 10 jours ouvrables est dépassé, elle peut s'adresser à la responsable du traitement des plaintes.

Responsable : Mylène Duval, direction générale
Courriel : info@ecoleduval.com
Téléphone : 514-382-6070

Si la plainte concerne personnellement Mylène Duval ou soulève un conflit d'intérêts, elle est traitée par **Simon Champagne, adjoint à la direction générale**, en qualité de responsable substitut dûment désigné.

8.1 Réception de la plainte

La responsable consigne la date de réception de la plainte.

Un accusé de réception est transmis à la personne plaignante dans un délai maximal de **2 jours ouvrables**.

Cet accusé indique :

- la date de réception de la plainte;
- la date d'échéance du délai de 15 jours ouvrables;
- la possibilité de s'adresser au Protecteur régional de l'élève lorsque le traitement n'est pas terminé dans le délai prévu;
- les coordonnées du Protecteur national de l'élève permettant d'obtenir des renseignements ou de formuler une plainte.

8.2 Examen de la plainte

La responsable examine les documents et les renseignements pertinents.

Elle peut notamment :

- consulter les communications antérieures;
- obtenir les explications des membres du personnel concernés;

- recueillir les informations nécessaires;
- analyser les règles et procédures applicables;
- déterminer les correctifs appropriés.

Avant de rendre son avis, elle donne à la personne plaignante ainsi qu'à la personne directement concernée par la plainte, ou à son supérieur immédiat, l'occasion de se faire entendre.

L'examen est effectué de manière impartiale et tient compte des renseignements disponibles.

8.3 Avis écrit

La responsable transmet son avis écrit sur le bien-fondé de la plainte dans un délai maximal de **15 jours ouvrables suivant sa réception**.

L'avis présente :

- le sujet de la plainte;
- les éléments pertinents examinés;
- les conclusions et leurs motifs;
- les correctifs jugés appropriés, le cas échéant;
- les renseignements sur le recours auprès du Protecteur régional de l'élève.

L'avis est transmis à la personne plaignante et à la personne directement concernée par la plainte conformément à la loi.

Lorsque la plainte porte sur le suivi donné à un signalement ou à une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence, l'avis est transmis à la personne plaignante et à la direction de l'établissement, conformément aux dispositions applicables.

Les renseignements personnels de tiers sont protégés.

Si la personne plaignante demeure insatisfaite ou si le délai de 15 jours ouvrables expire sans que le traitement soit terminé, elle peut passer à la troisième étape.

9. Troisième étape : Protecteur national de l'élève

Une personne insatisfaite de l'avis rendu à la deuxième étape, ou dont la plainte n'a pas été traitée dans le délai prévu, peut s'adresser au Protecteur national de l'élève.

Coordonnées :

Téléphone ou texto : 1 833 420-5233
Courriel : plaintes-pne@pne.gouv.qc.ca

Information et formulaire de plainte :
https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/droits-eleve/porter-plainte

La plainte destinée au Protecteur régional de l'élève doit être formulée par écrit. Une assistance est disponible pour les personnes qui en ont besoin.

Après examen de la recevabilité, le dossier est dirigé vers le Protecteur régional de l'élève compétent.

Le Protecteur régional examine la plainte conformément aux délais et aux pouvoirs prévus par la loi. Il peut transmettre des conclusions et des recommandations à l'établissement.

L'École secondaire Duval collabore au traitement de la plainte en fournissant les renseignements et documents requis.

Lorsque des conclusions ou des recommandations lui sont transmises, l'établissement dispose de **10 jours ouvrables** pour informer par écrit la personne plaignante et le Protecteur régional de l'élève des suites qu'il entend leur donner et, s'il y a lieu, des motifs justifiant un refus de donner suite à une recommandation.

L'établissement assure ensuite le suivi des engagements qu'il prend.

Dans certains cas prévus par la loi, le Protecteur régional de l'élève peut examiner une plainte même si les étapes internes n'ont pas été suivies.

10. Situations d'intimidation ou de violence

Toute personne peut signaler un acte présumé d'intimidation ou de violence selon les modalités prévues au plan de lutte contre l'intimidation et la violence de l'établissement.

Le signalement est traité par la direction selon les mesures prévues au plan de lutte.

Une personne insatisfaite du suivi donné par l'établissement à un tel signalement ou à une plainte concernant un acte d'intimidation ou de violence peut s'adresser directement à la responsable du traitement des plaintes, conformément au mécanisme légal applicable.

La responsable examine la plainte dans le délai prévu pour la deuxième étape.

Le traitement d'une plainte ne suspend pas les interventions de protection ou de soutien nécessaires.

11. Situations de violence à caractère sexuel

Une plainte ou un signalement concernant un acte de violence à caractère sexuel peut être formulé directement auprès du Protecteur régional de l'élève, sans devoir passer préalablement par les deux premières étapes internes.

Ces situations font l'objet d'un traitement prioritaire.

Les signalements reçus par l'établissement sont traités conformément au plan de lutte et à la procédure particulière de prévention et d'intervention relative aux violences à caractère sexuel.

L'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité des personnes concernées et respecter les obligations légales, notamment celles relatives à la Direction de la protection de la jeunesse lorsque la situation l'exige.

Les obligations de signalement à la DPJ ne sont pas remplacées par la procédure de traitement des plaintes.

Les personnes concernées sont informées des ressources de soutien et des recours disponibles.

12. Confidentialité et protection des renseignements personnels

Les renseignements recueillis dans le cadre d'une plainte sont utilisés uniquement aux fins autorisées du traitement, du suivi, de la reddition de comptes et du respect des obligations légales.

L'accès aux dossiers est limité aux personnes autorisées qui ont besoin des renseignements pour accomplir leurs fonctions.

Les plaintes reçues à l'adresse info@ecoleduval.com doivent être acheminées à la personne responsable par un moyen sécurisé. Leur contenu ne doit pas être diffusé inutilement aux membres du personnel.

Les documents sont conservés dans un environnement sécurisé, selon les règles de conservation et de destruction applicables.

La confidentialité n'est pas absolue lorsque la loi exige une communication de renseignements à une autorité compétente.

Les parents d'un élève ne reçoivent pas de renseignements confidentiels relatifs à un autre élève, notamment les détails de sanctions disciplinaires.

Pour les élèves majeurs, toute communication à leurs parents ou à un tiers respecte les autorisations et les règles légales applicables.

13. Protection contre les représailles

Il est interdit d'exercer ou de menacer d'exercer des représailles contre une personne qui, de bonne foi :

- formule une plainte;
- effectue un signalement;
- collabore au traitement d'une plainte ou d'un signalement;
- accompagne une personne dans une telle démarche.

Une plainte ne peut, à elle seule, justifier un traitement défavorable envers un élève ou ses parents.

Toute situation de représailles portée à la connaissance de l'établissement est examinée avec sérieux et donne lieu aux mesures appropriées.

Les protections prévues par la Loi sur le protecteur national de l'élève demeurent applicables.

14. Registre des plaintes

L'École secondaire Duval tient un registre des plaintes conformément au Règlement sur la procédure de dépôt et de traitement des plaintes.

La direction, ou la personne qu'elle désigne, consigne les plaintes reçues par les membres du personnel.

Le registre contient au minimum les renseignements requis par la réglementation, soit :

- la date de réception de la plainte;
- le nom de l'élève concerné;
- le nom de la personne directement concernée par la plainte;
- le nom de son supérieur immédiat, lorsque la plainte a été adressée à celui-ci;
- le sujet de la plainte;
- un résumé des faits allégués;
- le suivi donné à la plainte.

Le registre peut également comprendre les informations administratives nécessaires au respect des délais et au suivi : numéro de dossier, étape de traitement, responsable assigné, échéances, accusé de réception, date de réponse, correctifs et date de fermeture.

Les dossiers détaillés et les pièces justificatives sont conservés de manière sécurisée.

Le registre est accessible uniquement aux personnes autorisées.

15. Reddition de comptes annuelle

Au plus tard le **30 septembre de chaque année**, la responsable du traitement des plaintes transmet au Protecteur régional de l'élève chargé de la reddition de comptes le rapport d'activités prévu par la Loi sur le protecteur national de l'élève.

Le rapport présente notamment les informations relatives à l'année scolaire précédente :

- le nombre et la nature des plaintes reçues;
- les délais d'examen;
- la nature des correctifs recommandés;
- les suites données aux correctifs;
- les plaintes concernant l'intimidation ou la violence, distinguées des autres plaintes;
- les signalements et les plaintes concernant des actes de violence à caractère sexuel, distingués conformément à la loi.

Les résultats sont utilisés afin d'identifier les améliorations possibles aux services éducatifs et aux mécanismes de traitement des plaintes.

16. Diffusion de la procédure

L'établissement informe les élèves et leurs parents de la possibilité de formuler une plainte au moyen de la procédure prévue par la Loi sur le protecteur national de l'élève.

Cette information est diffusée au plus tard le **30 septembre de chaque année**, conformément aux exigences légales.

L'établissement :

- diffuse les informations requises dans une section dédiée accessible depuis la page d'accueil de son site Internet;
- affiche de manière visible le document officiel fourni par le Protecteur national de l'élève;
- informe les élèves et les parents du recours direct au Protecteur régional de l'élève en matière de violence à caractère sexuel;
- intègre la procédure applicable au contrat ou au formulaire d'inscription, conformément aux exigences réglementaires;
- informe les membres du personnel de leurs responsabilités en matière de réception et de transmission des plaintes;

- rend l'information facilement accessible aux élèves qui s'inscrivent après le début de l'année scolaire.

Les dates et les moyens de diffusion sont documentés.

17. Adoption et révision

La présente procédure entre en vigueur à la date de son adoption par la personne ou l'autorité habilitée à agir pour l'établissement.

Les désignations de Mylène Duval comme responsable principale du traitement des plaintes et de Simon Champagne comme responsable substitut sont consignées officiellement.

La procédure est révisée au besoin, notamment à la suite d'une modification législative ou réglementaire, d'une modification des responsabilités ou d'une amélioration des mécanismes internes.

Les changements sont communiqués aux membres du personnel concernés ainsi qu'aux élèves et à leurs parents lorsqu'ils modifient leurs droits ou les modalités de leurs recours.

Date d'adoption : 14 septembre 2025

Date d'entrée en vigueur : 14 septembre 2025

Personne ou autorité responsable de l'adoption : Karl Duval

Signature : Karl Duval