



École de Formation Hébraïque

2023-2024

**PROCÉDURES DE
TRAITEMENT DES PLAINTES**

LOI SUR LE PROTECTEUR NATIONAL DE L'ÉLÈVE





Table des matières

Introduction	3
Procédures en trois étapes	3
Schéma récapitulatif	5
Protection contre les représailles	5
Conséquences de ce processus sur le plan de lutte contre l'intimidation.	6
Lutte contre l'intimidation et contre la violence	6
Rapport annuel	6
Référence	7

Introduction

À partir du 28 août 2023 le processus de traitement de plaintes est uniformisé au Québec, avec l'entrée en vigueur de la loi du Protecteur national de l'élève (LPNE^[1]). Les établissements privés sont désormais couverts par cette nouvelle loi. Il s'agit d'une nouvelle procédure nationale de traitement des plaintes en trois étapes.

Une plainte pourra être formulée par un élève ou l'un de ses parents à l'égard des services qu'il a reçus, qu'il reçoit, aurait dû recevoir ou requiert.

Ainsi, notre école suit le processus en trois étapes prescrites par le Protecteur National de l'élève.

Procédures en trois étapes

Étape 1 : S'adresser à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat

L'élève ou le parent qui souhaite déposer une plainte s'adresse d'abord à la personne directement concernée ou à son supérieur immédiat. La plainte pourra être faite verbalement, même s'il est conseillé de garder des traces écrites dès cette première étape, afin, notamment, de calculer le délai de traitement. L'école recense les plaintes à l'écrit : [Formulaire interne pour enregistrer l'incident \(étape 1\)](#)

La plainte doit être traitée dans un délai de **10** jours ouvrables.

Étape 2 : S'adresser au responsable du traitement des plaintes de l'école

La personne responsable désignée par l'école est **Mme Stefanie Havas**.

Elle peut être contactée par courriel : havass@hfs.qc.ca ou par téléphone au: (514) 684-6270 poste 124.

Si, au terme de l'**étape 1**, l'élève ou le parent est insatisfait ou que le traitement de la plainte n'est pas complété dans le délai prévu à la loi, il pourra s'adresser au responsable du traitement des plaintes désigné par l'établissement d'enseignement privé. Encore une fois, cette étape pourra se faire oralement. Il est néanmoins recommandé de conserver ici aussi des traces écrites des démarches effectuées. Toutefois, à l'école le traitement de plainte se fait à l'écrit dans tous les cas. [Cliquez ici](#) pour accéder au formulaire de dépôt de plainte une fois l'étape 1 effectuée.

La plainte devra être traitée dans un délai de **15** jours ouvrables.

Étape 3 : S'adresser au protecteur régional de l'élève

Si, au terme de **l'étape 2**, l'élève ou le parent demeure insatisfait ou que le traitement de la plainte n'est pas complété dans le délai prévu à la loi, il pourra alors recourir au protecteur régional de l'élève affecté à sa région. L'élève ou le parent pourra être assisté par le protecteur régional de l'élève pour la formulation écrite de sa plainte. Le protecteur régional informe l'École de Formation Hébraïque s'il est sollicité. Ainsi, l'école devra lui transmettre sans délai les renseignements relatifs à cette plainte.

Le protecteur régional de l'élève aura **20** jours ouvrables pour terminer l'examen de la plainte et déterminer les conclusions. Le cas échéant, il formulera les recommandations pertinentes à L'École de Formation Hébraïque.

Si les circonstances s'y prêtent et que la personne plaignante et les autres personnes concernées y consentent par écrit, le protecteur régional de l'élève pourra, s'il le considère utile, se réunir avec eux pour tenter de les amener à s'entendre. Le traitement de la plainte sera alors suspendu pour la durée de ce processus de médiation.

Le respect de la confidentialité des renseignements sera au cœur du rôle du Protecteur national de l'élève et des protecteurs régionaux de l'élève. Tout renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions sera traité de manière confidentielle et ne sera partagé qu'avec le consentement des personnes concernées.

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.

Le protecteur régional de l'élève informera par la suite la personne plaignante et L'École de Formation Hébraïque des conclusions ainsi que des motifs sur lesquels il s'appuie, de même que ses recommandations s'il y a lieu.

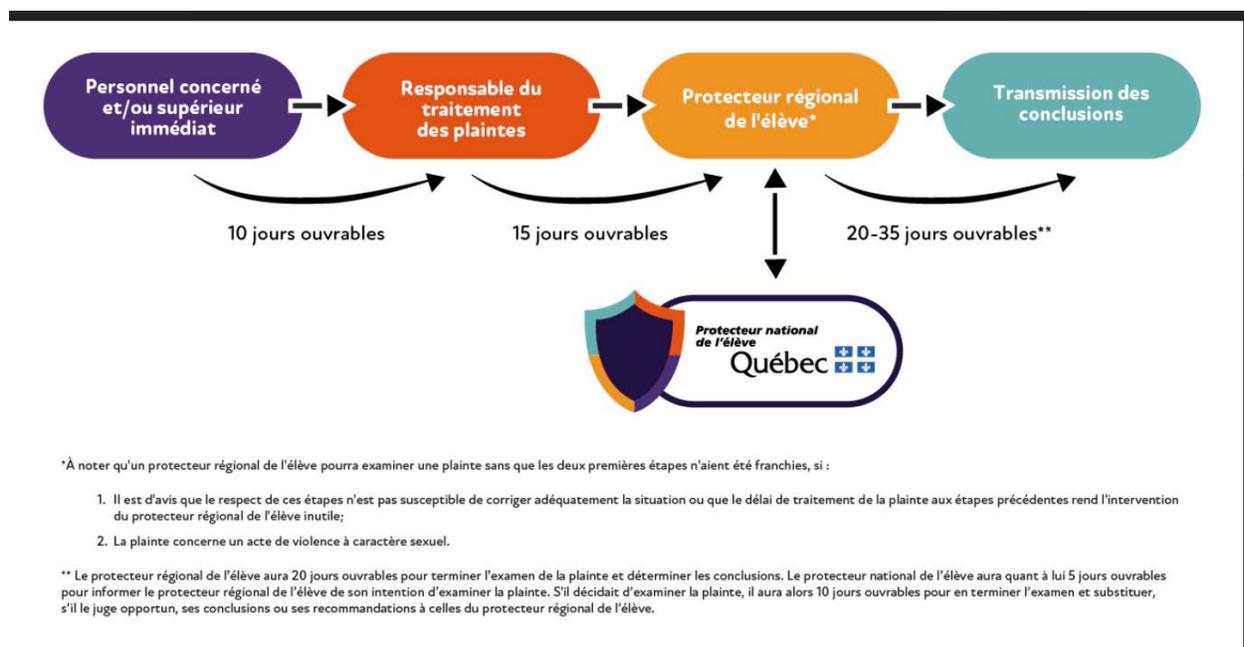
L'École de Formation Hébraïque aura à ce moment **10** jours ouvrables pour informer la personne plaignante et le protecteur régional de l'élève des suites qu'elle entend y donner et, le cas échéant, des motifs justifiant son refus d'y donner suite.

Pour accéder aux coordonnées des protecteurs de l'élève, veuillez consulter le site suivant :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/education/coordonnees/plaintes/coordonnees-protecteurs-eleves>

Attention : Les plaintes à caractère sexuel peuvent être formulées directement au protecteur régional de l'élève sans passer par les deux premières étapes du processus, car elles sont traitées en urgence.

Schéma récapitulatif



Protection contre les représailles

Il ne peut y avoir de représailles envers les personnes qui porteront plainte ou qui feront un signalement, collaboreront au traitement d'une plainte ou d'un signalement ou accompagnent une personne qui formulera une plainte ou un signalement sera mise en place. Il sera aussi 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 qui font un signalement, aucune mesure de représailles ne pourra être exercée :



- Le fait de les priver de droits.
- Leur appliquer un traitement différent.
- Suspendre ou expulser un élève.

Conséquences de ce processus sur le plan de lutte contre l'intimidation.

Lutte contre l'intimidation et contre la violence

Dès l'entrée en vigueur le 28 août 2023 de la LPNE, des modifications apparaîtront dans la loi sur l'enseignement privé (LEP^[2]) et ainsi auront un impact direct sur le plan de lutte contre l'intimidation et la violence.

Pour rappel, ce plan a pour objectif de prévenir et de contrer toute forme d'intimidation et de violence et il est révisé annuellement.

Rapport annuel

L'École de formation Hébraïque doit transmettre au ministre, au plus tard le **30 septembre de chaque année**, un rapport annuel qui fait mention de la nature des plaintes qui ont été portées à sa connaissance et des interventions qui ont été faites.

Ce rapport ne comporte pas de renseignements personnels et respecte la loi sur les renseignements personnels^[3].



Référence

[1] Référence :

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/education/protecteur-national-eleve/Loi_sur_le_protecteur_national_de_l_eleve.PDF

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-32.01>

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

[2] Références : Version française : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/e-9.1>

Version anglaise : <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/e-9.1?langCont=en#se:9>

[3] Références : [Loi sur la protection des renseignements personnels](#)
