

# RAPPORT D'ACTIVITÉS ET DE GESTION 2019/20



## E R R A T U M

**En page 59 de ce rapport, il est mentionné que durant l'exercice 2019-2020, aucune modification n'a été apportée aux lois dont la mise en oeuvre relève de la Commission. Il s'agit d'une information erronée devant être corrigée par le texte suivant:**

En 2019-2020, des modifications législatives ont été apportées à la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur la protection de la jeunesse.

La Loi sur la laïcité de l'État (L.Q. 2019, c. 12) a modifié le préambule et l'article 9.1 de la Charte des droits et libertés de la personne pour y introduire le concept de laïcité de l'État. Le quatrième alinéa du préambule, qui a été ajouté, se lit comme suit :

« Considérant l'importance fondamentale que la nation québécoise accorde à la laïcité de l'État; »

Le premier alinéa de l'article 9.1 se lit dorénavant comme suit :

« Les libertés et droits fondamentaux s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de la laïcité de l'État, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec. »

L'article 72.11 de la Loi sur la protection de la jeunesse, ainsi que l'article 6 du Règlement sur l'aide financière pour favoriser l'adoption d'un enfant, ont été modifiés à la suite du remplacement de l'expression « crédit d'impôt pour le soutien aux enfants » par l'expression « crédit d'impôt accordant une allocation aux familles », en vertu de la Loi modifiant la Loi sur les impôts, la Loi sur la taxe de vente du Québec et d'autres dispositions législatives (L.Q. 2019, c. 14).

# Au-delà des préjugés, communiquer autrement

Pour la conception graphique de ce rapport, nous avons mis de l'avant le projet lauréat de l'édition 2019 du Prix Droits et Libertés ainsi que les trois projets finalistes. Ainsi, tant pour la couverture que pour le début des différentes sections du document, des images des illustrations d'Élise Gravel ainsi que des projets Cuisine ta ville de l'organisme ATSA, de l'exposition Fugitifs! de Webster ainsi que de la campagne #DénonceLaHaine de la Fondation Émergence ont été utilisées.

Toute reproduction du texte en tout ou en partie est permise à condition d'en mentionner la source.



# Table des matières

- 4 Mot de la présidence**
- 7 Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion de la Commission**
- 8 Les faits saillants**
- 10 Les moments forts de 2019-2020**
- 13 Prix Droits et Libertés**
- 14 Section 1 Nos actions et activités**
  - 15 La protection et la défense des droits**
    - 15 Porter plainte, dénoncer ou faire une demande d'intervention
    - 15 Faire appel à nous
    - 15 Les demandes d'information
    - 15 Les mandats de la Commission
    - 15 Le traitement des plaintes, dénonciations et demandes d'intervention
    - 17 Trouver rapidement des solutions: 3 exemples de cas
    - 19 Le service de médiation: 3 exemples de succès
  - 20 Nos enquêtes**
    - 25 Protection des droits de la jeunesse: 3 situations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention
    - 27 Les motifs de fermeture des dossiers
    - 28 Les délais de traitement
  - 29 L'activité judiciaire**
    - 29 Le rôle de la Commission
    - 29 Les actions et les procédures
    - 29 Les règlements à l'amiable
    - 29 Les jugements obtenus
    - 30 2 dossiers qui ont marqué l'activité judiciaire
  - 31 Nos travaux de recherche**
    - 31 Protection des droits de la jeunesse
    - 31 L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux
  - 32 Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR)**
    - 33 3 situations où l'expertise du SCAR a été sollicitée
  - 34 L'accès à l'égalité en emploi**
  - 36 Notre action en matière de promotion des droits**
    - 36 Les activités d'éducation
    - 37 Protection de la jeunesse
    - 37 Droits de la personne
    - 37 L'accès à l'égalité en emploi
    - 38 3 exemples de formation offerte
  - 39 La coopération**
  - 39 Les communications**
    - 40 Présence sur les médias sociaux



## **42 Section 2 Nos recommandations**

### **43 Recommandations émises par la Direction de la recherche**

### **54 Recommandations émises par la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse**

## **58 Section 3 Le cadre législatif**

### **59 La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse**

- 59 La loi constitutive
- 59 L'évolution du cadre législatif
- 59 Les ministres responsables
- 59 La mission
- 59 La vision
- 59 Les valeurs organisationnelles
- 60 Les fonctions et les responsabilités de la Commission

### **62 Nos membres**

- 63 Les travaux de nos membres

### **64 Notre cadre administratif**

- 65 Les exigences législatives et gouvernementales

### **66 Les ressources humaines**

- 66 Nos équipes sont présentes sur le territoire
- 67 Nos effectifs
- 67 Heures rémunérées
- 68 Formation de la main-d'œuvre
- 68 Taux de départ volontaire du personnel régulier
- 69 L'accès à l'égalité en emploi
- 70 Gestion et contrôle des effectifs

### **71 Les ressources budgétaires**

## **74 Section 4 Nos engagements**

### **75 Déclaration de services aux citoyennes et citoyens**

- 76 Résultats détaillés relatifs aux engagements du Plan stratégique transitoire 2019-2021
- 76 Enjeu 1: Une égalité réelle en emploi
- 78 Enjeu 2: Le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion
- 80 Enjeu 3: La performance organisationnelle
- 83 Sommaire des résultats relatifs aux engagements du Plan stratégique transitoire 2019-2021

## **86 ANNEXES**

### **87 Développement durable**

- 87 La reddition de compte

### **94 Glossaire**



# Mot de la présidence



C'est avec fierté que nous vous présentons ce rapport d'activités et de gestion, le premier signé par une nouvelle équipe à la présidence, maintenant complète. En effet, Suzanne Arpin, vice-présidente responsable du mandat jeunesse et Myrlande Pierre, vice-présidente responsable du mandat Charte sont entrées en fonction durant l'exercice 2019-2020. Leur arrivée permet d'accroître à la fois l'expertise et la portée des activités de la Commission. Par ailleurs, nous tenons à souligner le départ de Roxane Leboeuf et la nomination de Nadine Vollant à titre de membres de la Commission pendant cette période.

Comme vous pourrez le constater dans ce rapport, le portrait statistique de l'exercice 2019-2020 témoigne d'une année chargée et marquée par une forte sollicitation du public à l'égard des différents services de la Commission. D'abord, plus de 1 000 dossiers d'enquête ont été ouverts au cours de cette période. De plus, nous devons souligner l'augmentation de 49% du nombre de dossiers traités en discrimination, harcèlement et exploitation en vertu de la Charte (849 contre 571 l'année précédente). En matière de protection des droits de la jeunesse, un nombre important de dossiers a aussi été traité (306).

Le volume considérable de dossiers traités en droits de la personne a eu des impacts multiples. Notamment, notre service de médiation a traité presque deux fois plus de dossiers que durant l'exercice 2018-2019 (315 contre 167) et notre équipe des affaires juridiques a mené 70 recours en justice contre 49 un an plus tôt.

Au cours de la dernière année, la Commission a aussi dévoilé son Rapport de mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse, document qu'elle est tenue de produire sur une base quinquennale. Nous y concluons que la réforme du réseau de la santé et des services sociaux n'a pas atteint ses objectifs, notamment celui de favoriser et simplifier l'accès aux services. Il est regrettable de constater que la situation des enfants les plus vulnérables ne s'est pas améliorée et que, dans certains cas, elle s'est même détériorée. Nous nous engageons à faire un suivi de l'ensemble des recommandations qui sont adressées au gouvernement dans ce rapport.

Toujours en matière de protection des droits de la jeunesse, nous avons mené 26 enquêtes de notre propre initiative pour des situations où nous avons raison de croire que les droits des enfants et des jeunes auraient été lésés. Ces enquêtes nous permettent d'obtenir un engagement soit du directeur de la protection de la jeunesse, soit d'une autre entité, de faire cesser la lésion de droit ou encore de saisir le tribunal pour ce faire. Ce nombre important d'enquêtes témoigne du fait que de nombreuses informations ont été portées à notre attention en cours d'année.

Pour la première fois de son histoire, la Commission a demandé l'autorisation de déposer une action collective. Elle a pour objectif de dénoncer l'utilisation, de manière généralisée, d'un questionnaire médical dans le processus d'embauche d'une commission scolaire. Dans un contexte où les pratiques discriminatoires en emploi sont encore aujourd'hui beaucoup trop répandues, nous avons d'ailleurs réalisé une campagne de sensibilisation baptisée Recruter sans discriminer. Au passage, nous tenons à remercier l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés d'avoir accepté de soutenir et promouvoir cette campagne.

Il importe de souligner qu'à travers la réalisation de ses différents mandats, la Commission est devenue un acteur clé au Québec en matière de respect et de promotion des droits des personnes racisées. C'est notamment le cas concernant le profilage racial, comme pour les autres formes de profilage, où son

expertise est régulièrement sollicitée. Ce rôle nous a d'ailleurs amenés, en novembre 2019, à demander l'interdiction immédiate et définitive des interpellations sans motif des piétons et passagers de véhicule (street check). Dans la mesure où cette pratique affecte les droits des membres de certains groupes de façon disproportionnée, nous estimons cette requête justifiée. En effet, au cours des dernières années, de nombreux rapports ont ainsi démontré que les contrôles et interpellations dont il est question ciblent les personnes racisées et autochtones de façon disproportionnée.

Sur un autre registre, notre institution est demeurée très présente sur le terrain afin d'agir en amont et prévenir les situations de non-respect de la Charte des droits et libertés de la personne, de la Loi sur la protection de la jeunesse ou encore de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Ce travail est crucial, car les 194 activités de formation ou d'information que nous avons tenues ont un impact tangible sur les personnes ainsi rejointes.

Par ailleurs, il est essentiel de souligner que l'exercice 2019-2020 est allé de pair avec le déploiement de notre Plan stratégique transitoire 2019-2021. Cet outil nous permet de tout mettre en œuvre pour atteindre des objectifs adaptés aux multiples changements ayant affecté l'environnement au sein duquel la Commission évolue. Tout en nous indiquant que nous sommes sur la bonne voie, l'évaluation de cette première année de mise en œuvre de la planification nous rappelle que des efforts accrus doivent être consentis afin d'atteindre certaines cibles.

Face à ces défis, la Commission a pu bénéficier d'un ajout budgétaire supplémentaire de près de 1,5 million de dollars sur une base récurrente. Ces sommes sont consacrées à l'amélioration des services aux citoyens afin de répondre adéquatement aux demandes croissantes qui nous sont adressées.

30 ans après la grande réforme ayant notamment mené à la création du Tribunal des droits de la personne, la question de l'accessibilité à la justice et d'une adjudication plus efficace dans les domaines relevant de la compétence d'enquête de la Commission continue d'être un enjeu important, comme en témoignent plusieurs constats jurisprudentiels et doctrinaux. C'est pourquoi la Commission poursuit sa réflexion pour assurer « par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des principes contenus dans la présente Charte ». Cela implique d'analyser comment nous pourrions optimiser les mécanismes prévus par la Charte. Pour nous, c'est là un chantier fondamental pour maintenir la confiance du public envers le système des droits de la personne au Québec.

En terminant, nous ne pouvons passer sous silence le fait que le présent exercice s'est conclu avec le début de la pandémie de COVID-19. Notre institution a rapidement tenu à rappeler que dans un contexte de crise, il est primordial de respecter les droits fondamentaux de la personne, notamment ceux des populations les plus vulnérables et des groupes historiquement discriminés. Les impacts potentiels de la pandémie peuvent être, pour eux, disproportionnés.

Philippe-André Tessier,  
président  
Avocat, CRIA, ASC

Myrlande Pierre,  
vice-présidente  
responsable du  
mandat Charte

Suzanne Arpin,  
vice-présidente  
responsable du  
mandat jeunesse

Monsieur François Paradis  
Président de l'Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020.

Ce rapport porte sur les activités et les recommandations de la Commission tant en matière de promotion et de respect des droits de la personne qu'en matière de protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que de promotion et de respect de ses droits. Il rend compte également de l'implantation des programmes d'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et de l'information concernant les programmes d'obligation contractuelle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier  
Montréal, le 21 juillet 2020

## Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion de la Commission

Les renseignements contenus dans le présent rapport relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données qu'il contient.

Les données du rapport de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse:

- > décrivent fidèlement sa mission, sa vision, ses valeurs et ses orientations stratégiques ;
- > présentent des objectifs à atteindre et les résultats obtenus ;
- > reflètent les activités réalisées et les recommandations (article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne) ;
- > présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2020.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier  
Montréal, le 21 juillet 2020

# Les faits saillants



**1092**

dossiers d'enquête  
ouverts



Une  
augmentation  
de

**10%**

du nombre d'enquêtes ouvertes  
en droits de la personne

**35%**

de ces enquêtes concernent  
une situation alléguée  
de discrimination pour  
cause de handicap  
et

**29%**

concernent les motifs  
« race », couleur, origine  
ethnique ou nationale



**360**

dossiers d'enquête  
ouverts en protection  
des droits de  
la jeunesse



Service de  
médiation

**315**

dossiers traités

Cela représente une  
augmentation de

**150%**

par rapport à  
2018-2019



## Service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR)

**68%**

des demandes reçues concernent le motif de discrimination « handicap »



## Activités de formation et d'information

**194**

séances de formation ou d'information offertes



## Médias sociaux

Plus de **1000** publications effectuées sur nos médias sociaux



## Direction de la recherche

**86** numéros de la Gazette officielle du Québec passés en revue

**60** projets de loi ont été analysés



## Demandes des médias

**71** entrevues réalisées

**238** demandes traitées



La direction des affaires juridiques a négocié des règlements dans

**68** dossiers en droits de la personne

# Les moments forts de 2019-2020

## Printemps 2019

### Mai 2019

Nous sommes les hôtes d'une rencontre organisée par le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ). Durant deux jours, des défenseurs de la protection des droits de la jeunesse de partout au Canada partagent de l'information sur leurs stratégies.



### Mai 2019

Dépôt d'un mémoire sur la laïcité de l'État (le projet de loi 21)



### Septembre 2019

Lancement du rapport Les actes haineux à caractère xénophobe, notamment islamophobe: Résultats d'une recherche menée à travers le Québec

### Juin 2019

Nomination de Myrlande Pierre et de Suzanne Arpin à titre de vice-présidentes de la Commission.

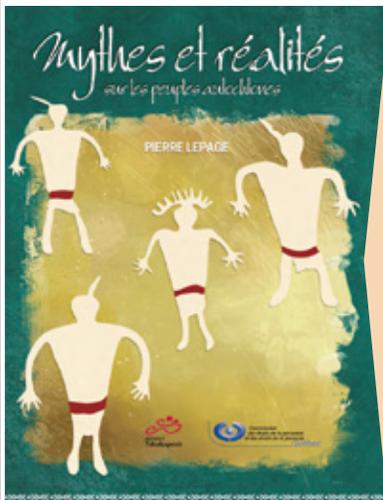
### Juin 2019

Nomination de madame Nadine Volland à titre de membre de la Commission.



### Juin 2019

Organisation d'une première table d'experts universitaires en accès à l'égalité en emploi. Le succès de l'événement oblige les organisateurs à en faire un rendez-vous annuel.



### Juin 2019

Lancement de la 3<sup>e</sup> édition de Mythes et réalités sur les peuples autochtones au Musée de la Civilisation de Québec. L'ouvrage de l'auteur Pierre Lepage (coédité par la Commission et l'Institut Tshakapesh) est devenu une référence au Québec.



## Été-Automne 2019



### Octobre 2019

Lancement de la campagne Recruter sans discriminer au Congrès des CRHA. Celle-ci a été diffusée à la radio, sur 87 écrans de cinéma ainsi que sur les médias sociaux.

### Novembre 2019

Dans le cadre du 30<sup>e</sup> anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant, la Commission organise un vernissage d'œuvres réalisées par des enfants. L'événement « Dessine-moi un droit » est aussi l'occasion de donner la parole aux jeunes dans une vidéo où ceux-ci sont invités à s'exprimer sur le droit de jouer, d'aller à l'école, de vivre et de ce qui surviendrait si on les privait de ces droits.

### Novembre 2019

Devant la Commission sur la sécurité publique de la Ville de Montréal, nous avons présenté nos recommandations relativement au rapport sur les interpellations policières réalisé par des chercheurs indépendants pour le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM).

## Hiver 2020

### Février 2020

Activité pour souligner le Mois de l'histoire des Noirs sous le signe de la Décennie internationale des personnes d'ascendance africaine proclamée par les Nations Unies, avec le sociologue Jean-Claude Icart comme conférencier principal.

### Juin 2019

#### Lancement d'une application

Lancement officiel de Gestion PAÉE, une application qui permet d'obtenir instantanément les résultats ainsi que les objectifs du programme d'accès à l'égalité en emploi.



### Août 2019

Participation à l'organisation et la réalisation de la 3<sup>e</sup> édition de Kwe! à la rencontre des peuples autochtones.

### Octobre 2019

La Commission dépose une demande d'action collective contre la Commission scolaire de Montréal afin de dénoncer l'utilisation généralisée dans le processus d'embauche d'un questionnaire médical sans lien avec l'emploi. Entreprendre une action collective est une première pour la Commission.



### Octobre 2019

Lors d'une conférence de presse tenue à l'Assemblée nationale pour le dépôt de son Rapport annuel, la Commission affirme observer une hausse de 20% du nombre d'ouvertures de dossiers en un an seulement.



### Décembre 2019

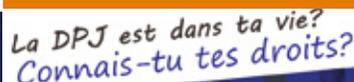
Le Prix Droits et Libertés est décerné aux illustrations d'Élise Gravel.

### Décembre 2019

Présentation d'un mémoire dans le cadre de la consultation sur le racisme et la discrimination systémiques de l'Office de consultation publique de Montréal (OCPM).

### Février 2020

Dévoilement du Rapport de mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse. Ce rapport a comme objectif d'apporter un éclairage quant aux enjeux relatifs à l'application de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux dans le secteur de la protection de la jeunesse.



### Mars 2020

Lancement de la campagne publicitaire Est-ce que la DPJ est dans ta vie ? Connais-tu tes droits ? Cette campagne cible les jeunes de 12 à 17 ans ayant fait l'objet d'un signalement à la DPJ et les invite à en apprendre davantage sur leurs droits. Les personnalités publiques Antoine Pilon et Samian ont réalisé les messages destinés aux jeunes.

### Mars 2020

Dans le contexte du début de la pandémie de COVID-19 la Commission rappelle que dans un contexte de crise, il est primordial de respecter les droits fondamentaux de la personne, notamment ceux des populations les plus vulnérables et des groupes historiquement discriminés. Les impacts potentiels de la pandémie peuvent être, pour eux, disproportionnés.

De gauche à droite:  
 Suzanne Arpin  
 Vice-présidente jeunesse  
 et Myriande Pierre,  
 Vice-présidente  
 Charte de la Commission,  
 Annie Roy directrice générale  
 de l'ATSAs, l'historien et artiste de  
 hip-hop Aly Ndiaye alias Webster,  
 l'auteur et illustratrice Élise Cravel,  
 Laurent Breault, directeur général  
 de la Fondation Émergence,  
 Johanne Lapierre rédactrice  
 en chef de RAD le laboratoire  
 de journalisme de Radio Canada,  
 Philippe-André Tessier,  
 président de  
 la Commission.



Au-delà des préjugés

**COM-  
MUNI-  
QUER  
AU-  
TRE-  
MENT**

Appel à candidatures  
 jusqu'au 15 juillet 2019

www.ccsr.ca  
 #au-deladesprejuges  
 #PDL2019

Commission canadienne  
 des droits et libertés  
 Canadian Human Rights Commission



# Prix Droits et Libertés

**Au-delà des préjugés,**

## communiquer autrement

Le thème de l'édition 2019 du Prix Droits et Libertés (PDL) «Au-delà des préjugés, communiquer autrement», a cherché à récompenser une initiative qui propose un discours allant au-delà des préjugés et invitant à changer de regard en mettant en avant l'être humain derrière les étiquettes.

À une époque où le recours aux discours stigmatisants, discriminatoires et haineux est parfois banalisé, la Commission a voulu mettre en lumière des alternatives qui tentent de lutter contre les généralisations et les préjugés et qui proposent des points de vue respectueux et inclusifs.

### Initiative lauréate: les illustrations d'Élise Gravel

C'est Élise Gravel qui a été choisie comme lauréate par le jury pour l'excellence de son travail de sensibilisation et de vulgarisation de sujets complexes et parfois tabous auprès des enfants. Ses illustrations permettent de déconstruire des préjugés avant même qu'ils ne s'installent chez les enfants et c'est justement ce qui a conquis le jury. Distribuées libres de droit sur son site Internet, ses affiches se partagent de manière virale et tapissent les murs d'écoles au Québec. [elisegravel.com](http://elisegravel.com)

### Prix coup de cœur du public: la campagne #DénonceLaHaine

Lancée par la Fondation Émergence, la campagne #DénonceLaHaine vise à développer notre réflexe collectif de dénoncer l'homophobie et la transphobie en ligne afin de l'enrayer. Cette campagne se base sur une expérience sociale où des propos haineux en ligne ont été imprimés sur des affiches et exposés dans l'espace public à Montréal. L'effet choc fut immédiat. La violence des messages a interpellé les passants qui ont appelé la police après seulement 20 minutes, alors que les mêmes propos peuvent rester en ligne pendant des années. C'est l'idée de transposer ce qui se passe dans le monde virtuel au monde réel qui a poussé le jury à choisir cette initiative parmi les quatre finalistes. C'est assurément un moyen de sensibiliser et de communiquer autrement!

## Les finalistes

Les deux autres initiatives finalistes choisies par le jury sont l'exposition Fugitifs et l'événement Cuisine ta ville.

L'exposition Fugitifs est une idée originale d'Aly Ndiaye alias Webster qui propose d'illustrer en grandeur nature d'anciens esclaves en fuite du 18<sup>e</sup> siècle au Québec. Elle vise à souligner l'agentivité des personnes afro-descendantes qui ont résisté à la pratique de l'esclavage en prenant la fuite. L'objectif est également de personnifier et humaniser ces personnes qui étaient perçues comme des biens meubles.

L'événement Cuisine ta ville est une initiative de l'organisme Quand l'art passe à l'action (ATSA) qui crée des espaces de rencontre entre les membres de la société d'accueil et les populations réfugiées et immigrantes, à travers des expériences multidisciplinaires: cuisine, musique, rencontres intimistes et parcours installatifs dans l'espace public.

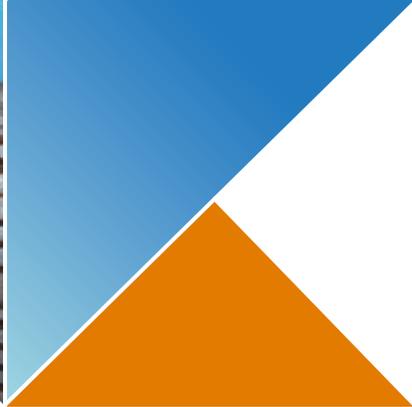
### Mention spéciale du jury: les dossiers thématiques de RAD

Comme le thème du Prix de cette année visait à souligner le rôle des médias et de tout diffuseur de contenu dans la lutte aux préjugés, le jury a accordé une mention spéciale à la candidature de RAD, le laboratoire de Radio-Canada. Cette mention leur a été décernée pour l'originalité du format et l'effort de vulgarisation de leurs dossiers thématiques, notamment ceux portant sur l'accessibilité, le 3<sup>e</sup> genre et les peuples autochtones.

## Le jury

La Commission est très heureuse d'avoir réuni un jury d'exception pour évaluer les candidatures: Manal Drissi, chroniqueuse et blogueuse, Normand Landry, enseignant à la TÉLUQ et titulaire de la Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains, Marjorie Villefranche, directrice générale de la Maison d'Haïti et membre de la Commission, Emily Laliberté, fondatrice et directrice artistique de Coup d'éclats, lauréate du Prix Droits et Libertés en 2018 et Philippe-André Tessier, président de la Commission.

La cérémonie de remise du Prix a eu lieu au Musée des beaux-arts de Montréal et fut animée par Manal Drissi.



SECTION

# 1

## Nos actions et activités

*FUGITIFS!*

À notre époque où l'idée de fond, l'histoire de l'esclavage au Québec est encore largement réflexion sur notre passé pluriel. Imaginée et orchestrée par l'historien et l'exposition met en valeur le travail de neuf un visage à des esclaves, ces portraits ont été de descriptions physiques et vestimentaires très par des avis de recherche publiés dans La Gazette de Montréal à la fin du 18<sup>e</sup> siècle. Reproduites en grand format, les représentations des fugi intégrées dans la salle Devenir, à l'entrée dominée par des p



# La protection et la défense des droits

## Porter plainte, dénoncer ou faire une demande d'intervention

### Porter plainte

Toute personne ou tout groupe de personnes peut porter plainte. Un organisme représentant une ou des personnes peut aussi le faire en leur nom.

La plainte repose sur le sentiment d'être victime:

- > de discrimination ou de harcèlement fondé sur un des motifs interdits par la Charte et que cette situation l'empêche d'exercer pleinement ses droits dans l'un des domaines protégés par la Charte;
- > de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires;
- > de représailles pour avoir déposé une plainte ou participé à une enquête de la Commission;
- > d'exploitation, s'il s'agit d'une personne âgée ou d'une personne handicapée. Pour un cas allégué d'exploitation, il peut y avoir dénonciation par une personne témoin de la situation.

### Faire une demande d'intervention

Dans le cas d'une atteinte présumée aux droits d'une personne mineure, tels que reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse ou par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, une demande d'intervention peut être effectuée.

Pour une demande d'intervention ou pour une plainte en matière d'exploitation, il est important de souligner que la situation peut être dénoncée à la Commission sans le consentement de la présumée victime

## Faire appel à nous

### Les demandes d'information

Le premier contact effectué auprès de la Commission est souvent une demande d'information. Ainsi, avant même de nous saisir d'une plainte, d'une dénonciation ou d'une demande d'intervention, nous recevons chaque année une multitude de demandes d'information par écrit et par téléphone. Au cours de 2019-2020, nous avons reçu un total de 11 788 demandes d'information.

### Les mandats de la Commission

#### Droits de la personne

Notre mandat concerne la discrimination, le harcèlement et l'exploitation. Dans ces situations, il est possible de faire une plainte auprès de la Commission.

#### Protection des droits de la jeunesse

Notre mandat concerne les lésions de droits en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Dans ces situations, il s'agira plutôt d'une demande d'intervention.

### Le traitement des plaintes, dénonciations et demandes d'intervention

Dans le cas où une personne veut déposer une plainte, effectuer une dénonciation ou faire une demande d'intervention, notre personnel à l'accueil et à la recevabilité recueille les informations pertinentes et détermine si cette requête relève de notre compétence. Si ce n'est pas le cas, la personne requérante peut être, au besoin, dirigée vers un autre organisme (Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, Régie du logement, syndicat, Direction de la protection de la jeunesse, Protecteur du citoyen, etc.).

Dans le cas où la demande interpelle notre compétence et qu'elle est jugée recevable, celle-ci pourra mener à l'ouverture d'un dossier d'enquête. Des 11 788 demandes d'information à portée générale que nous avons reçues, 2 445 demandes ont été étudiées à la recevabilité et 1 092 ont fait l'objet de l'ouverture d'une enquête. En matière de protection des droits de la personne, nous

avons reçu 2 018 demandes et ouvert 732 enquêtes. En protection des droits de la jeunesse, 427 demandes d'intervention ont été traitées et 360 enquêtes ont été ouvertes.

Le tableau 1 compare le nombre de demandes reçues et le nombre d'enquêtes ouvertes en droits de la personne et en protection de la jeunesse. Bien que ces dossiers soient ici présentés de manière combinée, il est essentiel de rappeler que ceux-ci sont traités de manière distincte.

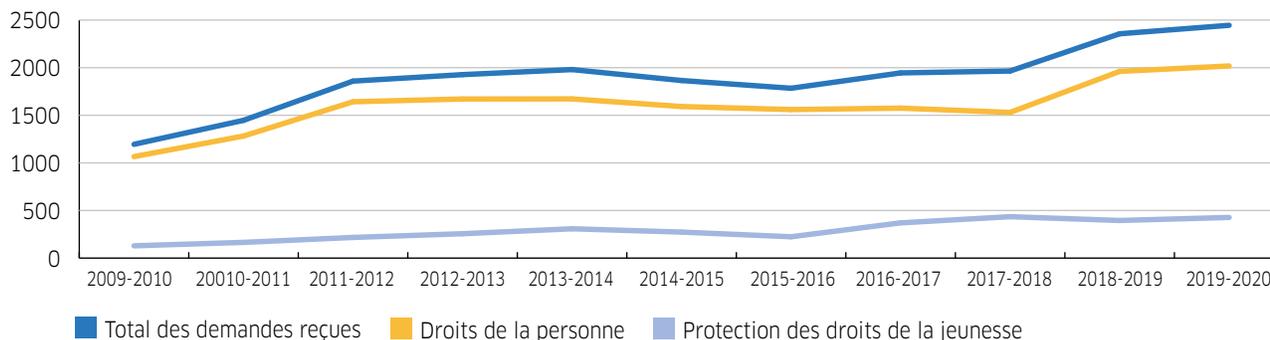
**Tableau 1 - Comparatif entre les demandes reçues et celles faisant l'objet d'une ouverture d'enquête**

	Les demandes reçues				Les dossiers d'enquête ouverts			
	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2009-2019 (Il y a 10 ans)	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2009-2010 (Il y a 10 ans)
Droits de la personne*	<b>2 018</b>	1 961	1 530	1 066	<b>732</b>	668	641	702
Protection des droits de la jeunesse	<b>427</b>	395	435	129	<b>360</b>	308	333	102
<b>Total</b>	<b>2 445</b>	<b>2 356</b>	<b>1 965</b>	<b>1 195</b>	<b>1 092</b>	<b>976</b>	<b>974</b>	<b>904</b>

\* Incluent les dossiers de discrimination, harcèlement et exploitation

Comme l'indique le graphique 1, le nombre de demandes reçues a plus que doublé en dix ans, passant de 1 195 en 2009-2010 à 2 445 en 2019-2020. Comparativement à l'exercice 2018-2019, ce nombre est aussi en augmentation à la fois en droits de la personne et en protection des droits de la jeunesse.

**Graphique 1 - Évolution du nombre de demandes reçues à la Commission au cours des dix dernières années**



# 3

## EXEMPLES DE CAS

En matière de protection des droits de la personne, nous évaluons l'intérêt de la personne plaignante et de la personne ou de l'entité mise en cause de trouver rapidement une solution. Cette démarche est envisagée avant même de proposer un recours à notre service de médiation ou encore d'effectuer une analyse de la situation qui pourrait mener les parties devant le tribunal. Ainsi, dans certaines situations, nous tentons de guider les parties vers la recherche d'une solution d'emblée satisfaisante.

Nous présentons ici trois exemples inspirés de faits réels.

### Refus d'embauche pour grossesse

Une femme a postulé afin d'obtenir un poste de représentante aux ventes dans une petite entreprise familiale. Lors de l'entrevue d'embauche, elle ne mentionne pas qu'elle est enceinte de six mois. Le propriétaire de l'entreprise et sa fille sont emballés par cette candidate qui possède une expérience hors du commun. Ils lui offrent le poste dès le lendemain de l'entrevue, sans même rencontrer d'autres candidats. La femme accepte le poste sur-le-champ et informe le propriétaire qu'elle prendra un court congé de maternité dans quelques mois. Informé de cette situation, l'employeur affirme qu'il n'est maintenant plus en mesure de lui offrir ce poste sous prétexte que l'entreprise traverse une période critique et qu'il ne peut se passer des services de son unique représentante aux ventes pendant plusieurs mois. La Commission est saisie de la situation et, sans délai, contacte le propriétaire de l'entreprise pour l'informer du dépôt d'une plainte au motif de discrimination basé sur la grossesse. La conseillère à l'évaluation de la Commission a convaincu l'employeur de procéder à l'embauche de la femme afin d'éviter toute poursuite judiciaire.

### Des sommes d'argent dérobées à un jeune homme handicapé

Une travailleuse sociale a des raisons de croire qu'un jeune homme de 19 ans, lourdement handicapé, est victime d'exploitation financière. Elle croit que l'un de ses proches s'est approprié des sommes d'argent lui appartenant à son insu. La travailleuse sociale décide donc de contacter la Commission pour dénoncer la situation. La Commission est rapidement intervenue auprès de ce proche et a informé l'institution financière concernée de la situation. Le proche a reconnu sa faute, a signé une reconnaissance de dette et s'est engagé à rembourser dans un délai de quelques mois.

### Refus de louer un logement pour cause de condition sociale

Une dame estime qu'on a refusé de lui louer un logement pour des motifs discriminatoires. Lorsqu'elle a rencontré le propriétaire, celui-ci a exigé un endosseur quand il a appris qu'elle était prestataire de l'aide sociale. Il lui a dit que cette démarche est normale, car « les B.S. partent toujours sans payer ». La dame a décidé de contacter la Commission qui a appris que le logement est toujours disponible. Dans ce contexte, la Commission a communiqué rapidement avec le propriétaire pour l'informer de la plainte et explorer la possibilité de régler le dossier. Informé des droits protégés par la Charte, notamment ceux fondés sur la condition sociale, le propriétaire a accepté de conclure un bail avec la plaignante.

## La médiation et les autres moyens de règlement - droits de la personne

À chacune des étapes du traitement d'un dossier, nous vérifions l'intérêt des parties de régler la situation à l'amiable. En ce sens, les parties peuvent tenter une médiation à tout moment. En 2019-2020, 303 dossiers ont été dirigés vers ce service. Plus du deux tiers de ces dossiers se sont conclus par une entente.

Le tableau suivant présente l'issue de l'ensemble des règlements intervenus aux différentes étapes du traitement des plaintes, incluant celle de la médiation.

**Tableau 2 - Dossiers traités en médiation**

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Dossiers transmis au service de médiation	<b>303</b>	164	248
Dossiers traités	<b>315</b>	167	234
Avec entente	<b>241</b>	110	149
Sans entente	<b>50</b>	46	76
Désistement	<b>24</b>	11	9
Taux de règlement	<b>77%</b>	66%	64%

## Le service de médiation

# 3

## EXEMPLES DE SUCCÈS

### Harcèlement sexuel au travail

Le patron d'un bureau d'architectes exprime à plusieurs reprises de l'admiration pour la beauté d'une employée. Il l'invite aussi à faire des activités sportives et culturelles avec lui, ce qu'elle refuse. Au fil du temps, l'homme réalise que ses tentatives sont vaines et congédie la femme sous prétexte qu'elle ne répond pas aux exigences du poste.

L'employée décide de faire appel à la Commission qui lui propose son service de médiation. Pendant la médiation, le patron se montre ouvert à en apprendre plus sur la définition de harcèlement sexuel tout en exprimant ses excuses à la femme. L'employée, qui a été humiliée par les avances répétées de son patron, se sent valorisée par les échanges lors de la médiation. Elle est satisfaite des excuses sincères de l'employeur ainsi que de la réparation monétaire qui lui est offerte.

### Refus d'embauche pour antécédents judiciaires

Un homme pose sa candidature pour un poste de cuisinier dans un restaurant. Ayant pris connaissance de ses antécédents judiciaires, le propriétaire de l'établissement refuse de l'embaucher. Estimant la situation injuste, le jeune homme interpelle la Commission. Après avoir effectué un examen du dossier, celle-ci offre aux deux parties de faire appel à son service de médiation. Au terme de la rencontre entre l'homme et l'employeur, ce dernier accepte de l'embaucher sous certaines conditions. Le candidat au poste de cuisinier est satisfait du dénouement.

### Refus d'embauche en raison d'une future chirurgie

Un homme pose sa candidature pour un poste d'opérateur de machinerie lourde dans une usine. Dans le cadre d'un questionnaire médical préembauche, il révèle être en attente d'une chirurgie et n'obtient pas, pour cette raison, le poste convoité. Pourtant, le candidat est en mesure d'effectuer les tâches reliées à ce poste, même en attente de la chirurgie, et le sera aussi à la suite de son rétablissement.

Après avoir pris contact avec la Commission, on lui propose d'utiliser le service de médiation. Dans ce contexte, une entente intervient entre les parties. L'homme obtient la garantie d'être embauché dès que son médecin autorisera son intégration au travail. De plus l'entreprise convient de verser à la victime une compensation monétaire.

# Nos enquêtes

La Commission peut faire enquête à la demande de personnes ou de groupes de personnes et peut aussi procéder de sa propre initiative.

## Les enquêtes en matière de droits de la personne

Les enquêtes peuvent porter sur les cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur l'un des 14 motifs prévus à l'article 10 de la Charte, les situations de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires (article 18.2 de la Charte) et les tentatives ou actes de représailles exercés contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête de la Commission (article 82 de la Charte) (voir le tableau 4). Elles peuvent aussi porter sur les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte) (voir le tableau 6).

La Commission aide la personne plaignante à préciser le contenu de la plainte, s'assure que tous les éléments pertinents au dossier sont présents et peut communiquer ensuite avec la partie mise en cause pour l'aviser du dépôt de la plainte et vérifier l'intérêt des parties à régler le dossier à l'amiable. Dans ce dernier cas, un processus de médiation peut être entrepris.

Lors de l'enquête, des éléments de preuve sont recherchés (témoignages, collecte de documents, etc.) afin de vérifier si la plainte est appuyée par une preuve suffisante. Le résultat de cette recherche est soumis au comité des plaintes qui est constitué de trois membres de la Commission. Le comité évalue si les preuves sont suffisantes et prend une décision concernant le dossier.

## Les enquêtes en matière de protection des droits de la jeunesse

Lorsque les allégations portées à l'attention de la Commission lui donne raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés, l'enquêteur informe la personne, l'établissement ou l'organisme à qui les actes sont reprochés des éléments essentiels de la demande d'intervention afin d'obtenir sa version des faits. À la lumière des informations recueillies, l'enquêteur analyse ensuite la possibilité que la situation soit corrigée. Si cela est impossible, l'enquête se poursuit par la recherche des éléments de faits pertinents permettant de vérifier si les droits de l'enfant ou du groupe d'enfants ont été lésés.

Une fois l'enquête terminée, un rapport est soumis à notre comité des enquêtes qui prend une décision quant à l'issue du dossier. Si la Commission a toujours raison de croire qu'il y a eu lésion de droit, elle émet des recommandations afin de faire cesser l'acte reproché et d'éviter que la situation ne se reproduise. Elle peut saisir le tribunal si les recommandations ne sont pas mises en œuvre dans le délai qu'elle fixe.

Les enquêtes peuvent porter sur les services rendus par:

- un directeur de la protection de la jeunesse, lorsqu'un cas lui a été signalé;
- un centre jeunesse assurant la prise en charge d'un enfant ou d'un adolescent;
- une famille d'accueil à qui un enfant ou un adolescent a été confié;
- tout établissement, organisme ou personne agissant en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (centre de réadaptation, CLSC, policier, centre de réadaptation en déficience intellectuelle, etc.);
- tout établissement ou toute personne responsable de la garde d'un adolescent reconnu coupable d'une infraction en vertu de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

Le tableau suivant présente le statut des dossiers d'enquête en droits de la personne (discrimination, harcèlement et exploitation) et en protection des droits de la jeunesse au cours des trois dernières années ainsi qu'il y a dix ans.

**Tableau 3 – Statut des enquêtes en droits de la personne et en protection des droits de la jeunesse**

	2019-2020		2018-2019		2017-2018		2009-2010 (Il y a 10 ans)	
	Dossiers ouverts	Traitées et fermées	Dossiers ouverts	Traitées et fermées	Dossiers ouverts	Traitées et fermées	Dossiers ouverts	Traitées et fermées
Droits de la personne	<b>732</b>	<b>849</b>	668	571	641	682	702	712
Protection des droits de la jeunesse	<b>360</b>	<b>306</b>	308	308	333	326	102	115
<b>Total</b>	<b>1 092</b>	<b>1 155</b>	<b>976</b>	<b>879</b>	<b>974</b>	<b>1 008</b>	<b>804</b>	<b>827</b>

On constate d'abord une augmentation à la fois du nombre de dossiers ouverts et de ceux traités et fermés par rapport à l'exercice 2018-2019. En matière de droits de la personne, le volume de dossiers traités et fermés a été beaucoup plus important en 2019-2020 que durant l'exercice précédent (49% de plus). De plus, avec 360 dossiers ouverts, 2019-2020 a été une année fort chargée en protection des droits de la jeunesse.

En matière de droits de la personne, le tableau suivant présente le motif de discrimination et le secteur d'activité associés aux dossiers de plaintes ouverts. De plus, à titre indicatif, nous présentons aussi les données des deux années précédentes.

**Tableau 4 – Dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination – droits de la personne**

Motif	Secteur					Total			
	Travail	Logement	Acte juridique/ biens et services	Accès aux transports et lieux publics	Autre	2019-2020	2019-2020 en %	2018-2019 en %	2017-2018 en %
Âge	30	8	4	0	1	<b>43</b>	<b>6</b>	9	8
Antécédents judiciaires	56	0	0	0	0	<b>56</b>	<b>8</b>	7	8
Condition sociale	2	8	3	3	0	<b>16</b>	<b>2</b>	2	4
Convictions politiques	3	0	1	0	1	<b>5</b>	<b>1</b>	1	1
État civil	4	1	1	0	0	<b>6</b>	<b>1</b>	2	2
Grossesse	26	0	3	1	0	<b>30</b>	<b>4</b>	4	4
Handicap	99	7	68	46	13	<b>233</b>	<b>35</b>	36	38
Identité ou expression de genre	2	0	2	3	0	<b>7</b>	<b>1</b>	2	1
Langue	4	0	4	0	0	<b>8</b>	<b>1</b>	2	1
Orientation sexuelle	8	0	2	0	3	<b>13</b>	<b>2</b>	1	2
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	58	12	34	14	76	<b>194</b>	<b>29</b>	24	26
Religion	9	2	2	4	2	<b>19</b>	<b>3</b>	3	2
Sexe	26	0	3	2	1	<b>32</b>	<b>5</b>	4	2
Autre*	0	0	0	0	11	<b>11</b>	<b>2</b>	2	1
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>38</b>	<b>127</b>	<b>73</b>	<b>108</b>	<b>673</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Pourcentage 2019-2020</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>100</b>			
Pourcentage 2018-2019	53	9	16	10	12	100			
Pourcentage 2017-2018	53	8	17	14	8	100			
2009-2010 (Il y a 10 ans)	44%	8%	18%	12%	19%	100%			

\*Nouveaux dossiers ouverts et en traitement à l'étape de la recevabilité. Ils ne sont pas encore classés selon le motif de discrimination.

Avec 49% de l'ensemble des dossiers de discrimination ouverts, le secteur du travail est bon premier dans le total des plaintes traitées. Les deux motifs les plus souvent invoqués dans l'ensemble des dossiers sont le handicap (35%) suivi de la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale (29%). Puisque près de la moitié des plaintes de discrimination proviennent du secteur du travail, il est intéressant de présenter une répartition des 327 nouveaux dossiers ouverts dans ce secteur selon les sous-secteurs d'activité auxquels ils se rattachent.

**Tableau 5 - Dossiers ouverts dans le secteur du travail selon le sous-secteur d'activité et le motif de discrimination**

Motif	Sous-secteur					Total			
	Embauche	Congé- diement et mise à pied	Conditions de travail	Représailles	Autre	2019- 2020	2019- 2020 en %	2018- 2019 en %	2017- 2018 en %
Âge	19	5	1	1	4	<b>30</b>	<b>9</b>	10	9
Antécédents judiciaires	36	16	1	0	3	<b>56</b>	<b>17</b>	13	15
Condition sociale	0	0	2	0	0	<b>2</b>	<b>1</b>	1	2
Convictions politiques	0	2	0	0	1	<b>3</b>	<b>1</b>	1	0
État civil	2	0	1	0	1	<b>4</b>	<b>1</b>	2	2
Grossesse	3	17	1	0	5	<b>26</b>	<b>8</b>	6	7
Handicap	16	66	6	0	11	<b>99</b>	<b>30</b>	40	37
Identité ou expression de genre	1	0	0	0	1	<b>2</b>	<b>1</b>	2	1
Langue	1	3	0	0	0	<b>4</b>	<b>1</b>	2	2
Orientation sexuelle	0	4	0	0	4	<b>8</b>	<b>2</b>	0	1
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	8	23	3	1	23	<b>58</b>	<b>18</b>	14	18
Religion	2	4	1	0	2	<b>9</b>	<b>3</b>	2	3
Sexe	6	5	2	0	13	<b>26</b>	<b>8</b>	6	3
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>145</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>68</b>	<b>327</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Total 2019-2020 en %</b>	<b>29</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>100</b>			
Total 2018-2019 en %	31	44	8	0	17	100			
Total 2017-2018 en %	25	42	11	1	21	100			
Total 2009-2010 en % (il y a 10 ans)	21	38	19	s.o.	22	100			

s.o.: sans objet

## Le profilage racial

Le tableau suivant présente, pour les trois dernières années, le nombre de dossiers ouverts pour profilage racial.

**Tableau 6 - Dossiers ouverts pour profilage racial**

Année	Nombre
2019-2020	76
2018-2019	46
2017-2018	38

## Les plaintes et dénonciations pour exploitation d'une personne âgée ou d'une personne handicapée

En matière de protection des droits de la personne, outre les plaintes de discrimination, la Commission traite des plaintes et des dénonciations en matière d'exploitation des personnes âgées ou handicapées. Le tableau suivant présente le nombre de ces dossiers en plus d'indiquer leur part dans l'ensemble des enquêtes en droits de la personne.

**Tableau 7 - Demandes d'information reçues et enquêtes ouvertes en matière d'exploitation d'une personne âgée ou d'une personne handicapée**

Exploitation des personnes âgées ou handicapées	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2009-2010 (il y a 10 ans)
Nombre de demandes d'information reçues	<b>267</b>	221	254	*
Dossiers d'enquête ouverts	<b>59</b>	54	61	58
En %, les dossiers d'enquête ouverts par rapport à l'ensemble des demandes reçues	<b>22%</b>	24%	24%	*
En %, la part des dossiers d'exploitation ouverts dans l'ensemble des dossiers d'enquête traités en droits de la personne.	<b>8%</b>	8%	9%	8%

\*Information non disponible.

Depuis trois ans, près du quart des demandes d'informations reçues relativement à l'exploitation d'une personne se traduisent par l'ouverture d'un dossier d'enquête. Ces dossiers représentent 8% de l'ensemble des dossiers d'enquête ouverts en droits de la personne.

En protection des droits de la jeunesse, le tableau 8 présente le type de requérant à l'origine des demandes d'intervention reçues. Le requérant est la personne qui fait la demande d'intervention pour l'enfant ou encore l'enfant lui-même.

**Tableau 8 - Demandes d'intervention par type de requérant - protection des droits de la jeunesse**

Requérant	2019-2020		2018-2019		2017-2018		2009-2010 (il y a 10 ans)	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Parent	<b>253</b>	<b>59</b>	244	62	295	68	49	38
Grand-parent	<b>43</b>	<b>10</b>	37	9	40	9	s.o.	s.o.
Milieu élargi	<b>37</b>	<b>9</b>	28	7	39	9	s.o.	s.o.
Enfant	<b>9</b>	<b>2</b>	9	2	8	2	16	12
Famille d'accueil	<b>14</b>	<b>3</b>	18	5	10	2	13	10
Avocat de l'enfant ou de ses parents	<b>6</b>	<b>1</b>	18	5	11	3	6	5
Professionnel (juge ou autre)	<b>21</b>	<b>5</b>	25	6	29	6	9	7
Commission (de sa propre initiative)	<b>26</b>	<b>6</b>	5	1	0	0	7	6
Autre	<b>18</b>	<b>4</b>	11	3	3	1	29 <sup>1</sup>	22
Total	<b>427</b>	<b>100</b>	395	100	435	100	129	100

s.o.: Sans objet

<sup>1</sup>En 2009-2010, 29 dossiers avaient pour requérant « la famille ou un voisin ».

Quoique l'objet des requêtes est toujours singulier, le tableau suivant présente les diverses situations ayant justifié l'ouverture d'un dossier.

**Tableau 9 - En %, le motif des dossiers ouverts - protection des droits de la jeunesse**

Motif	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2009-2010 (il y a 10 ans)
Communications confidentielles	<b>26</b>	27	29	s.o.
Services sociaux	<b>19</b>	19	15	s.o.
Décisions prises dans l'intérêt de l'enfant	<b>14</b>	9	15	s.o.
Signalement	<b>14</b>	8	10	8
Évaluation de la situation et orientation	<b>9</b>	8	8	16
Ordonnance non respectée	<b>1</b>	6	7	s.o.
Stabilité des liens et des conditions de vie	<b>2</b>	1	5	s.o.
Être entendu, informé et accompagné	<b>6</b>	6	4	s.o.
Mesures disciplinaires en centre de réadaptation	<b>1</b>	1	3	s.o.
Exclusivité des responsabilités	<b>1</b>	3	2	s.o.
Milieu substitut	<b>5</b>	2	1	s.o.
Entente provisoire	<b>0,5</b>	1	1	s.o.
DPJ	<b>1</b>	3	0	s.o.
Prise en charge de la situation de l'enfant	<b>s.o.</b>	s.o.	s.o.	43
Services en ressources d'hébergement	<b>s.o.</b>	s.o.	s.o.	29
Autre	<b>0,5</b>	6	0	4
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

s.o.: sans objet

Avec 26%, le motif « communications confidentielles » est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre d'ouvertures de dossiers. Au fil des ans, ce motif demeure celui qui suscite le plus de demandes d'intervention. La Loi sur la protection de la jeunesse reconnaît clairement à l'enfant retiré de son milieu familial le droit à la stabilité des liens ainsi que le droit de communiquer avec les personnes qui lui sont significatives. Par conséquent, le DPJ doit être proactif afin de permettre à l'enfant de garder des contacts avec ces personnes. La décision de restreindre ces contacts doit être fondée sur le seul critère du meilleur intérêt de l'enfant.

## Protection des droits de la jeunesse

# 3

### SITUATIONS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE DEMANDE D'INTERVENTION

#### Une fratrie maintenue à l'écart des membres de sa famille immédiate

Les enfants d'une fratrie sont retirés de leur milieu familial et confiés en famille d'accueil sans que la DPJ ne considère le placement auprès de membres de la famille immédiate. Après vérification, la Commission apprend que les demandes de contacts de la famille élargie envers les jeunes ont été vaines. Celles-ci ont été ignorées par l'intervenante qui, par ailleurs, n'a pas pris soin de vérifier le désir des jeunes de maintenir des contacts avec les membres de leur famille.

La Commission estime que le placement des jeunes auprès des membres de leur famille aurait favorisé le maintien des liens ainsi que des relations significatives pour eux. C'est pourquoi elle intervient afin que les enfants soient hébergés chez leur grand-mère maternelle et que des contacts avec certains membres de la famille soient rétablis. La DPJ s'est aussi assurée de rappeler aux intervenants le droit reconnu à l'enfant de maintenir des liens significatifs pour lui ainsi que l'importance de considérer d'abord l'hébergement chez des gens avec qui il a ce type de liens.

#### Un lieu d'hébergement non adapté à la situation d'un adolescent

Un jeune de 16 ans est hébergé dans un milieu jugé inadéquat, une situation potentiellement contraire à l'article 11.1 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Après vérification, la Commission constate que l'adolescent est hébergé dans une unité à encadrement dynamique élevé et que de nombreuses restrictions à sa liberté ne sont pas justifiées. Ainsi, la Commission intervient afin que le jeune soit relocalisé dans une unité ouverte à encadrement moins élevé, un environnement mieux adapté à ses besoins et au respect de ses droits.

#### La prise en considération de la préservation de l'identité culturelle dans l'analyse du meilleur intérêt d'un enfant autochtone

Le directeur de la protection de la jeunesse a retiré une jeune autochtone de son milieu familial. Dans le cadre de son hébergement, l'identité culturelle de l'enfant n'a pas été préservée. En fait, la personne responsable des services de protection au sein de la communauté n'a pas été informée de la demande d'hébergement. Par conséquent, elle n'a pas été en mesure de témoigner et de présenter ses observations au tribunal, comme le prévoit la loi.

L'intervention de la Commission a permis à la DPJ de reconnaître que l'autorité compétente de la communauté aurait dû être informée des demandes présentées au tribunal. Elle s'est aussi engagée à le faire en temps opportun pour toute nouvelle date d'audience dans la situation de l'enfant.

## L'origine des plaintes et des demandes d'intervention par région administrative

Le tableau 10 présente, par région administrative, le nombre de dossiers ouverts en droits de la personne et en protection des droits de la jeunesse. En combinant ces deux données, un ratio du nombre de dossiers ouverts en cours d'année par 100 000 habitants est aussi présenté.

**Tableau 10 - Par région administrative, l'origine des dossiers ouverts**

Région administrative	Population*	Nombre de dossiers ouverts		Dossiers ouverts par 100 000 habitants	
		Droits de la personne	Protection des droits de la jeunesse	2019-2020	2018-2019
01-Bas-Saint-Laurent	197 322 hab.	12	11	<b>12</b>	7
02-Saguenay-Lac-Saint-Jean	277 796 hab.	10	14	<b>9</b>	11
03-Capitale nationale	750 645 hab.	68	18	<b>11</b>	12
04-Mauricie	279 889 hab.	16	55	<b>25</b>	16
05-Estrie	328 998 hab.	20	33	<b>16</b>	12
06-Montréal	2 052 910 hab.	257	77	<b>16</b>	14
07-Outaouais	397 193 hab.	28	14	<b>11</b>	15
08-Abitibi-Témiscamingue	147 542 hab.	6	7	<b>9</b>	11
09-Côte-Nord	90 704 hab.	1	7	<b>9</b>	8
10-Nord-du-Québec	45 863 hab.	3	6	<b>20</b>	26
11-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	90 334 hab.	3	9	<b>13</b>	14
12-Chaudière-Appalaches	428 618 hab.	15	8	<b>5</b>	6
13-Laval	438 973 hab.	45	7	<b>12</b>	11
14-Lanaudière	515 448 hab.	43	22	<b>13</b>	11
15-Laurentides	620 264 hab.	45	39	<b>14</b>	11
16-Montérégie	1 582 067 hab.	123	28	<b>10</b>	9
Région non spécifiée		37	5		

Avec un total de 25 plaintes et demandes d'intervention par 100 000 habitants, la Mauricie est de loin la région affichant le plus haut ratio par habitant. Les 55 demandes d'intervention traitées en protection des droits de la jeunesse représentent un nombre important pour une population de 279 889 habitants.

Chaudière-Appalaches est la région où le nombre de plaintes et de demandes d'intervention est le plus bas au Québec suivi de la Côte-Nord, du Saguenay-Lac-Saint-Jean, et de l'Abitibi-Témiscamingue.

# Les motifs de fermeture des dossiers

**Tableau 11 – Motif de fermeture des dossiers – droits de la personne**

Motif de fermeture	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Décision du comité des plaintes	416	49	231	40	241	35
Règlement	194	23	154	27	206	30
Cesser d'agir pour les raisons suivantes	178	21	146	26	208	31
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; demande du plaignant de cesser d'agir dans son dossier</li> <li>&gt; le plaignant ne communique plus avec la Commission</li> <li>&gt; le plaignant a exercé un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 de la Charte</li> </ul>						
Jugement d'un tribunal	48	6	28	5	14	2
Mandat non exécutable	5	1	0	0	2	0
Fermeture administrative	0	0	0	0	0	0
Fermeture à l'évaluation ou à la recevabilité	8	1	11	2	9	2
<b>Total</b>	<b>849</b>	<b>100</b>	<b>570</b>	<b>100</b>	<b>680</b>	<b>100</b>

416 dossiers (49%) ont été fermés à la suite d'une décision de notre comité des plaintes. C'est le motif de fermeture le plus élevé après le règlement de la plainte (23%) et le fait d'avoir cessé d'agir à la demande du plaignant ou parce que ce dernier a cessé de communiquer avec la Commission ou encore qu'il a entrepris un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80. Enfin, nous observons une augmentation constante du nombre de dossiers fermés par un jugement du tribunal (2% en 2017-2018 contre 6% en 2019-2020).

**Tableau 12 – Motif de fermeture des dossiers – protection des droits de la jeunesse**

Motif de fermeture	2019-2020		2018-2019		2017-2018	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Situation corrigée avec ou sans entente/ recommandations	147	48	95	31	88	27
Absence de preuves de lésion de droits	101	33	169	55	195	60
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	54	18	39	13	40	12
Hors du champ de compétence de la Commission	3	1	2	0	1	0
Abandon du requérant	1	0	3	1	2	1
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>100</b>	<b>308</b>	<b>100</b>	<b>326</b>	<b>100</b>

Près de la moitié (48%) des demandes d'intervention traitées en cours d'année ont été fermées à la suite de la mise en place de mesures correctrices ayant comme objectif de faire cesser l'acte reproché et d'éviter la récurrence de situations de lésion de droits reconnus aux enfants.

Dans certains cas, les mesures sont mises en place dès le début de l'enquête ou à la suite d'un engagement à corriger la situation de la personne ou de l'organisme à qui les actes sont reprochés. Dans d'autres cas, la Commission doit poursuivre son enquête dont les résultats sont présentés aux membres du comité des enquêtes pour décision et recommandations. La demande d'intervention ne sera alors fermée qu'une fois les recommandations mises en œuvre. À défaut, la Commission peut saisir le tribunal de la situation.

On remarque une augmentation importante de ce motif de fermeture ainsi qu'une diminution du nombre de demandes d'intervention fermées pour absence de lésion de droits.

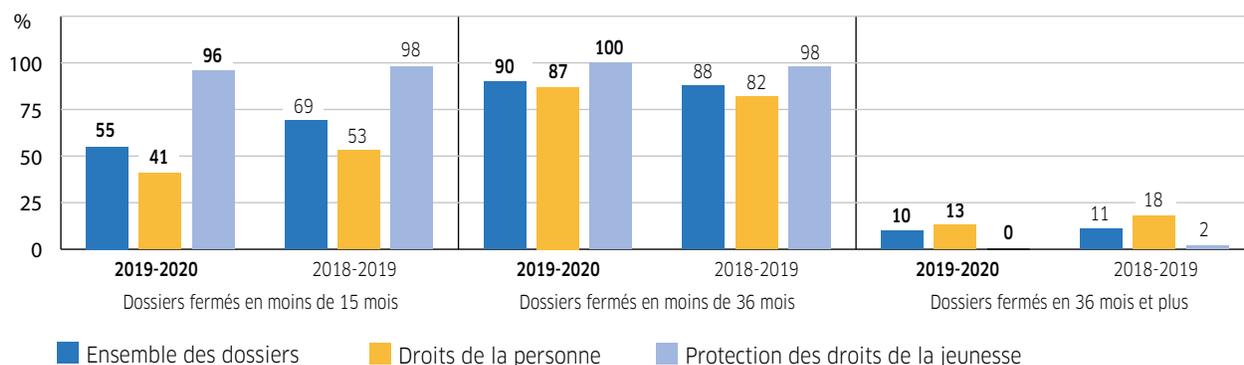
# Les délais de traitement

Les situations pouvant faire l'objet d'une enquête par la Commission sont diverses. Sauf situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers, la Commission s'est fixé comme objectif de faire connaître aux parties sa décision dans une période maximale de quinze mois suivant le dépôt de la plainte relevant de la Charte des droits et libertés de la personne. En matière de droits de la jeunesse, la demande d'intervention sera traitée dans un délai maximal de six mois. Les enquêtes systémiques, plus complexes, peuvent requérir plus de temps de réalisation.

Quoique nos objectifs en droits de la personne et ceux en droits de la jeunesse soient distincts, nous présentons ici, selon une approche globale, les dossiers fermés en moins de 15 mois, en moins de 36 mois et dans un délai de 36 mois et plus.

## Graphique 2 - Délai de traitement d'un dossier à la Commission

En %, les dossiers fermés en moins de 15 mois, en moins de 36 mois et en 36 mois et plus.



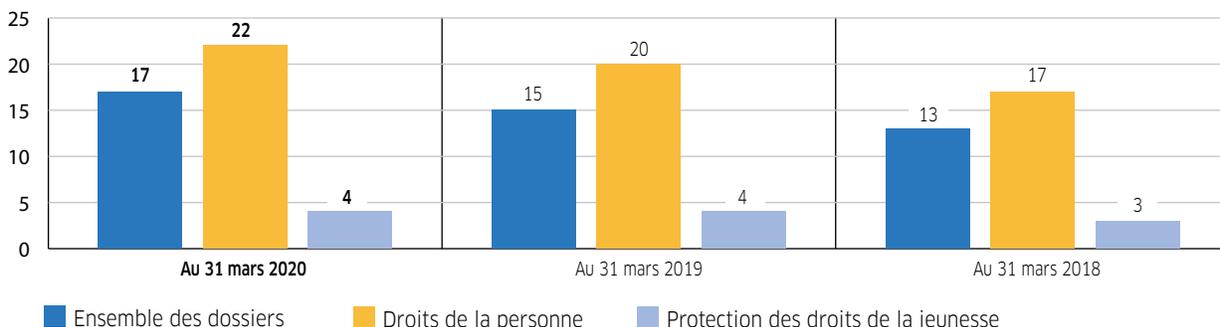
Au cours de 2019-2020, la part des dossiers traités et fermés en moins de 15 mois a diminué. Elle est passée de 69% en 2018-2019 à 55% en 2019-2020. Le pourcentage des dossiers traités et fermés en 36 mois et plus a légèrement diminué, passant de 11% en 2018-2019 à 10% en 2019-2020.

Par ailleurs, nous tenons à préciser que les demandes d'intervention en protection des droits de la jeunesse respectent l'engagement de 180 jours prévu à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens dans 85% des dossiers.

Quoique chaque dossier ait son propre degré de complexité et que les dossiers en droits de la personne et ceux en protection des droits de la jeunesse soient fort différents, le tableau suivant présente, en mois, le délai moyen pour le traitement d'un dossier à la Commission.

## Graphique 3 - En mois, le délai moyen pour le traitement d'un dossier

Nombre de mois



Il ressort du graphique 3 que le délai moyen pour le traitement d'un dossier a connu une légère augmentation, passant de 15 mois en 2018-2019 à 17 mois en 2019-2020. Cette augmentation est surtout imputable au délai de traitement des dossiers en droits de la personne qui est passé de 20 mois en 2018-2019 à 22 mois en 2019-2020. Rappelons que, depuis trois ans, le nombre de dossiers ouverts en droits de la personne a été de 641, 668 et de 732 respectivement pour 2017-2018, 2018-2019 et pour 2019-2020. Cela explique en partie l'augmentation du délai de traitement des dossiers.

# L'activité judiciaire

## Le rôle de la Commission

Lorsque la preuve de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation est suffisante et que nous décidons d'agir pour le compte de la victime, nous lui assignons un ou une avocate. Cette personne pourra représenter la victime durant le processus, et ce, sans frais. L'avocate ou l'avocat lui explique les différentes étapes du processus judiciaire et les enjeux juridiques associés au dossier. Si une entente à l'amiable n'est pas possible, un recours au nom de la victime est intenté. Enfin, nous préparons l'audition et faisons les représentations à la Cour, tant devant le Tribunal de première instance qu'en appel, le cas échéant.

Lorsque nous intentons un recours en justice, nous pouvons réclamer, pour la victime et dans l'intérêt public, le versement de dommages-intérêts, la cessation de l'atteinte aux droits et la modification d'une pratique. Nos interventions judiciaires permettent de préciser les droits et obligations des parties afin que la Charte des droits et libertés de la personne, instrument quasi constitutionnel, réponde aux besoins émergents de la société.

Dans le cadre de notre mandat en matière de protection des droits de la jeunesse, nous faisons les recommandations nécessaires pour corriger des situations où les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants n'ont pas été respectés. Nous assurons le suivi de ces recommandations et pouvons saisir la Cour du Québec (Chambre de la jeunesse) advenant qu'elles ne soient pas suivies. Ce mandat est effectué afin de faire respecter les droits garantis par la Loi sur la protection de la jeunesse.

La Commission peut aussi intervenir dans un débat judiciaire lorsque son expertise en matière de droits et libertés de la personne, ou de droits de la jeunesse, peut, dans l'intérêt public, contribuer à trouver une solution complète au litige. À cet égard, la Commission est intervenue afin de:

- > Contester le caractère discriminatoire de l'inadmissibilité aux services de garde éducatifs subventionnés des personnes demandeuses d'asile séjournant au Québec et titulaires d'un permis de travail.
- > Soutenir les allégations de profilage racial formulées par la Ligue des Noirs du Québec dans l'action collective autorisée contre le SPVM.
- > Faire valoir que les critères donnant ouverture à l'hébergement obligatoire provisoire prévus à l'article 76.1 (2) de la LPJ doivent être interprétés restrictivement.

## Les actions et les procédures

En regard de notre mandat de protection des droits garantis à la Charte, le tableau suivant présente, d'une part, le nombre de dossiers où la Commission a proposé aux parties des mesures pour réparer le préjudice et prévenir la récurrence de l'atteinte aux droits. Ce travail est effectué tant pour la personne que dans l'intérêt public et considérant la suffisance de preuve de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement révélée par l'enquête. D'autre part, le nombre de recours en justice intentés et les mesures proposées n'ayant pas été mises en œuvre sont aussi présentés.

Tableau 13 - Nombre d'actions et procédures

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Dossiers où des mesures ont été proposées après enquête	114	82	61
Recours en justice intentés en faveur des victimes	70	49	40

## Les règlements à l'amiable

Les avocates de notre Direction des affaires juridiques ont négocié des règlements dans 68 dossiers. Plus précisément, 27 au stade de la décision administrative de la Commission d'agir en faveur de la victime de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement, après enquête. 41 dossiers ont été négociés après qu'un recours en justice ait été intenté par la Commission en faveur de la victime.

## Les jugements obtenus

38 jugements ont été obtenus dans des causes où nous étions partie. Pour ces jugements, le tableau suivant présente le type d'instance concerné.

Tableau 14 - Nombre de jugements obtenus pour chacune des instances concernées

Instance	2019-2020
Tribunal des droits de la personne	33
Cour supérieure	2
Cour d'appel du Québec	3
Cour du Québec	0
Cour suprême du Canada	0
<b>Total</b>	<b>38</b>

# 2

dossiers

## qui ont marqué l'activité judiciaire

### Une situation d'exploitation dans le cadre de travaux sur une propriété

*CDPDJ (Succession de Even) c. Lessard (Calfeutrage Multi-Scellant), 2020 QCTDP 3 (CanLI)*

La Commission a défendu devant le Tribunal que quatre entrepreneurs ont établi un filet d'abus autour de la victime afin de lui soutirer des montants d'argent exorbitants. Les quatre défendeurs ont fait croire à la victime que des travaux nécessaires à sa maison exigeaient de dépenser des sommes très importantes. Pour ce faire, ils ont utilisé des factures « bidons », en faisant signer des chèques « cash » sans aucune justification ou encore en empruntant de l'argent comptant à la victime.

Le Tribunal a conclu qu'il y a eu exploitation financière et atteinte à la dignité de la victime, une personne âgée, handicapée et vulnérable. Il a ainsi condamné les défendeurs à verser une somme de plus de 350 000 \$.

### Un infirmier victime de propos discriminatoires

*Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (V L) c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Hassane Lakrati) c. Alain Quenneville, 2019 QCTDP 18 (CanLI)*

La Commission a agi en faveur d'un infirmier victime de propos discriminatoire de la part d'un patient. À l'emploi d'un hôpital montréalais, la victime a été l'objet de propos tels « criss d'arabe », « décalisse », « c'est toi qui es chez nous » par le défendeur.

Le Tribunal a retenu qu'il y a eu violation du droit à la dignité du plaignant du fait des propos tenus par le défendeur. Il rappelle que la colère ou l'intoxication ne peuvent pas servir d'excuse valable au fait de tenir des propos discriminatoires. De plus, le Tribunal précise que tenir ces propos sur les lieux de travail constitue un facteur aggravant. Le fait que, dans le cadre de l'enquête effectuée par la Commission, le défendeur ait transmis à la victime des menaces de mort et de blessures corporelles constitue pour le Tribunal un facteur aggravant. Par conséquent, ce dernier a accueilli l'intégralité des demandes faites par la Commission et a octroyé à la victime 7 500 \$ à titre de dommages moraux et 2 000 \$ à titre de dommages punitifs.

# Nos travaux de recherche

## Protection des droits de la jeunesse

### Rapport de mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse

En février 2020, la Commission a publié son rapport quinquennal de mise en œuvre de la LPJ, réalisé en vertu de l'article 156.1 de cette loi. Ce rapport a pour objectif d'étudier les impacts de l'application de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux sur les services en protection de la jeunesse. La Commission y présente 25 constats et émet 10 recommandations.

## L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux

Nous avons passé en revue les 86 numéros de la Gazette officielle du Québec et analysé 60 projets de loi, ainsi que les projets de règlement. L'objectif est de vérifier la conformité de ceux-ci avec la Charte.

En plus de ce travail, des programmes gouvernementaux et des documents de consultation ont aussi été analysés. Ces analyses, effectuées selon une approche à la fois juridique et sociale, prennent la forme de commentaires ou de mémoires.

### Notre rôle consultatif

#### Les demandes provenant de l'externe

Outre notre fonction d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, nous exerçons un rôle consultatif auprès d'intervenants externes, tels les ministères et organismes publics ou encore la société civile. La réponse à leurs demandes est tributaire des ressources dont nous disposons.

#### Les demandes provenant de l'interne

À la fonction consultative exercée par la Direction de la recherche s'ajoute une fonction de soutien interne.

Ce rôle d'appui prend de multiples formes:

- > élaboration d'une position officielle ;
- > réponse à des demandes d'avis juridiques ;
- > production d'avis et de conseils juridiques ;
- > production de commentaires ;
- > soutien juridique au service-conseil en matière d'accommodement raisonnable ;
- > conseil et soutien méthodologique ;
- > organisation de séances de sensibilisation destinées au personnel ;
- > analyses de données sociodémographiques pour soutenir les interventions publiques de la Commission ou faciliter le processus de traitement des plaintes.

#### Les avis et études

Nous dirigeons et encourageons des recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux, en vertu du paragraphe 5 de l'article 71 de la Charte. À cet égard, nous produisons des avis et des études sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne. Au cours de l'année, la Commission a rendu publique une étude que nous présentons plus bas dans la section Nos recommandations.

Nous entretenons aussi plusieurs formes de collaboration avec les milieux de la recherche. À ce titre, la Commission est notamment partenaire des consortiums de recherche suivants: Accès au droit et accès à la justice (Université de Montréal), Chaire de recherche sur l'homophobie (UQAM), Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique (Université Laval), Observatoire des profilages (Université de Montréal), Projet de recherche Racisme et radicalisation au Québec: cartographie des discours sociaux croisés dans, par, sur et à travers les médias (UQAM), Projet de recherche Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (UQAM).

# Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR)

Le SCAR a comme rôle d'accompagner les entreprises, les organisations et les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement d'un membre du personnel ou de leur clientèle. Il agit pour prévenir la discrimination en permettant une meilleure compréhension de cette obligation juridique ainsi que des rôles et responsabilités de chacune des parties concernées. Le tableau suivant présente le nombre de demandes traitées par ce service.

**Tableau 15 - Demandes traitées par le SCAR**

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Nouvelles demandes	<b>133</b>	144	126
Traitées et fermées durant l'année financière	<b>131</b>	136	130

## La répartition des demandes par motif de discrimination

Les demandes relatives au motif handicap continuent, d'année en année, à être les plus nombreuses. Elles représentent cette année 68% des demandes et portent notamment sur l'embauche et les conditions de travail, l'intégration d'enfants handicapés en camps de jour ou l'inclusion en milieu scolaire. Le tableau 16 présente, en détail, les motifs de discrimination pour les nouvelles demandes reçues.

**Tableau 16 - Demandes reçues pour chacun des motifs de discrimination**

Motif	2019-2020	2019-2020, en%	2018-2019, en%	2017-2018 en%	2009-2010 (il y a 10 ans) en%
Handicap	<b>91</b>	<b>68</b>	56	61	29
Religion	<b>26</b>	<b>20</b>	28	18	52
Autres*	<b>11</b>	<b>8</b>	10	11	10
Demande d'ordre général, sans motif particulier	<b>5</b>	<b>4</b>	6	10	9
<b>Total</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

\*Autres : comprend l'état civil, la condition sociale, la grossesse, l'identité ou l'expression de genre, la langue, la « race », la couleur, l'origine ethnique ou nationale ainsi que le sexe.

# 3

## situations

où l'expertise  
du service-conseil  
en accommodement  
raisonnable a été sollicitée

### Accommoder un jeune diabétique inscrit à un camp de jour

Un jeune diabétique est inscrit au camp de jour d'une municipalité et celle-ci a reçu une demande d'accommodement. Se demandant si elle est dans l'obligation d'accommoder et d'administrer des médicaments à ce jeune, la municipalité mandate son avocate qui communique avec le service-conseil de la Commission.

Le SCAR lui explique que tout prestataire de services est assujéti à l'application de la Charte et que les services doivent être octroyés sans discrimination, comme le stipule l'article 12. Dans ce contexte-ci, il existe des balises légales à considérer lors de l'évaluation d'une demande d'accommodement pour un enfant en situation de handicap à qui des soins de santé doivent être prodigués. Il convient donc de les respecter et de s'assurer de l'encadrement d'un professionnel de la santé pour dispenser certains soins comme l'administration d'insuline par voie sous-cutanée.

### Accommoder une étudiante végétalienne dans le cadre de sa formation en technique de diététique

Une étudiante végétalienne est inscrite en technique de diététique. Dans le cadre de sa formation, chaque aliment doit être préparé et goûté par l'ensemble des étudiants. Compte tenu du régime alimentaire strict de l'étudiante, elle a soumis une demande d'accommodement pour être exemptée de l'obligation de goûter les aliments d'origine animale. Habituellement, seules les personnes ayant une contrainte alimentaire appuyée par une preuve médicale peuvent obtenir une dérogation. Le directeur adjoint de l'établissement sollicite donc notre service-conseil.

Le SCAR lui explique qu'un accommodement pourrait être octroyé à l'étudiante. Néanmoins, il faudrait qu'elle soit en mesure de démontrer un lien entre son alimentation végétalienne et ses convictions politiques ou croyances religieuses, car ce sont tous deux des motifs interdits de discrimination plausibles dans cette situation.

### La présence d'un chien MIRA en milieu de travail

Une employée souhaite pouvoir se présenter au travail avec le chien MIRA qu'elle entraîne. Elle a effectué une demande en ce sens à son employeur qui ne sait trop comment gérer cette requête. La directrice des ressources humaines décide donc de solliciter le service-conseil de la Commission.

Le SCAR a d'abord avisé la directrice que seuls les chiens ayant complété un entraînement certifié sont protégés par la Charte et les tribunaux québécois. Toutefois, bien que la directrice ne soit pas tenue légalement d'accommoder son employée, des solutions alternatives peuvent être envisagées. Ainsi, les deux parties conviennent d'une entente incluant des règles claires que la directrice pourrait briser à tout moment si la moindre contrainte survenait lors de la période d'essai (allergies ou phobie des autres employés, aboiements fréquents ou comportement agressif).

# Notre action en matière d'accès à l'égalité en emploi

Au Québec, la Charte encadre l'application des programmes d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). Ce type de programme a pour objectif d'assurer une représentation équitable de certains groupes historiquement victimes de discrimination à l'emploi et de corriger tout élément d'un système d'emploi qui pourrait avoir un effet potentiellement discriminatoire sur les membres de ces groupes, soit :

- > Les femmes.
- > Les Autochtones, qui sont des personnes appartenant à un ou à plusieurs de ces groupes, soit Première Nation (Indien de l'Amérique du Nord), Métis du Canada et Inuk (Inuit).
- > Les minorités visibles, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones et qui ne sont pas de « race » ou de couleur blanche.
- > Les minorités ethniques, c'est-à-dire les personnes qui ne sont pas une minorité visible et dont la langue maternelle n'est ni l'anglais, ni le français.
- > Les personnes handicapées, au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1). Cette dernière loi définit une « personne handicapée » comme : « ...toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes ».

Il est à noter que la Commission n'utilise pas le terme « Indien » pour parler des Premières Nations. Une exception s'impose cependant ici pour préserver l'exactitude de la référence à certaines données de Statistique Canada, utilisées dans l'application des programmes d'accès à l'égalité en emploi au Québec.

Dans le cadre de notre mandat, nous appuyons les organismes et les entreprises qui désirent ou qui doivent implanter un PAÉE. La mise en place d'un PAÉE peut résulter d'une demande volontaire, d'une obligation contractuelle, d'une décision d'un tribunal ou d'une loi.

## La mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

L'un de nos mandats consiste à veiller à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (LAÉE). Ce mandat est assumé par notre Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils (DAESC). Celle-ci a comme rôle principal d'assister les organismes dans l'élaboration et la planification de leur PAÉE. Il est à noter que la DAESC peut aussi intervenir pour prévenir ou corriger la discrimination systémique en emploi, offrir des activités de promotion et d'information et, finalement, faire appliquer la loi devant les tribunaux.

Au 31 mars 2020, 325 organismes publics étaient visés par la LAÉE. Le tableau suivant présente un portrait de la représentation des groupes visés au sein de ces organismes publics.

**Tableau 17 - Représentation totale des groupes visés dans les organismes publics**

Groupes visés	Taux de représentation		
	2019-2020 %	2009-2019 %	2001-2009 %
Femmes	<b>67</b>	65,3	53,9
Autochtones	<b>0,4</b>	0,3	0,3
Minorités visibles	<b>9,1</b>	6,3	2,7
Minorités ethniques	<b>3,6</b>	3,4	3,1
Personnes handicapées	<b>1</b>	1	n. d.

n.d.: Non disponible

Le tableau précédent présente la représentation totale des groupes visés par la LAÉE. Il s'agit des dernières données reçues par la Commission entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020, entre le 1<sup>er</sup> avril 2009 et le 31 mars 2019 et entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 31 mars 2009.

De nouvelles données et de nouvelles cibles seront bientôt disponibles et seront publiées dans le rapport annuel portant sur le groupe des personnes handicapées, dont la sortie est prévue au cours du 4<sup>e</sup> trimestre de la présente année financière. Les données des organismes publics assujettis à la LAÉE publiées dans le rapport d'activités et de gestion correspondent aux données les plus à jour récemment reçues à la Commission au cours de la dernière année financière, soit celle débutant le 1<sup>er</sup> avril 2019 et se terminant le 31 mars 2020.

Afin de favoriser l'augmentation de la représentation des membres des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics (LAÉE), une nouvelle approche a été élaborée et est actuellement en déploiement avec les employeurs. Celle-ci vise à mettre l'accent dans nos interventions sur l'importance de choisir adéquatement des mesures de redressement efficaces favorisant l'augmentation de la représentation des membres des groupes visés. De plus, la possibilité pour un employeur de déterminer ses propres objectifs poursuivis pour chaque groupe visé sous-représenté et de les soumettre à la Commission avant leur implantation a un effet motivateur sur les dirigeants et représentants des organismes publics et les incite ainsi à respecter leur engagement. L'imputabilité des hauts dirigeants envers les résultats représente donc un défi constant dans l'application des programmes et ils nécessiteront des interventions et des suivis particuliers adaptés à la réalité de chaque dossier. Cette nouvelle approche peut prendre un certain temps avant de produire pleinement ses effets sur la représentation des membres des groupes visés. Mais nous sommes convaincus que ceux-ci ne devraient pas tarder à agir sur les résultats et favoriser une hausse de la représentation.

### **Les programmes d'obligation contractuelle**

Au Québec, la représentation totale des groupes visés dans le cadre de l'application du programme d'obligation contractuelle (OBC) pour les organismes privés est identique à celle de l'exercice précédent.

Nous tenons à souligner que la nouvelle approche élaborée pour les organismes publics sera aussi appliquée aux organismes privés soumis à un programme d'obligation contractuelle. Une mise à jour des données de tous ces organismes sera faite sous peu afin de refléter la situation actuelle des groupes visés.

# Notre action en matière de promotion des droits

Notre mandat nous confère la responsabilité d'élaborer et d'appliquer un programme d'information et d'éducation (article 71 de la Charte). Ce dernier vise à promouvoir et à faire comprendre l'objet et les dispositions de la Charte et de la LPJ. De plus, nous nous efforçons de coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

## Les activités d'éducation

Nos outils et nos activités d'éducation et d'information sont adaptés aux besoins d'un public diversifié. En fonction de nos mandats, ils abordent des thèmes très différents. La nature de ces activités est aussi variable et peut prendre la forme de séances de formation en salle, de webinaires ou de guides d'accompagnement et d'outils interactifs. Notre travail d'éducation se fait aussi par une participation à de nombreuses conférences et colloques. Le tableau suivant présente le thème des séances de formation et d'information offertes dans le cadre de notre action en matière de promotion des droits et de l'accès à l'égalité en emploi.

**Tableau 18 - Thème des séances de formation et d'information**

Volet de la mission	Thème des séances	Nombre de séance
<b>Protection de la jeunesse</b>	Le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)	18
	Tes droits selon la LPJ et la LSJPA	13
	Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge (LPJ et LSJPA)	8
	La lésion de droit en matière de protection de la jeunesse	1
	<b>TOTAL</b>	<b>40</b>
<b>Droits de la personne</b>	L'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées	39
	Les réalités et les droits des peuples autochtones	23
	Les accommodements raisonnables (au travail, à l'école et dans les services)	20
	Les droits des personnes en milieu du travail (embauche, intégration et promotion)	14
	Le harcèlement discriminatoire	7
	Le racisme	8
	Le profilage discriminatoire	6
	Les droits de la personne et la Charte	6
	Autres thèmes (logement, handicap)	5
<b>TOTAL</b>	<b>128</b>	
<b>Accès à l'égalité en emploi</b>	Les nouvelles orientations de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi	6
	Les programmes d'accès à l'égalité	3
	Le recrutement des personnes handicapées	2
	Les femmes en situation de handicap	1
	Autre	1
	Total	13
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	
	<b>Grand total</b>	<b>194</b>

## Protection de la jeunesse

Les formations sont orientées autour de quatre grands thèmes: Tes droits selon la LPJ et la LSJPA, Le rôle de la Commission et les droits des enfants dont la situation est prise en charge par un directeur de la protection de la jeunesse (LPJ et LSJPA), La lésion de droit en matière de protection de la jeunesse et Le signalement au DPJ.

La formation Tes droits selon la LPJ et la LSJPA a notamment été offerte à l'école secondaire de Saint-Exupéry à Montréal. Celle intitulée Le rôle de la Commission et les droits des enfants dont la situation est prise en charge par un directeur de la protection de la jeunesse a été offerte aux étudiants de l'Université d'été de l'ADAJ (Accès aux droits et à la justice), aux étudiants du Cégep de Jonquière ainsi que dans le cadre du Forum sur les droits des usagers de la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL). La formation sur la lésion de droit en matière de protection de la jeunesse a été offerte à l'équipe du centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue. Enfin, celle sur le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse a notamment été dispensée aux étudiants en travail social du Cégep Marie-Victorin et de l'Institut Teccart. Elle a aussi été offerte aux intervenants de première ligne du CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal et à des organismes communautaires tels que Fusion Jeunesse et le Pignon Bleu.

Au cours de 2019-2020, environ 980 personnes ont assisté à l'une ou l'autre de ces formations.

## Droits de la personne

Comme l'indique le tableau 18, les 128 formations, séances et ateliers d'information en matière de droits de la personne ont porté sur un large éventail de sujets. Le thème le plus offert, avec 39 séances, est l'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées, pour un public principalement composé d'intervenantes et intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et de ses partenaires. Les séances que nous avons offertes ont également permis à des employeurs, des prestataires de service et des organisations de mieux comprendre des enjeux comme l'accommodement raisonnable, les réalités et les droits des peuples autochtones, le racisme et le profilage discriminatoire. Nous tenons à souligner que 15 séances de formation et d'information sur les droits de la personne prévues en mars 2020 ont dû être annulées en raison de la pandémie de COVID-19.

## L'accès à l'égalité en emploi

Plusieurs activités et rencontres avec des partenaires ont été organisées. D'abord, une table d'experts universitaires spécialisés en accès à l'égalité a été créée. De plus, des indicateurs de conformité facilitant le traitement des dossiers ont été élaborés en collaboration avec l'École nationale d'administration publique (ENAP). Certains partenariats externes ont été redynamisés, notamment avec le Comité de soutien aux employeurs et le Comité mixte incendie, alors que d'autres ont été créés. Sur ce dernier point, des partenariats avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, le Conseil du Trésor et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont été mis sur pied.

# 3

## EXEMPLES DE FORMATION OFFERTE



### Une formation sur les droits offerte à des jeunes du secondaire

En matière de protection des droits de la jeunesse, la Commission a offert une formation portant sur la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents (LSJPA). Celle-ci a permis de rejoindre plus de 300 jeunes du secondaire (principalement du secondaire 4). Les objectifs étaient de familiariser les jeunes à la LSJPA ainsi que de leur permettre de mieux comprendre leurs droits dans le cadre de la loi.

### Les droits de la personne en milieu de travail

Un agent d'éducation-coopération a offert deux séances de formation sur les droits de la personne en milieu de travail ainsi qu'une séance sur le harcèlement discriminatoire à des organisations membres des Corporations de développement communautaires (CDC) du Saguenay et de Jonquière. C'est donc 80 gestionnaires et professionnels de cette région qui ont pu se familiariser avec l'application de la Charte dans le milieu du travail et par le fait même s'outiller pour adopter des pratiques non discriminatoires.

### Deux conférences dans le cadre du Congrès annuel de Justice Probono

Notre équipe d'éducation-coopération a offert deux conférences dans le cadre du Congrès annuel de Justice Probono. Une première sur le harcèlement discriminatoire et une seconde sur l'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées. Ces deux conférences ont permis de sensibiliser plus de 75 personnes à ces deux enjeux. Les participants étaient principalement issus du milieu juridique et représentaient des cliniques juridiques de toutes les régions du Québec.

# La coopération

Notre mandat prévoit la coopération avec toute organisation vouée à la promotion des droits de la personne. Ce travail de coopération revêt différentes formes, que ce soit à travers le soutien à des organismes partenaires, la participation à des groupes de travail ou encore en encourageant les recherches sur les libertés et droits fondamentaux.

Pour accomplir ce mandat de coopération avec les acteurs du milieu, notre service de l'éducation-coopération collabore avec des partenaires tant publics, privés que communautaires. Cette année, nous avons notamment poursuivi notre travail avec l'Institut Tshakapesh et l'auteur Pierre Lepage pour la réalisation de la troisième édition de *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*. C'est avec fierté que nous avons participé au lancement de cet ouvrage, devenu une référence au Québec, devant une centaine de personnes au Musée de la Civilisation à Québec. Nous avons également collaboré au colloque « Le Futur de la diversité » de l'École nationale d'administration publique en animant des conférences et ateliers ainsi que par la réalisation de capsules vidéo. Nous avons coorganisé, avec la section de Québec de la Ligue des droits et libertés, une activité de réflexion et de discussion sur les actes haineux et l'extrême droite. Nous avons également collaboré avec des organismes communautaires afin de soutenir diverses initiatives faisant la promotion des droits de la personne. L'un de ces projets a consisté en la production d'une série de balados sur le droit des femmes en partenariat avec des groupes de femmes.

Notre mandat de coopération s'exprime également par la participation à plus d'une quinzaine de tables et comités au côté d'acteurs institutionnels et de groupes de la société civile. Nous avons notamment participé au Comité interministériel permanent sur la protection des travailleurs étrangers temporaires, au Comité d'implantation stratégique du Plan gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées des communautés culturelles ainsi qu'à la Table de concertation sur les travailleurs étrangers temporaires.

En matière de protection de la jeunesse, en plus des formations et des activités d'éducation, un travail de coopération auprès d'organismes partenaires est réalisé afin de promouvoir les droits de la jeunesse. Ainsi, nous avons participé au Forum Jeunes et Santé mentale ainsi qu'au colloque de la Chaire de recherche du Canada sur l'Évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables (CREVAJ) sur le Réseau d'actions collectives autour et avec les jeunes. Nous avons également participé à une activité du Landon Pearson Resource Center par et pour les jeunes, à l'organisation de la Table de concertation à la Maison des jeunes Quinkabuzz, coprésidé la semaine du CREW (Children's Rights Education Week), participé à l'élaboration d'outils de promotion des droits et présenté le droit de l'enfant d'être entendu en vertu de la LPJ lors du congrès du Bureau international des droits des enfants sur la participation de l'enfant au processus judiciaire.

# Les communications

Nos activités de communication participent à la réalisation de notre mandat de promotion des droits. Nous produisons des publications, effectuons un important travail de relation avec les médias, sommes très actifs sur les médias sociaux, réalisons des capsules vidéo et effectuons une mise à jour régulière de notre site Web.

En plus de répondre à 238 demandes d'information de la part des médias, nous avons diffusé 40 communiqués et nos porte-parole ont accordé 71 entrevues.

Cette année, nous avons réalisé deux campagnes d'envergure. Une première sur la discrimination à l'embauche et une seconde sur les droits des jeunes ayant fait l'objet d'un signalement à la DPJ. Dans ce dernier cas, en faisant appel

à des personnalités publiques appréciées des jeunes, nous avons diffusé des messages à leur intention sur des plateformes de visionnement en ligne ainsi que sur des stations de radio partout au Québec. Pour cette campagne intitulée *La DPJ est dans ta vie? Connais-tu tes droits?*, tant au niveau du message que par les types de placement publicitaires choisis, nous avons cherché à rejoindre les jeunes autochtones qui sont surreprésentés à la DPJ.

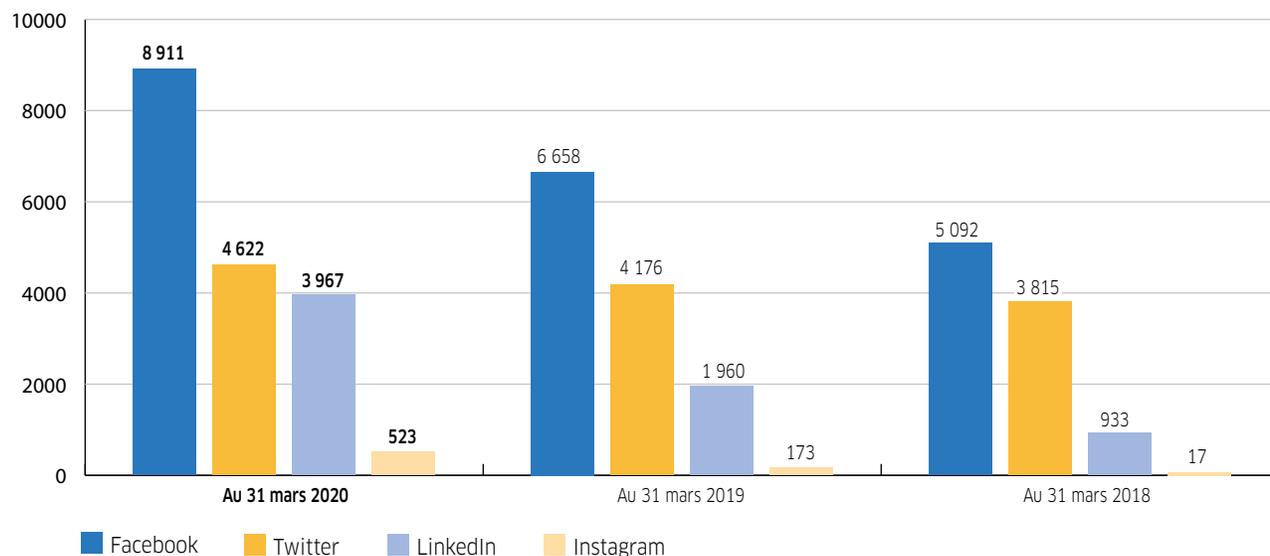
La campagne *Recruter sans discriminer*, présentée en partenariat avec l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés, a été lancée officiellement au Congrès annuel de l'Ordre et diffusée sur 87 écrans de cinéma, sur les ondes de 20 stations de radio et sur les réseaux sociaux.

## Présence sur les médias sociaux

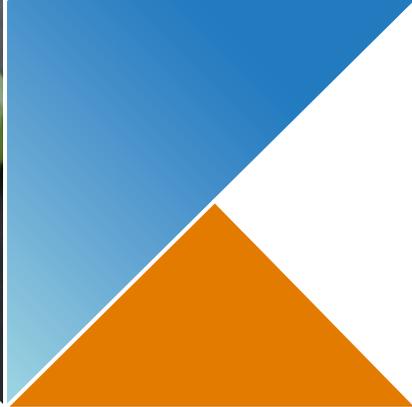
La Commission est très active sur les médias sociaux. Plus de 1 000 publications ont été faites au cours de l'exercice 2019-2020 et certaines de celles-ci ont été vues par plus de 150 000 personnes. Ces publications ont généré une nouvelle croissance dans le nombre d'abonnements pour chacune de nos plateformes. Alors que ce nombre a triplé pour notre compte Instagram, il a connu une augmentation de plus 100% pour notre compte LinkedIn. Notre page Facebook compte 2 250 abonnements de plus que l'an dernier. Au 31 mars 2020, le nombre d'abonnés à cette page était de 8 911. Enfin, notre fil d'actualité Twitter comptait 4 622 abonnés à la même date. Le graphique suivant présente l'évolution du nombre d'abonnements sur ces médias sociaux.

### Graphique 4 - Évolution du nombre d'abonnés sur Facebook, Twitter, LinkedIn et Instagram

Nombre d'abonnés





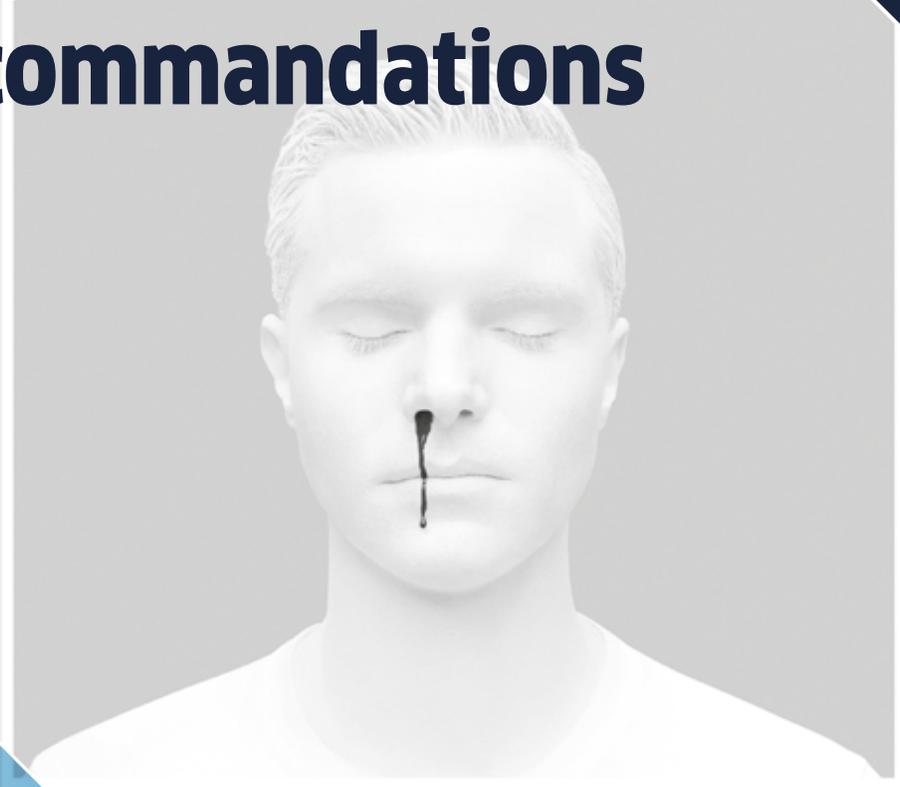


SECTION

# 2

Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie

## Nos recommandations



La violence en ligne  
contre les personnes LGBTQ+  
a des conséquences  
bien réelles.

73 % des personnes LGBTQ+ ont déjà été harcelées en ligne, ce qui mène souvent à de l'anxiété et même à des pensées suicidaires. Signalez les messages haineux et aidez à briser le cycle de la cyberintimidation.

[homophobie.org](http://homophobie.org)



La Direction de la recherche et la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse produisent des mémoires, commentaires et avis qui contiennent des recommandations émises à différentes entités. Celles-ci sont notamment le résultat de l'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux. En matière de protection des droits de la jeunesse, les conclusions d'enquêtes

nous amènent aussi à émettre des recommandations. Par conséquent, il s'agit de recommandations de nature différente. Après avoir présenté les recommandations de la direction de la recherche, nous exposons les recommandations de la direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse.

# Recommandations émises par la Direction de la recherche

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale - Projet de loi n° 21, Loi sur la laïcité de l'État

**Adressé à:** Commission des institutions de l'Assemblée nationale; ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

## Nos recommandations:

1. modifier le préambule du projet de loi afin d'affirmer explicitement la primauté de la Charte et l'importance des droits et libertés qui y sont inscrits pour l'ensemble de la société québécoise, considérant que l'objet du projet de loi - l'affirmation de la laïcité de l'État québécois - découle de la mise en œuvre effective des droits et libertés que la Charte protège et que cette notion doit être interprétée à la lumière de ceux-ci;
2. ne pas procéder à l'introduction du concept de laïcité de l'État au préambule de la Charte si on entend définir et mettre en œuvre cette notion différemment de l'interprétation qui en a été donnée en vertu de la Charte, comme en témoigne notamment le recours à une clause dérogatoire;
3. la mise en œuvre de ressources et de mesures permettant de répondre adéquatement aux questionnements d'une partie de la population quant à l'importance de la Charte et au rôle des tribunaux dans une société démocratique afin, d'une part, d'assurer la protection du droit à l'égalité et de l'ensemble des droits et libertés de la personne, notamment en matière de sensibilisation, d'information et d'éducation aux droits et, d'autre part, de rappeler l'importance de différentes institutions dans le respect de ceux-ci, entre autres par des mesures d'accès à la justice et par le biais d'un renvoi opportun du gouvernement à la Cour d'appel;
4. ne pas adopter les articles 4 et 6 du projet de loi qui institueraient l'interdiction de porter un signe religieux pour une large gamme de fonctions professionnelles; en outre, retirer les articles 19 et 20 du projet de loi qui modifie la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et qui atténue la reconnaissance accordée à la liberté de conscience et de religion; de façon corrélative, de ne pas adopter les articles 14 et 27 du projet de loi;
5. ne pas adopter les articles 13 et 25 du projet de loi en vertu desquels aucun accommodement raisonnable ne pourrait être accordé pour les situations préjudiciables créées par l'application des dispositions interdisant le port de signe religieux et exigeant des services à visage découvert, ainsi que celles produites par la mise en œuvre du respect du devoir de neutralité religieuse dorénavant prévu à la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État;
6. ne pas adopter le chapitre III du projet de loi relatif aux services à visage découvert;
7. ne pas adopter l'article 16 du projet de loi relatif aux éléments emblématiques ou toponymiques du patrimoine culturel religieux du Québec.

## Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission n'ont pas été suivies.

## Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL\\_21\\_laicite.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_21_laicite.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale – Projet de loi n° 17, Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile

**Adressé à:** Commission des transports et de l'environnement de l'Assemblée nationale; ministère des Transports

## Nos recommandations:

1. modifier le projet de loi de façon à ce que des obligations soient prévues à la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile relativement aux services de transport au moyen de taxis accessibles aux personnes en situation de handicap;
2. modifier l'article 271 du projet de loi afin que les premiers règlements nécessaires pour l'application de la loi soient soumis au délai de publication de 45 jours prévu à l'article 11 de la Loi sur les règlements;
3. modifier le projet de loi afin que des balises pour la tarification des services de transport au moyen de taxis accessibles aux personnes en situation de handicap soient ajoutées à la Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile;
4. modifier le projet de loi afin d'ajouter une exigence quant à la délivrance de l'attestation de chauffeur et chauffeur qualifiés aux seules personnes qui auraient suivi une formation sur les droits des personnes en situation de handicap et aux obligations qui en découlent. De plus, la Commission encourage le gouvernement à sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés par le transport rémunéré de personnes par automobile aux droits et à leurs obligations au regard des personnes en situation de handicap;
5. que le gouvernement prenne tous les moyens à sa disposition afin de rendre accessible toute technologie utilisée pour assurer le transport rémunéré de personnes par automobile, dont les applications mobiles, et ce, conformément à ses engagements en matière d'accessibilité des systèmes et technologies de l'information et de la communication.

## Impact ou suivi:

Deux recommandations formulées par la Commission ont été suivies. Les mesures législatives suivantes, inscrites dans la loi sanctionnée, ont permis d'y répondre:

1. Les répondants des systèmes de transport, ainsi que les répartiteurs enregistrés, ont l'obligation de prendre les moyens raisonnables afin qu'une automobile adaptée soit disponible dans les meilleurs délais possible pour répondre à une demande de course qui requiert l'utilisation d'une automobile adaptée;
2. Une automobile adaptée ne peut être utilisée pour offrir du transport rémunéré de personnes que si elle est conduite par un chauffeur qualifié ayant complété une formation avancée sur le transport des personnes handicapées et ayant réussi un examen portant sur cette formation;

3. Le gouvernement peut prévoir par règlement, pour les territoires qu'il détermine, toute mesure visant à favoriser le déploiement et l'accessibilité des automobiles adaptées aux personnes handicapées;
4. La loi précise les conditions à remplir pour qu'une automobile soit considérée comme adaptée.

## Le mémoire :

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL\\_17\\_transport\\_remunere.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_17_transport_remunere.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale – Projet de loi n° 16, Loi visant principalement l'encadrement des inspections en bâtiment et de la copropriété divise, le remplacement de la dénomination de la Régie du logement et l'amélioration de ses règles de fonctionnement et modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec et diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal

**Adressé à:** Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale; ministère des Affaires municipales et de l'Habitation

## Nos recommandations:

1. amender l'article 78 du projet de loi, introduisant l'article 31.02 à la Loi sur la Régie du logement, afin que le conciliateur soit tenu de s'assurer que les parties ont eu accès à l'information sur leurs droits avant que ne débute la conciliation;
2. amender l'article 31.02 que l'article 78 du projet de loi prévoit introduire à la Loi sur la Régie du logement afin d'y inscrire que le conciliateur doit, en tout temps, s'assurer de l'égalité, l'équité et l'équilibre entre les parties;
3. amender l'article 90 du projet de loi afin d'élargir la possibilité d'être assistée par un tiers de confiance à toute personne qui le requiert, en raison de son âge ou de son état de santé, mais aussi en fonction de l'ensemble de sa situation, notamment eu égard à un handicap, sa condition sociale, sa langue, son niveau de scolarité ou d'alphabétisme;
4. que le gouvernement se dote d'une politique du logement qui intègre une perspective de lutte contre la discrimination et la pauvreté, ce qui permettrait entre autres d'éviter que les interventions en matière de logement ne soient conçues en isolement;
5. que le droit à un logement suffisant soit explicitement reconnu comme faisant partie du droit, garanti par l'article 45 de la Charte, à des mesures sociales et financières, susceptibles d'assurer un niveau de vie décent;
6. que le gouvernement bonifie et rende récurrents les budgets consacrés au financement de nouveaux projets d'habitation sociale par le biais des différents programmes de la Société d'habitation du Québec prévus à cet effet;

7. amender l'article 20 du projet de loi, modifiant l'article 185 de la Loi sur le bâtiment, afin d'octroyer un pouvoir réglementaire à la Régie du bâtiment de telle sorte qu'elle puisse déterminer les normes d'accessibilité à un bâtiment ou à un équipement destiné à l'usage du public;
8. amender le projet de loi afin de modifier l'article 36 de la Loi sur le bâtiment pour ajouter les mesures d'accessibilité à celles de sécurité déjà prévues à cette disposition.

## Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission ont été suivies en partie. La loi a introduit la possibilité pour une personne d'être assistée par un tiers de confiance lors d'une audition devant la Régie du logement, pour toute cause jugée suffisante par un membre de ce tribunal, notamment son âge et son état de santé, mais aussi sa situation de vulnérabilité ou son niveau de maîtrise de la langue.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL16\\_batiment.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL16_batiment.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale – Projet de loi n° 5, Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique et d'autres dispositions à l'égard des services de l'éducation préscolaire destinés aux élèves âgés de 4 ans

**Adressé à:** Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale; ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

## Nos recommandations:

1. amender le projet de loi afin que l'article 209.1 de la LIP, lequel prévoit l'établissement d'un plan d'engagement vers la réussite, soit modifié pour y ajouter des objectifs de réussite destinés aux enfants de familles à faible revenu;
2. que le gouvernement maintienne les mesures ou programmes en place pour assurer le développement des enfants en situation de pauvreté en vue de garantir que leur entrée à l'école soit réussie ou, le cas échéant, en prévoir de nouveaux qui puissent offrir des garanties équivalentes;
3. amender le projet de loi afin de modifier l'article 235 de la LIP en vue d'inscrire l'obligation d'évaluer les besoins des élèves HDAA dès l'amorce de leur parcours scolaire à la politique d'organisation des services éducatifs leur étant destinés.
4. amender le projet de loi afin de modifier l'article 235 de la LIP de manière à inscrire à la politique d'organisation des services éducatifs aux élèves HDAA l'obligation de définir des mesures garantissant que les élèves

HDAA ayant fait l'objet d'un dépistage précoce puissent bénéficier de mesures d'adaptation à l'enseignement primaire.

## Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission n'ont pas été suivies.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL5\\_maternelle-4ans.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL5_maternelle-4ans.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le Cahier de consultation sur la planification de l'immigration au Québec pour la période 2020-2022

**Adressé à:** Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale

## Nos recommandations:

1. que le gouvernement lève les obstacles systémiques aux effets discriminatoires entravant la reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquis dans le pays d'origine ou de provenance des personnes immigrantes;
2. que le gouvernement axe ses interventions sur l'approche de l'accès à l'égalité en emploi pour lutter contre la discrimination systémique, et ce, à tous les niveaux du système d'emploi;
3. que les programmes d'accès à l'égalité en emploi de la fonction publique soient assujettis aux mécanismes de reddition de compte et de contrôle de la Commission;
4. que les minorités racisées constituent un groupe cible distinct et spécifique des programmes d'accès à l'égalité en emploi de la fonction publique;
5. que soit identifiée la proportion que représentent les minorités racisées au sein de la fonction publique et que, le cas échéant, des objectifs de représentativité propres à ce groupe soient établis;
6. que le gouvernement étende l'obligation d'appliquer un programme d'accès à l'égalité en emploi aux entreprises du secteur privé.

## Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission n'ont pas été suivies.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_planif\\_immigration\\_2020-2022.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_planif_immigration_2020-2022.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale – Projet de loi n°18, Loi modifiant le Code civil, le Code de procédure civile, la Loi sur le curateur public et diverses dispositions en matière de protection des personnes

**Adressé à:** Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale; ministère de la Famille

## Nos recommandations:

1. amender l'article 114 du projet de loi afin de prévoir que le directeur de la protection des personnes vulnérables a pour mission principalement de veiller à la protection des personnes «vulnérables», plutôt que des personnes «inaptes»;
2. amender l'article 56 du projet de loi afin d'ajouter l'évaluation psychosociale aux moyens dont dispose le tribunal pour autoriser la représentation temporaire du majeur;
3. amender l'article 56 du projet de loi afin que le mécanisme d'assistant au majeur soit disponible pour tout majeur qui en fait la demande et non uniquement à celui qui démontrerait l'existence d'une difficulté rendant cette assistance nécessaire;
4. amender l'article 9 du projet de loi pour prévoir que le tuteur datif doit constituer un conseil de tutelle et rendre un compte de gestion annuel, peu importe le montant du patrimoine en jeu;
5. amender l'article 81 du projet de loi de façon à ce que le mandataire soit tenu de faire à un tiers ou au directeur de la protection des personnes vulnérables, annuellement et sur demande si les circonstances l'exigent, un rapport standardisé susceptible de mettre à jour les irrégularités de son administration;
6. amender l'article 81 du projet de loi afin de retirer la possibilité pour le mandant de renoncer à la mesure de sécurité que représente la reddition de compte faite régulièrement en cours d'exécution du mandat;
7. modifier l'article 137 du projet de loi afin de mieux circonscrire les circonstances et les conditions dans lesquelles le directeur de la protection des personnes vulnérables pourrait utiliser le pouvoir discrétionnaire d'autoriser la confusion des biens du tuteur avec ceux de son conjoint, de permettre la reddition de compte autrement que par un rapport annuel standardisé et de dispenser le tuteur légal de constituer un conseil de tutelle.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, le projet de loi n° 18 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL18\\_protection\\_personnes.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL18_protection_personnes.pdf)

**Type de document:** Étude

**Contexte:** Plan d'action gouvernemental 2015-2018 La radicalisation au Québec: agir, prévenir, détecter et vivre ensemble

**Titre:** Les actes haineux à caractère xénophobe, notamment islamophobe: résultats d'une recherche menée à travers le Québec

**Adressé à:** Premier ministre du Québec

## Nos recommandations:

1. que le gouvernement reconnaisse explicitement le phénomène et la gravité des actes haineux. À cette fin, la Commission réitère sa recommandation en faveur de l'adoption d'une politique gouvernementale de lutte contre le racisme et toutes les formes de discrimination, dont les actes haineux qui en sont une forme grave. Cette politique devrait notamment identifier et reconnaître le caractère discriminatoire des obstacles systémiques rencontrés par les membres des minorités racisées dans divers secteurs de la société. Des mesures spécifiques devraient viser à enrayer les actes haineux;
2. que le gouvernement mette prioritairement en place des actions préventives, telle une campagne de sensibilisation auprès du grand public visant à lutter contre les actes haineux, dont ceux qui sont fondés sur la xénophobie et l'islamophobie. Cette campagne de sensibilisation devrait notamment cibler la prévention des actes haineux dans les lieux publics et être menée en collaboration avec les acteurs concernés tels que les sociétés de transport, les agences de sécurité et les représentants de l'industrie des commerces de détail;
3. La Commission presse le gouvernement de poursuivre ses efforts pour lutter contre les actes haineux, dont les discours de haine sur Internet, en conformité avec ses obligations et les actions internationales entreprises à ce sujet. À cette fin, elle recommande au gouvernement de créer un groupe de travail composé notamment des ministères concernés, du secteur de la sécurité publique, de représentants des médias d'information, des fournisseurs d'accès à Internet, des grands réseaux de médias sociaux, de la Fédération professionnelle des journalistes du Québec et du Conseil de presse du Québec, d'experts, d'universitaires et de représentants des groupes, dont ceux de défense des droits des personnes issues des minorités racisées et religieuses.

En s'inspirant d'initiatives entreprises ailleurs sur le sujet, ses travaux devraient mener à l'élaboration de mesures visant à:

- > identifier et mettre en place des moyens de lutte aux discours haineux, notamment ceux qui prennent place dans l'espace public et sur Internet, incluant les médias sociaux;
- > favoriser un traitement médiatique et journalistique juste et équitable des enjeux qui concernent les minorités racisées;

- accroître la littératie numérique dans la population en général, tout particulièrement auprès des jeunes, et de toute personne œuvrant à prévenir et lutter contre les discours haineux;
- 4. que le gouvernement encourage davantage de recherches sur des enjeux liés aux actes haineux et de développer des outils pour mieux comprendre ses origines, ses manifestations et ses conséquences. La Commission recommande également au gouvernement de promouvoir et de mettre en place des pratiques exemplaires et uniformisées en matière de dénombrement des crimes et incidents haineux au Québec, afin de disposer de données plus précises (cibles, contexte, issue du traitement policier et judiciaire de ceux-ci, etc.) et ainsi être à même de comprendre l'évolution de ce phénomène et d'y apporter des solutions pérennes;
- 5. la Commission recommande au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur ainsi qu'à l'École nationale de police du Québec :
  - que soit prévue, tant dans les programmes de techniques policières que dans celui de l'École nationale de police du Québec, l'acquisition de compétences sur les enjeux relatifs aux crimes et incidents haineux au Québec;
  - que le traitement de ces crimes et incidents soit abordé dans le cadre de la formation continue de l'ensemble des services de police du Québec et qu'il y ait évaluation des acquis en cours d'emploi;
  - que des associations représentantes de communautés susceptibles de subir des crimes et incidents haineux, notamment les minorités racisées et les minorités religieuses, soient mises à contribution aux fins de l'élaboration du contenu des formations;
- 6. que le gouvernement mette en place un groupe de travail réunissant les services de police, les associations et groupes concernés ainsi que les organismes d'accompagnement des victimes afin de concevoir et mettre en œuvre des moyens visant à enrayer les obstacles existants lors du signalement des crimes haineux et à améliorer le soutien offert aux victimes lors du traitement judiciaire;
- 7. afin d'améliorer le lien de confiance entre les victimes d'actes haineux et les services de police, la mise en place de moyens d'action pour lutter contre le profilage racial doit demeurer un objectif prioritaire à atteindre pour les acteurs concernés. La Commission réitère en ce sens l'ensemble des recommandations visant les services de police énoncés dans son rapport de consultation sur le profilage racial et la discrimination systématique des jeunes racisés.

## Impact ou suivi :

La Commission a largement diffusé l'étude auprès des acteurs visés par les recommandations. Elle poursuivra le suivi des recommandations formulées auprès des principaux acteurs.

## L'étude intégrale :

[cdpdj.qc.ca/Publications/etude\\_actes\\_haineux.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/etude_actes_haineux.pdf)

## Le résumé :

[cdpdj.qc.ca/Publications/etude\\_actes\\_haineux\\_resume.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/etude_actes_haineux_resume.pdf)

**Type de document :** Mémoire

**Titre :** Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale – Projet de loi n°32, Loi visant principalement à favoriser l'efficacité de la justice pénale et à établir les modalités d'intervention de la Cour du Québec dans un pourvoi en appel

**Adressé à :** Commission des institutions de l'Assemblée nationale; ministère de la Justice

## Nos recommandations :

1. la révision de toutes les dispositions réglementaires ou législatives qui sanctionnent des comportements qui découlent de l'occupation de l'espace public, notamment celles qui ciblent les incivilités, afin de détecter et d'éliminer les effets discriminatoires qui en découlent eu égard aux personnes en situation d'itinérance, aux personnes racisées, particulièrement les jeunes racisés, et aux autochtones;
2. l'adoption d'une politique de radiation des constats d'infraction donnés à des personnes en situation d'itinérance en vertu des dispositions législatives et réglementaires qui seraient jugées contraires à la Charte à la suite de l'examen visé à la recommandation 1 du présent mémoire;
3. que le projet de loi modifie le C.p.p. afin d'éliminer l'impact discriminatoire de ses dispositions actuelles prévoyant l'emprisonnement pour amendes impayées, notamment en écartant explicitement la possibilité d'emprisonnement pour non-paiement d'amendes en cas d'incapacité de payer;
4. modifier le libellé de l'article 159.5 C.p.p. proposé par le projet de loi de façon que le poursuivant puisse, dans les circonstances appropriées, revoir les conditions de complétion du programme ou encore retirer un ou des chefs d'accusation avant la fin du programme;
5. modifier les articles 51, 52, 54, 55 et 56 du projet de loi afin que le calcul des mesures alternatives du défendeur qui participe au programme d'adaptabilité soit défini en fonction des objectifs de réhabilitation de ce programme. Qu'il soit fait en nombres d'heures ou autrement, que ce calcul ne puisse mener à des mesures plus lourdes que celles qu'exécute le défendeur qui doit effectuer des travaux compensatoires;
6. modifier l'article 44 du projet de loi afin que la possibilité pour le poursuivant de demander la rétractation de jugement ne soit pas restreinte aux seules infractions prévues par règlement, mais qu'elle puisse être offerte également à l'ensemble des participants au programme, à la lumière de l'ensemble du dossier de ceux-ci;

7. ne pas adopter les modifications proposées par les articles 19 et 20 du projet de loi;
8. modifier les alinéas 141.7 al. 4 et 141.8 al. 5 qu'introduirait l'article 36 du projet de la loi afin de les rendre conformes à l'article 9 de la Charte;
9. que le 2<sup>e</sup> paragraphe du 3<sup>e</sup> alinéa de l'article 141.11 du Code de procédure pénale, introduit par l'article 36 du projet de loi, soit modifié pour ajouter le secret professionnel tel que garanti par la Charte aux éléments dont le juge doit tenir compte pour évaluer une demande de modification ou de révocation d'une ordonnance de communication visant les tiers;
10. modifier l'article 368.1 que vise à introduire l'article 60 du projet de loi afin que le ministre doive également prendre l'avis de la Commission dans les cas où le projet visé pourrait avoir des effets sur les droits et libertés garantis par la Charte;
11. modifier la Loi sur l'aide juridique pour prévoir des tarifs particuliers pour l'assistance dans un programme d'adaptabilité. Ces tarifs devraient refléter les particularités de cette assistance;
12. que des mesures et ressources soient implantées pour simplifier le processus d'admission à l'aide juridique, s'assurer que les modalités qui peuvent complexifier l'offre de services n'aient pas un impact discriminatoire en fonction de motifs interdits par la Charte et diminuer le nombre de refus fondés sur le manque de documentation ou de renseignements (information, conseil, soutien, formulaires standards, simples et précis, etc.);
13. à l'instar de l'appel à l'action n°14 de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec, « modifier la Loi sur l'aide juridique pour introduire des tarifs particuliers dans le cas de dossiers impliquant des Autochtones, et ce, tant en matière civile que pénale »;
14. que les mesures systémiques nécessaires soient mises en œuvre afin d'adapter le système de justice, incluant les processus particuliers applicables aux mineurs, aux réalités des groupes de personnes racisées, des personnes autochtones, des femmes, en particulier des femmes autochtones, des personnes vulnérables ou marginalisées, notamment eu égard à la représentativité des acteurs du système judiciaire, à la formation de ceux-ci, à l'éducation aux droits, aux ressources d'information, de conseil, d'assistance et de soutien de différentes formes effectivement disponibles;
15. que le nouvel article 4.3.1 soit amendé pour prévoir que l'aide juridique soit accordée pour des consultations d'ordre juridique sur tous les domaines de droit;
16. que l'article 158 du projet de loi soit amendé pour prévoir que toute personne admissible à l'aide juridique puisse être assistée par un avocat dans le cadre de sa participation à un programme de traitement non judiciaire d'une infraction criminelle;
17. que l'article 151 du projet de loi soit amendé pour que l'aide juridique soit accordée pour la rédaction de documents relevant normalement de la fonction de notaire ou un avocat, dès qu'il est déterminé que

l'absence de ce service aura des conséquences sur le bien-être physique ou psychologique de la personne ou de sa famille.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, le projet de loi n°32 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

## Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL\\_32\\_justice-penale.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_32_justice-penale.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission de la culture et de l'éducation – Projet de loi n°40, Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction publique relativement à l'organisation et à la gouvernance scolaires

**Adressé à:** Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale; ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

## Nos recommandations:

1. ne pas adopter l'article 6 du projet de loi qui modifie le nombre d'élèves au sein du conseil d'établissement prévu à l'article 42 de la LIP;
2. que soit amendé l'article 31 du projet de loi, introduisant l'article 89.2 à la LIP, afin d'y inscrire l'obligation d'adapter les mécanismes de consultation en fonction des sujets et des groupes d'élèves consultés;
3. que l'article 31 du projet de loi, introduisant l'article 89.2 à la LIP, soit amendé afin de substituer « des sujets en lien avec le fonctionnement de l'école, notamment les activités extrascolaires proposées, l'aménagement de locaux et de la cour d'école et le climat social » par « sur toute question les intéressant en lien avec la vie de l'école »;
4. amender le projet de loi de manière à substituer « la commission scolaire » pour « le centre de services scolaire » à l'article 211.1 de la LIP;
5. que le paragraphe 7 de l'article 192 de la LIP, introduit par l'article 81 du projet de loi, soit amendé afin que la fonction d'approuver les contributions financières concernant les services éducatifs offerts dans le cadre d'un projet pédagogique particulier ainsi que le matériel nécessaire aux fins de la participation à ce type de projet, telles que proposées par le directeur de l'école où ils sont dispensés, soit ajoutée aux fonctions du comité de parents;
6. que le projet de loi soit amendé afin d'ajouter des mesures de soutien visant à favoriser la participation de parents, notamment au sein du conseil d'établissement, du centre de services scolaire et du comité de parents. À défaut de prévoir dans la loi de telles mesures à la LIP, celles-ci devraient être définies par voie réglementaire par le ministre;

7. amender l'article 88 du projet de loi introduisant l'article 193.7 à la LIP afin que soit intégré à son libellé le principe d'égalité des chances de tous les élèves, qui est un élément fondamental de la mission de l'école québécoise telle qu'elle est définie à l'article 36 de la LIP. L'ajout de ce principe favoriserait la mise en œuvre du droit à l'égalité protégé par la Charte, notamment lorsqu'il s'agira de procéder à l'analyse des résultats des élèves et à la formulation de recommandations au centre de services scolaire;
8. amender l'article 88 du projet de loi, introduisant l'article 193.6 à la LIP, de façon que la composition du comité d'engagement pour la réussite des élèves prévoit la participation de parents;
9. amender l'article 88 du projet de loi afin d'ajouter à l'article 193.6 de la LIP l'obligation pour les membres des comités d'engagement pour la réussite des élèves de suivre une formation élaborée par le ministre en vertu du deuxième alinéa de l'article 459.5. Celle-ci devrait porter notamment sur les responsabilités et les obligations des prestataires de services au regard de la réussite éducative des élèves qui sont issus de groupes protégés par la Charte, notamment les élèves HDAA, les élèves en situation de pauvreté, les élèves issus de l'immigration, ceux qui appartiennent à un groupe racisé, les élèves autochtones et les élèves de la diversité sexuelle et de genre. La formation élaborée par le ministre devrait également porter sur les enjeux relatifs à la réussite des élèves placés en milieu substitut en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse et de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. De façon concordante, amender l'article 136 du projet de loi, modifiant l'article 459.5 de la LIP, afin que le ministre soit tenu d'élaborer le contenu de la formation à l'intention des membres des comités d'engagement pour la réussite des élèves. En outre, cette disposition devrait préciser les objectifs de formation, dont ceux relatifs à l'acquisition de connaissances sur les droits et libertés consacrés dans la Charte;
10. que le projet de loi soit amendé afin qu'au regard des politiques relatives à l'organisation des services éducatifs destinés aux élèves HDAA, les rôles et responsabilités de chacun des acteurs de la nouvelle structure de gouvernance scolaire soient précisés dans la LIP. Cela permettrait de s'assurer que l'application des principes que ces politiques contiennent soit effective dans l'ensemble des établissements d'enseignement;
11. qu'au moins un siège soit réservé à un parent d'élève HDAA au sein du conseil d'administration du centre de services scolaire;
12. que, parmi les six sièges qui sont prévus au conseil d'établissement pour les parents, au moins un siège soit réservé à un parent d'élève HDAA;
13. ne pas adopter l'article 5 du projet de loi et ainsi maintenir dans la LIP l'objectif de favoriser l'épanouissement de l'élève. Il conviendrait par ailleurs d'amender le projet de loi afin que soit inscrit à l'article 36 l'ensemble des dimensions de la personne humaine favorisant son développement intégral: motrice, affective, sociale, intellectuelle, morale et spirituelle;
14. ne pas abroger l'article 6 de la LIP qui prévoit que l'élève a droit au service complémentaire d'animation spirituelle et d'engagement communautaire. Dans l'objectif de garantir l'exercice de ce droit reconnu à l'élève et afin de ne pas fragiliser davantage l'un des moyens prévus à cette fin, qu'à défaut d'un bilan ou d'une évaluation sérieuse de l'efficacité du SASEC, ne pas abroger l'article 226 de la LIP prévoyant les obligations de la commission scolaire de s'assurer que l'école offre aux élèves ce service;
15. que le projet de loi soit amendé afin que soit créé, au sein du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, un mécanisme permettant au ministre d'obtenir sur une base régulière un portrait juste et avisé de l'évolution des enjeux relatifs à la diversité religieuse, à la spiritualité et aux convictions séculières à l'école ainsi qu'à la laïcité scolaire;
16. afin de s'assurer que l'ensemble des services auxquels l'enfant pris en charge a droit lui soit offert, que le projet de loi soit amendé pour préciser quelle instance de la nouvelle structure de la gouvernance scolaire serait responsable de conclure les ententes de collaboration avec les établissements qui exploitent un centre de protection de l'enfance, au sens de l'article 214.3 de la LIP. De façon concordante, la Commission recommande de modifier l'article 37.8 de la Loi sur la protection de la jeunesse.

## Impact ou suivi:

Une recommandation de la Commission a été pleinement suivie. Ainsi, le nombre d'élèves prévu par la Loi sur l'instruction publique pour siéger au conseil d'établissement de l'école est maintenu. Par ailleurs, une autre recommandation de la Commission a été partiellement suivie. La loi prévoit désormais que, dans son obligation de procéder à une consultation annuelle des élèves, le conseil d'établissement peut permettre aux élèves de formuler des commentaires sur les sujets de leur choix. Elle prévoit également que le conseil d'établissement peut consulter le comité des élèves ou l'association qui les représente, de même qu'il peut au préalable requérir sa collaboration pour élaborer la liste des sujets soumis à la consultation des élèves.

## Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_PL40\\_instruction-publique.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL40_instruction-publique.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à l'Office de consultation publique de Montréal dans le cadre de la consultation publique sur le racisme et la discrimination systémiques

**Adressé à:** Office de consultation publique de Montréal

## Nos recommandations:

1. que la Ville de Montréal élabore une politique de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques qui tient compte des réalités particulières que vivent les personnes autochtones, les personnes racisées et les personnes immigrantes;
2. que cette politique soit élaborée de concert avec les groupes concernés et que la problématique du racisme et de la discrimination soit replacée dans son contexte sociohistorique, systémique et intersectionnel. Cela permettra de mieux appréhender et de combattre plus efficacement les situations d'inégalités socioéconomiques, de racisme et de discrimination, spécifiques à chacun de ces groupes. En outre, que cette politique soit accompagnée d'un plan d'action et d'une évaluation régulière de ses mesures. Pour ce faire, la Ville de Montréal devrait notamment se doter d'indicateurs permettant de mesurer la portée de ses actions dans chacun des domaines visés par les recommandations formulées par la Commission dans le présent mémoire;
3. que chaque institution [ciblée par cette consultation] s'assure que son personnel reflète la diversité ethnoculturelle de la population qu'elle dessert, au moyen de mesures appropriées pour atteindre et même dépasser les objectifs de représentation prévus par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi.
4. que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM tiennent compte du fait que les « minorités visibles » et les « Autochtones » constituent, chacun, un groupe cible distinct et spécifique des programmes d'accès à l'égalité en emploi, tel que la loi l'indique. Que soit identifiée la proportion que représentent les « minorités visibles » et les « Autochtones » au sein de la Ville de Montréal, du SPVM et la STM et que, le cas échéant, des objectifs de représentativité et de dotation (embauche et promotion) propres à chacun de ces deux groupes soient établis. Que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM présentent des données complètes et désagrégées de représentation et de dotation (embauche, promotion, mutation), et ce, pour chaque groupe visé et par catégorie d'emploi;
5. que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM axent leurs interventions sur l'approche de l'accès à l'égalité en emploi pour lutter contre le racisme et la discrimination systémiques, et ce, à tous les niveaux du système d'emploi. Que la haute direction de la Ville de Montréal, du SPVM et de la STM de concert avec les syndicats concernés mettent en place des mesures spécifiques pour améliorer la progression en emploi des employés autochtones et des employés racisés afin que ceux-ci soient adéquatement représentés aux emplois de cadres réguliers (administratifs et de direction) et intérimaires. Plus précisément, la haute direction, les ressources humaines et les syndicats devront veiller à ce que le critère de l'ancienneté n'ait pas d'effets discriminatoires sur la formation, la nomination par intérim et la promotion en emploi des personnes autochtones et des personnes racisées;
6. que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM lèvent les obstacles systémiques aux effets discriminatoires entravant la reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquis dans le pays d'origine ou de provenance des personnes immigrantes;
7. que soit prévue une formation continue obligatoire sur la lutte contre le racisme, la discrimination et les profilages racial et social, assortie d'une évaluation formelle des acquis pour les employés et cadres de la Ville de Montréal, incluant les acteurs de la Cour municipale, les policiers en exercice et les employés civils du SPVM ainsi que les agents de sécurité de la STM. Que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM prennent des mesures afin de s'assurer que les pratiques de sélection, d'embauche, de promotion et d'évaluation tiennent compte des compétences interculturelles et antiracistes pour l'ensemble des postes;
8. que la Ville de Montréal adopte officiellement la définition du profilage racial développée par la Commission en favorisant une compréhension complète des deux paragraphes de celle-ci. Ce faisant, la Ville de Montréal devrait, d'une part, tenir compte des adaptations nécessaires lorsque les motifs de discrimination en cause sont plutôt de l'ordre de la condition sociale, des convictions politiques, du handicap, etc. et, d'autre part, inclure la dimension systémique dans sa compréhension du phénomène;
9. que, conformément aux recommandations que la Commission a déjà formulées et s'inspirant des recommandations du récent Rapport Armony-Hassaoui-Mulone, la Ville de Montréal, le SPVM et la STM se dotent d'indicateurs uniformes afin d'effectuer une collecte de données fiables eu égard aux personnes surveillées, interceptées, interpellées, arrêtées et/ou accusées. Cette collecte de données devrait notamment permettre de déceler les possibles biais discriminatoires et pratiques de profilage dans les actions menées à différentes étapes de la judiciarisation. Que ces données fondées sur la perception de l'agent soient collectées de façon désagrégée en fonction de différents motifs de discrimination prévus à la Charte, entre autres de l'origine ethnique ou nationale (incluant de l'identité autochtone le cas échéant); de la condition sociale; de l'âge; du sexe; de l'identification ou de l'expression de genre. Ces données devraient en outre préciser le quartier ou le secteur, ainsi que la date et le moment de la journée où l'interaction a eu lieu; que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM prennent appui sur la recommandation 3 du Rapport Armony-Hassaoui-Mulone et développent des modalités complémentaires de suivi en matière de profilage discriminatoire, entre autres afin de documenter l'expérience de la population, en particulier celle des populations concernées (focus group, sondage, etc.). Que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM effectuent une reddition

- de comptes publique annuelle qui permette notamment:
- > de rendre publiques les données recueillies de manière désagrégée, dans le respect des règles relatives à la protection des renseignements personnels;
  - > de présenter l'évolution des indicateurs de mesure du profilage discriminatoire, tel que le recommande le Rapport Armony-Hassaoui-Mulone;
  - > de faire état des résultats obtenus grâce aux modalités complémentaires de suivi mises en œuvre afin de documenter l'expérience des populations concernées par le profilage discriminatoire;
  - > de faire état des actions entreprises afin de contrer le profilage discriminatoire;
  - > de recevoir et tenir compte des commentaires et suggestions des personnes racisées, des personnes autochtones et des personnes itinérantes, des associations qui les représentent ainsi que des experts en la matière eu égard à la mise en œuvre effective des recommandations de lutte contre le profilage racial et social;
10. que la Ville de Montréal interdise dès maintenant et définitivement les interpellations sans motifs des piétons et passagers de véhicule (« street check ») sur son territoire. Qu'elle fasse les représentations nécessaires auprès du gouvernement du Québec et de la ministre de la Sécurité publique en vue que ces interpellations soient abolies sur l'ensemble du territoire québécois à l'instar de la décision du gouvernement de la Nouvelle-Écosse. Le cas échéant, que les modalités de mise en œuvre de cette interdiction respectent l'esprit des recommandations 1.1 à 1.7 du rapport du professeur Wortley. Le système de gestion des données relatives à ces interpellations devrait notamment être désactivé et les données ne devraient plus être accessibles aux fins des activités policières de patrouille;
  11. que le SPVM se dote d'une politique en matière d'interpellation. Cette politique devrait notamment inclure une définition claire de ce qu'est une interpellation ou un contrôle de routine policier des piétons et passagers de véhicules et prévoir des cadres de pratiques précis relatifs à l'interdiction de ceux-ci ainsi qu'à une systématisation des enregistrements des interventions policières non interdites;
  12. que la Ville de Montréal poursuive les démarches de révision réglementaire amorcée, et ce, en tenant compte notamment de la nécessité que celles-ci visent l'ensemble des dispositions réglementaires de la Ville et de ses arrondissements sanctionnant des comportements qui découlent de l'obligation d'occuper l'espace public. Que la Ville de Montréal impose un moratoire sur l'application des dispositions réglementaires non conformes à la Charte jusqu'à leur modification ou leur abrogation par les autorités compétentes. Que la Ville de Montréal, le SPVM et la STM intègrent la question du profilage discriminatoire à l'ensemble de leurs plans, programmes et pratiques, conformément à la recommandation 4 du Rapport Armony-Hassaoui-Mulone;
  13. de façon plus particulière, également: que les politiques et pratiques policières du SPVM relativement à l'application des règlements municipaux soient révisées afin de détecter et d'éliminer les effets discriminatoires sur les personnes racisées, les personnes autochtones, les personnes itinérantes ou les personnes ayant un trouble de santé mentale; que les normes et politiques institutionnelles du SPVM en matière de lutte contre les incivilités soient révisées afin de détecter et éliminer les impacts discriminatoires sur les personnes itinérantes, les personnes racisées, les personnes autochtones ou les personnes ayant un trouble de santé mentale; et enfin, que les politiques de déploiement des ressources policières du SPVM selon les quartiers soient révisées afin de prévenir la discrimination et le profilage discriminatoire;
  14. que la politique contre le racisme et la discrimination systémiques, que devrait adopter la Ville de Montréal, conformément à la recommandation 1 du mémoire de la Commission, comporte un volet spécifiquement dédié à la lutte contre les actes haineux;
  15. que la Ville de Montréal reconnaisse les actes haineux comme étant une forme grave de discrimination et qu'elle entreprenne les actions nécessaires en matière de prévention et de lutte contre ces actes;
  16. que la Ville de Montréal, de concert avec la STM et le SPVM, mette en œuvre des actions de sensibilisation auprès de la population afin de cibler, dans les lieux publics, la prévention des actes haineux, notamment ceux à caractère xénophobe et islamophobe;
  17. que le SPVM poursuive ses efforts pour s'assurer que les membres de son personnel soient formés sur l'enjeu des actes haineux et sur le cadre de la Charte, avec évaluation des acquis en cours d'emploi, afin de garantir aux victimes un traitement adéquat lors de signalements de crimes et incidents haineux;
  18. afin d'améliorer le lien de confiance entre les victimes d'actes haineux et le SPVM, la mise en place de moyens d'action pour lutter contre le profilage racial doit demeurer un objectif prioritaire à atteindre pour les acteurs concernés. La Commission réitère en ce sens l'ensemble des recommandations visant les services de police énoncées dans son rapport de consultation sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes racisés;
  19. que le SPVM mette en place un groupe de travail dont l'objectif principal est de mettre en œuvre des moyens pour enrayer les obstacles existants lors du signalement des crimes haineux et à améliorer le soutien offert aux victimes lors du traitement judiciaire, de concert avec les associations et les groupes concernés et avec les organismes d'accompagnement des victimes œuvrant sur son territoire;
  20. que, dans le respect de ses compétences, la Ville de Montréal assure un rehaussement du financement du secteur du logement social et que ce financement soit reconduit de façon pérenne. Ainsi, afin de garantir l'effectivité du droit au logement, que le financement du logement convenable et abordable soit à la hauteur des problèmes sociaux découlant du mal-logement et

de la pauvreté. Ce faisant, la Ville de Montréal devrait viser la mise en œuvre de logements sociaux de différents types (logements familiaux, logements avec ou sans soutien communautaire, coopératives, maisons de chambres, etc.) dans le but de répondre adéquatement aux besoins divers des populations visées. Que, ce faisant, la Ville de Montréal conçoive notamment des programmes particuliers et adaptés pour des catégories de locataires plus susceptibles d'éprouver des difficultés en matière de logement et d'itinérance, entre autres les personnes autochtones, les personnes immigrantes racisées et les personnes racisées, incluant les femmes de ces groupes, afin de leur garantir en pleine égalité l'accès et le maintien dans un logement convenable et abordable. Que la Ville de Montréal ait recours à l'ensemble de ses champs de compétence et utilise toutes ses ressources disponibles afin de lutter contre les problèmes de salubrité dans les logements, incluant par l'imposition de sanctions appropriées. Que la politique contre le racisme et la discrimination systémiques, que la Ville de Montréal devrait adopter conformément à la recommandation 1 du présent mémoire, inclue des mesures de sensibilisation et de lutte contre la discrimination en matière de logement, notamment la discrimination fondée sur les motifs « race », couleur et origine ethnique ou nationale.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, l'Office de consultation publique de Montréal n'avait pas rendu public le rapport de consultation.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_OCPM\\_racisme-systemique.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_OCPM_racisme-systemique.pdf)

**Type de document:** lettre

**Titre:** Commentaires concernant le projet de loi n°45, Loi concernant principalement la nomination et le mandat des coroners et du coroner en chef

**Adressé à:** Commission des institutions de l'Assemblée nationale; ministère de la Sécurité publique

## Nos recommandations:

1. élargir aux centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), aux ressources intermédiaires et aux résidences pour personnes âgées, l'obligation d'aviser un coroner d'un décès et d'autre part, de lui donner le pouvoir de déterminer, s'il y a lieu, de faire une investigation;
2. que le projet de loi soit modifié afin de prévoir que les décès survenus dans les CHSLD, les ressources intermédiaires et les résidences pour personnes âgées fassent l'objet d'un avis au coroner, ce dernier disposant du pouvoir de déterminer s'il y a lieu de faire une investigation.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, le projet de loi n°45 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

### La lettre:

[cdpdj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showitem=894](http://cdpdj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showitem=894)

**Type de document:** Lettre

**Titre:** Conformité des règlements modifiant le Programme d'expérience québécoise avec les dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne

**Adressé à:** ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration

## Nos recommandations:

1. d'éviter de procéder à des modifications inattendues aux programmes d'immigration, particulièrement si elles sont en décalage avec les orientations gouvernementales déjà publiées;
2. d'éviter d'imposer indirectement une sélection des personnes admissibles au regroupement familial – un programme aux visées humanitaires – notamment par une exigence de connaissance du français d'un conjoint qui n'accompagne pas le candidat potentiel à l'immigration;
3. d'éviter de poser des conditions différenciées en fonction du niveau de compétence au sens de la Classification nationale des professions;
4. d'éviter d'imputer au travailleur lié par un permis de travail fermé le respect des conditions particulières de l'offre d'emploi qu'il a reçue.

## Impact ou suivi:

Le suivi est en cours.

### La lettre:

[cdpdj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showitem=895](http://cdpdj.qc.ca/fr/medias/Pages/Communique.aspx?showitem=895)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire au Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale

**Adressé à:** Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale

## Nos recommandations:

1. que les mesures systémiques nécessaires soient mises en œuvre afin d'adapter le système de justice, incluant les processus particuliers applicables aux mineurs, aux réalités des groupes de personnes racisées, des personnes autochtones, des femmes, en particulier des femmes autochtones, des personnes vulnérables ou marginalisées, notamment eu égard à la représentativité des acteurs du système judiciaire, à la formation de ceux-ci, à l'éducation aux droits, aux ressources d'information, de conseil, d'assistance et de soutien de différentes formes effectivement disponibles;
2. introduire des dispositions au Code civil qui ne limitent pas dans le temps toutes les victimes d'actes de nature sexuelle et celles d'actes portant atteinte à la personne d'autre nature lorsqu'il existe un lien d'intimité, d'autorité ou de dépendance entre la victime et son agresseur, à introduire leur action en réparation du préjudice.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, la consultation du Comité d'experts sur l'accompagnement des personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale était toujours en cours.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_agression-sexuelle\\_violence-conjugale.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_agression-sexuelle_violence-conjugale.pdf)

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale – Projet de loi n°39, Loi établissant un nouveau mode de scrutin

**Adressé à:** ministère de la Justice

## Nos recommandations:

1. amender le projet de loi afin de s'assurer que les mesures techniques du mode de scrutin choisi, prises dans leur ensemble, ne posent pas de barrière indue à la présence de tiers partis à l'Assemblée nationale et qu'elles respectent le droit à une représentation effective et le droit de tout citoyen de jouer un rôle significatif dans le processus électoral. En ce sens, notamment amender l'article 156 du projet de loi afin que l'article 379.2 de la Loi électorale établisse un seuil légal de

compensation régionale qui soit davantage conforme aux standards internationaux pour les modes de scrutin mixte avec compensation;

2. que l'Assemblée nationale, le Directeur général des élections du Québec ainsi que les partis politiques provinciaux collectent systématiquement des données fiables, uniformisées, comparables et ventilées selon l'appartenance ethnique et le sexe des candidats racisés se présentant aux élections provinciales, et ce, à toutes les étapes du processus électoral. Cette collecte de données systématique devrait s'étendre à tous les candidats s'identifiant à un ou des groupes sous-représentés dans la vie politique et protégés par la Charte;
3. que les partis politiques provinciaux mettent en place des mesures correctives afin que les différentes étapes du processus électoral, notamment la sélection des candidats, soient exemptes d'effets discriminatoires sur les candidats racisés. Ces mesures devraient être mises en place sans égard à l'adoption ou non d'un mode de scrutin mixte compensatoire;
4. que les partis politiques provinciaux sélectionnent leurs candidats racisés en tenant compte de l'approche de l'accès à l'égalité afin que ceux-ci, notamment les femmes racisées, soient représentés équitablement dans les circonscriptions électorales québécoises;
5. que chaque formation politique présente une liste régionale paritaire avec alternance stricte femme – homme en s'assurant qu'il y ait à l'intérieur de cette liste des minorités racisées et d'autres groupes protégés par la Charte. Les candidatures des sièges de circonscriptions devront par ailleurs respecter le principe de parité femmes-hommes;
6. qu'à la suite de la première élection générale tenue sous un mode de scrutin mixte compensatoire, les partis politiques soient tenus de présenter un rapport à l'Assemblée nationale, faisant état des moyens mis en place afin de favoriser le droit de se porter candidat en toute égalité;
7. que l'article 225.8 du projet de loi, tel que proposé par amendement déposé le 5 décembre 2019, soit modifié afin de prévoir que les seules personnes qui ne puissent agir à titre d'administrateur, dirigeant ou représentant financier d'un camp référendaire soient les personnes qui n'ont pas la qualité d'électeur au sens de la Loi électorale, les juges des tribunaux judiciaires, les commissaires de la Commission de la représentation et les directeurs de scrutin.

## Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, le projet de loi n°39 était toujours à l'étude par l'Assemblée nationale.

### Le mémoire:

Le mémoire sera rendu disponible sur le site ultérieurement.

**Type de document:** Mémoire

**Titre:** Mémoire – Consultations sur le programme d'études Éthique et culture religieuse

**Adressé à:** Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur

### Nos recommandations:

1. que l'éducation aux droits de la personne soit introduite formellement à l'intérieur de la Loi sur l'instruction publique;

2. que l'éducation aux droits et libertés soit prise en compte lors de la conception et la mise en œuvre du futur programme d'enseignement, de manière à ce qu'elle soit transversale à l'ensemble des thèmes de celui-ci.

### Impact ou suivi:

Au 31 mars 2020, le programme d'enseignement n'avait pas été modifié.

### Le mémoire:

[cdpdj.qc.ca/Publications/memoire\\_ECR.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_ECR.pdf)

# Recommandations émises par la Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse

Plusieurs recommandations de la Commission ont eu trait à l'analyse et à l'évaluation des signalements, au suivi social des enfants placés en famille d'accueil et au respect de leur droit à la stabilité des liens avec les personnes qui leur sont significatives. Nous présentons ici quelques-unes de ces recommandations émanant des enquêtes systémiques ainsi que leurs suivis. Il est à noter que la vaste majorité des recommandations émises dans le cadre des enquêtes individuelles sont suivies par les mis en cause. La Commission tente généralement d'émettre des recommandations qui aideront à améliorer les pratiques et l'offre de service en protection de la jeunesse.

## Suivi des recommandations émises à la suite de l'enquête systémique au CIUSSS de la région du Saguenay-Lac-Saint-Jean

Au cours de l'exercice 2019-2020, la Commission a poursuivi le suivi des recommandations émises au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) à la suite de ses conclusions d'enquête concernant des enfants signalés au Directeur de la protection de la jeunesse du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean. L'enquête avait mis en lumière des lacunes et des manquements majeurs quant aux processus d'intervention et de prise de décisions, de l'encadrement et de la formation des intervenants, ainsi que des outils cliniques dont ils disposent.

Au terme de son enquête, la Commission avait émis 23 recommandations. De ce nombre, trois des six recommandations s'adressant au MSSS ne sont toujours pas mises en œuvre, et ce, malgré l'engagement du ministère à le faire.

La Commission assure donc toujours le suivi des trois recommandations suivantes:

## Recommandation 1

CONSIDÉRANT QUE:

Des normes doivent être suivies par les intervenants en protection de la jeunesse du Québec relativement à la rétention et au traitement des signalements, ainsi qu'au cours de l'évaluation des situations et de l'orientation des enfants concernés. Celles-ci se retrouvent notamment dans les documents suivants:

Les Protocoles: réception et traitement des signalements, évaluation et orientation: à la suite du rapport sur l'analyse des activités de réception et de traitement des signalements, et d'évaluation et d'orientation en protection de la jeunesse (Rapport Harvey).

Les Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience, prévues dans l'Offre de service 2007-2012 du Programme-services jeunes en difficulté;

Le Manuel de référence sur la protection de la jeunesse, révisé en 2010;

Les Indicateurs de gestion en santé et services sociaux inclus dans le Plan stratégique du MSSS 2015-2020.

Des écarts existent entre les normes proposées et l'évolution des standards, pratiques, et le respect de la Loi en matière de protection de la jeunesse.

DEMANDE qu'une version révisée des Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience soit transmise à la Commission.

## Recommandation 5

CONSIDÉRANT QUE:

Le Système de soutien à la pratique (SSP) est un outil clinique que tous les intervenants à la rétention et au traitement des signalements, ainsi qu'à l'évaluation ont l'obligation de compléter;

Le SSP a été créé en 2001 et sa dernière mise à jour date du 2 septembre 2013;

L'enquête a permis d'identifier certaines difficultés découlant du système, notamment en ne permettant pas de mettre en corrélation différents faits dans le cadre de l'analyse de la situation d'un enfant.

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée de procéder à la révision de l'outil SSP, afin que celui-ci soit conforme aux principes reconnus dans la LPJ et adapté à la nouvelle réalité de la pratique en protection de la jeunesse et de faire rapport, auprès de la Commission, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui transmettre une copie de l'outil SSP révisé.

## Recommandation 6

La Commission RECOMMANDE à la ministre déléguée la mise en place d'un mécanisme nécessaire au sein des CISSS et des CIUSSS à travers le Québec, visant la concertation d'experts en maltraitance, notamment dans le domaine de la santé, en lien avec les services de la protection de la jeunesse en maltraitance et de faire rapport auprès de la Commission des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation.

Après plusieurs suivis de ces trois recommandations auprès du MSSS au cours de 2019-2020, et contrairement à l'engagement pris par le MSSS de les mettre en œuvre, la Commission doit poursuivre le suivi de ce dossier. Depuis qu'elle a émis ces recommandations, la Commission constate dans plusieurs de ses dossiers d'enquête qu'elles sont toujours pertinentes et qu'il est urgent de les mettre en œuvre afin d'assurer le respect des droits des enfants du Québec.

## Enquête systémique du CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec

Le 23 mai 2019, les résultats de l'enquête systémique de la Commission a mis en lumière des lacunes majeures quant aux services offerts aux enfants hébergés en famille d'accueil par le CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec et, pour les enfants autochtones, par le Conseil Atikamekw d'Opitciwan. Ces services ne respectent pas les critères minimaux requis pour répondre à leur caractère adéquat, prévu à la LPJ, et ne sont pas toujours dispensés dans le meilleur intérêt des enfants.

Au terme de cette enquête, la Commission a émis soixante-quatre 64 recommandations, dont une adressée à la ministre de la Justice pour le MJQ et trois adressées au ministre délégué de la Santé et des Services sociaux pour le MSSS.

Considérant le nombre important de recommandations émises à la suite de cette enquête systémique, la Commission a réalisé un premier suivi de ses recommandations lors de son comité des enquêtes de mars 2020. Plusieurs réponses positives à ses recommandations ont fait en sorte que la Commission s'est déclarée satisfaite des dites réponses mais poursuit l'analyse et le suivi des recommandations qui ne sont pas encore mises en œuvre.

En ce qui concerne plus particulièrement les recommandations émises au MSSS et au MJQ, la Commission n'ayant pas reçu de réponse quant à leur intention de mettre en œuvre les recommandations, un rappel leur a été acheminé en décembre dernier.

La Commission assure donc toujours le suivi des recommandations suivantes:

## Recommandation au MJQ

CONSIDÉRANT QUE:

Les délais pour obtenir une date d'audience à la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec dans certains points de service (Victoriaville entre autres) dépassent largement ceux prévus à l'article 76.1 de la LPJ.

La Commission RECOMMANDE à la ministre de la Justice d'évaluer le nombre de jours d'audience nécessaire au Palais de justice de Victoriaville afin que les délais de l'article 76.1 de la LPJ soient respectés et d'informer la Commission de sa décision.

## Recommandation au MSSS

### Recommandation 1

CONSIDÉRANT QUE:

Des problèmes de supervision existent dans certains points de service, la supervision étant plutôt quantitative et administrative;

Les intervenants à l'évaluation/orientation privilégient l'orientation vers une entente sur des mesures volontaires même si tous les critères ne sont pas remplis, et ce, afin de répondre aux standards quantitatifs demandés par l'employeur et recommandés par le MSSS et ainsi éviter les délais qu'implique la judiciarisation;

Dans le dossier de l'Enquête systémique au Saguenay-Lac-Saint-Jean (2017), la Commission recommandait au MSSS de revoir ses standards de pratique, dont celui du nombre d'évaluation/orientation année.

La Commission rappelle au ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux que la situation décrite au Saguenay étant présente dans la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec, il est urgent que le MSSS donne suite à la recommandation émise dans l'enquête sur le Saguenay, soit de mettre à jour ses orientations pour le Programme-Services Jeunes en Difficulté, notamment, le nombre d'évaluation/orientation attendu par intervenant par année.

## Recommandation 2

CONSIDÉRANT QUE:

Les familles d'accueil n'ont pas d'obligation de formation continue en vertu de la Loi sur la représentation des ressources intermédiaires et de type familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant.

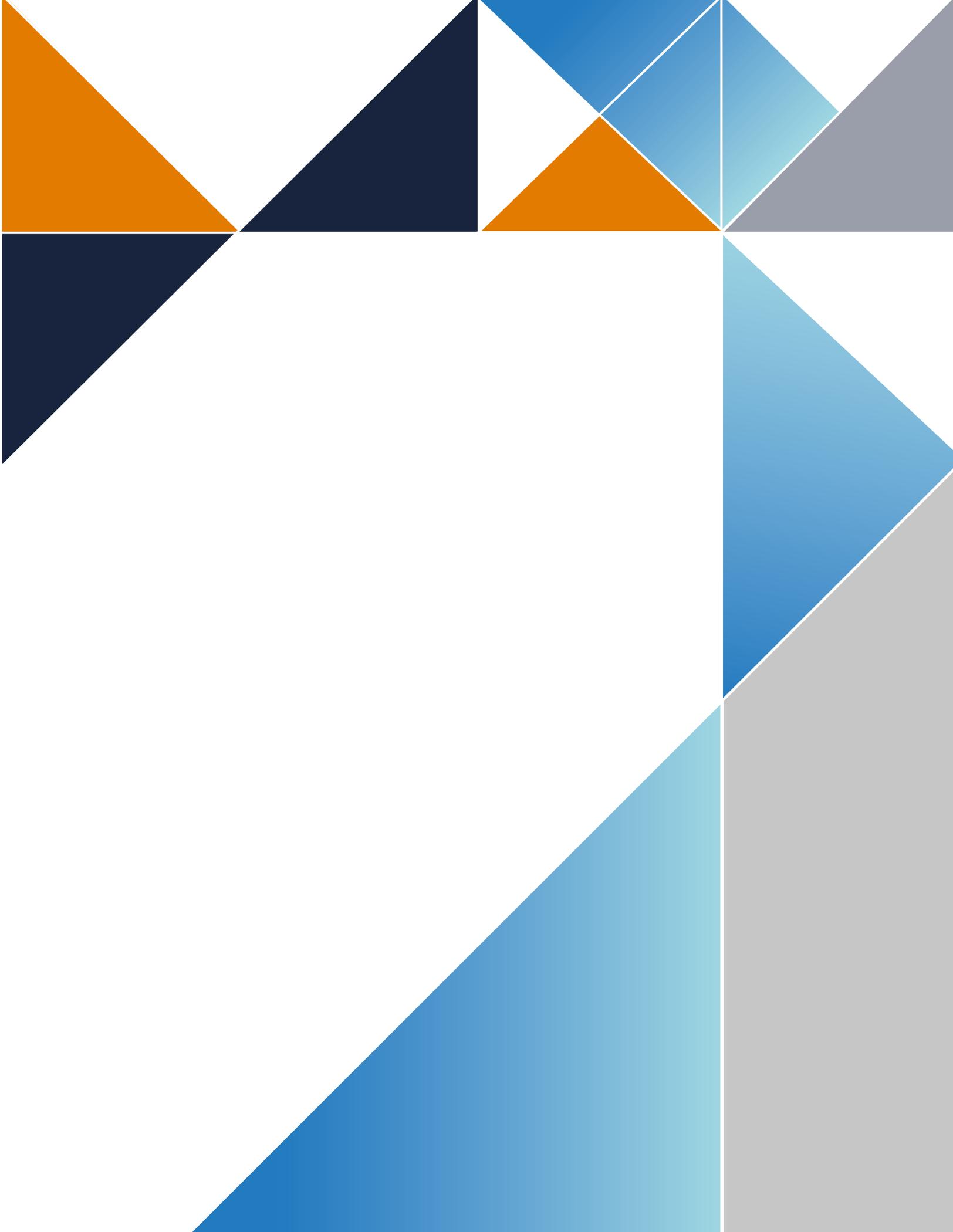
La Commission RECOMMANDE au ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux de prendre l'engagement de demander la modification de la Loi sur la représentation des ressources intermédiaires et de type familial et sur le régime de négociation d'une entente collective les concernant afin d'y inclure une obligation de formation pour les ressources hébergeant des enfants dont la situation est prise en charge par le Directeur de la protection de la jeunesse.

## Recommandation 3

CONSIDÉRANT QUE:

La définition de la négligence telle que prévue à la LPJ et au Manuel de référence sur la LPJ est interprétée de manière différente par les intervenants du Conseil des Atikamekw d'Opiticiwan (CAO). Par conséquent, plusieurs situations rapportées lors de l'enquête n'ont pas fait l'objet de signalements, et ce, en contravention de l'obligation légale prévue à l'article 39 de la LPJ.

La Commission RECOMMANDE que le ministre délégué à la Santé et des Services sociaux s'assure de la modification du Manuel de référence, afin que la définition du motif de négligence tienne compte des réalités autochtones. Cette modification devra par la suite être transmise à l'ensemble des directeurs de la protection sociale (DPS) et des directeurs de la protection de la jeunesse (DPJ) du Québec.





SECTION

# 3

## Le cadre législatif



# La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

## La loi constitutive

La Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, c. C-12) est la loi constitutive de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Elle a été adoptée par l'Assemblée nationale du Québec le 27 juin 1975 et promulguée le 28 juin 1976.

La Charte des droits et libertés de la personne est une « loi fondamentale » dont les articles 1 à 38 ont prépondérance sur toute autre loi du Québec.

## L'évolution du cadre législatif

Durant l'exercice 2019-2020, aucune modification n'a été apportée aux lois dont la mise en œuvre relève de la Commission.

## Les ministres responsables

Le ou la ministre de la Justice est chargée de l'application de la Charte des droits et libertés de la personne et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Le ou la ministre de la Justice est aussi chargée de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse des articles 23 à 27, 47, 73 à 131, 134 à 136, 154 et 155. Il est à noter que le ou la ministre délégué aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse est responsable, sous la direction du ou de la ministre de la Santé et des Services sociaux, de l'application des autres articles de cette loi.

## La mission

Notre mandat est d'assurer le respect et la promotion des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Il est aussi d'assurer la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse. Enfin, nous avons pour mission de veiller à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

## La vision

Par son savoir-faire et son indépendance institutionnelle, la Commission assure un leadership dans la promotion et la défense des droits de tous et toutes, tout en assurant des recours accessibles et efficaces.

## Les valeurs organisationnelles

Le respect des personnes, la transparence, l'intégrité, l'équité et l'engagement constituent un cadre de référence pour guider l'ensemble de nos actions et celles des membres de notre personnel.

# Les fonctions et les responsabilités de la Commission

## En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne

La Charte prévoit notamment que la « Commission assure, par toutes mesures appropriées, la promotion et le respect des principes contenus dans la présente Charte ». Elle assume notamment les responsabilités inscrites ci-dessous.

Nous devons faire enquête, selon un mode non contradictoire, sur une plainte reçue ou de notre propre initiative :

- > dans les cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil et l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap;
- > dans les cas de discrimination en emploi, pour le motif de l'article 18.1 ou en raison d'antécédents judiciaires;
- > dans les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées, en signalant éventuellement au Curateur public tout besoin de protection qui relève de sa compétence;
- > sur une tentative ou un acte de représailles exercé contre une personne ou une organisation à la suite d'une enquête menée par la Commission, de même que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la Charte.

Nous tentons de favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été lésés et celle à qui est imputé le préjudice. La médiation est souvent utilisée à cette fin. De plus, nous pouvons aussi proposer l'arbitrage du différend ou soumettre à un tribunal le litige qui subsiste.

Seule la Commission peut initialement saisir le Tribunal des droits de la personne (TDP) de l'un des recours pour lesquels elle a compétence sauf dans les cas prévus par l'article 84 de la Charte.

Par ailleurs, la Commission doit :

- > élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la Charte;
- > diriger et encourager les recherches et les publications sur les libertés et droits fondamentaux;
- > relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et faire au gouvernement les recommandations appropriées;

- > recevoir les suggestions, les recommandations et les demandes touchant les droits et libertés de la personne, en tenant des auditions publiques, au besoin, et soumettre au gouvernement les recommandations appropriées;
- > coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

De plus, nous devons, en matière de programmes d'accès à l'égalité en emploi élaborés en vertu de la partie III de la Charte :

- > prêter assistance, sur demande, aux organisations qui élaborent des programmes sur une base volontaire;
- > surveiller l'implantation de programmes que nous recommandons à la suite d'une enquête ou qui sont ordonnés par un tribunal;
- > agir à titre d'experte auprès du Secrétariat du Conseil du trésor et des ministères pour évaluer la performance des entreprises par rapport à leur engagement quant à la mise en place d'un programme d'accès à l'égalité en emploi pour les groupes cibles des femmes, des personnes handicapées, des minorités visibles et des Autochtones selon le Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec.

## En vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics

En tant que responsables de l'application de la Loi, nous devons :

- > fixer le délai à l'intérieur duquel tout organisme doit lui transmettre le rapport d'analyse de ses effectifs;
- > comparer la représentation des groupes visés au sein des effectifs concernés des organismes à leur représentation parmi des personnes compétentes ou aptes à acquérir cette compétence, dans un délai raisonnable pour ce type d'emploi, à l'intérieur de la zone appropriée de recrutement;
- > prêter assistance, sur demande, à l'élaboration d'un programme;
- > vérifier la teneur des programmes élaborés pour s'assurer de leur conformité avec les exigences de la Loi et, le cas échéant, aviser les organismes des modifications qui doivent être apportées à leur programme respectif;
- > soumettre des recommandations aux organismes en défaut d'élaborer ou d'implanter un programme conforme à la Loi. Si ses recommandations ne sont pas suivies, la Commission peut s'adresser au Tribunal des droits de la personne;
- > publier, tous les trois ans, la liste des organismes soumis à la Loi, en faisant état de leur situation en matière d'égalité en emploi.

## En matière de protection des droits de la jeunesse

La Commission doit, en vertu de l'article 23 de la LPJ:

- > enquêter, sur demande ou de sa propre initiative, sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes, à moins que le tribunal n'en soit déjà saisi;
- > prendre les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés;
- > élaborer et appliquer des programmes d'information et d'éducation destinés à renseigner la population en général et les enfants en particulier sur les droits de l'enfant.

Nous pouvons également :

- > faire des recommandations en tout temps, notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et au ministre de la Justice;
- > faire ou faire effectuer des études et des recherches sur toute question relative à sa compétence, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre de la Justice.

Nous pouvons en outre en vertu des articles 36 et 72.7 de la LPJ :

- > communiquer des renseignements de nature médicale ou sociale concernant une personne, lorsque la vie ou la sécurité d'un enfant est menacée et que cela est nécessaire à l'évaluation de l'enfant;
- > rapporter une situation au procureur général ou à un corps policier afin d'assurer la protection d'un enfant dans certains cas de compromission.

Enfin, la Commission doit, en 2010 et par la suite tous les cinq ans, faire un rapport au gouvernement sur la mise en œuvre de la présente loi et, le cas échéant, sur l'opportunité de la modifier en vertu de l'article 156.1 de cette loi.

# Nos membres

Treize membres composent la Commission. Outre la présidence, la vice-présidence est assurée par deux personnes responsables du mandat Charte et du mandat jeunesse. Les treize membres sont nommés par les deux tiers des membres de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre.

Par ailleurs, cinq membres sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne, et cinq autres sont choisis selon les mêmes critères pour s'investir dans la protection des droits de la jeunesse. En date du 31 mars 2020, la Commission était composée des membres suivants :

## Philippe-André Tessier

Président de la Commission, il est diplômé de l'Université de Montréal et membre du Barreau du Québec. Il est aussi membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et Administrateur de sociétés certifié (ASC).

## Suzanne Arpin

Vice-présidente responsable du mandat jeunesse de la Commission, elle est diplômée en sciences juridiques de l'UQAM et membre du Barreau depuis 1984. Elle a agi à titre de procureure puis procureure en chef à la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec (Commission Viens).

## Myrlande Pierre

Vice-présidente responsable du mandat droits de la personne de la Commission, elle est détentrice d'un diplôme de deuxième cycle en sociologie de l'UQAM et d'une scolarité de troisième cycle dans le même domaine. Elle a occupé divers postes de conception, d'analyse et de mise en œuvre de politiques publiques ainsi que de gestion au sein de différents ministères. M<sup>me</sup> Pierre a aussi été présidente de la Table sur la Diversité, l'inclusion et la lutte contre les discriminations de la Ville de Montréal.

## Lizette Gauvreau

Membre du Barreau du Québec depuis 1979, elle est titulaire d'un baccalauréat en psychologie et d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa. Elle a travaillé pour le Centre communautaire juridique de l'Outaouais de 1980 à 2014.

## Isa lasenza

Détentrice d'un baccalauréat en sociologie et relations industrielles de l'Université McGill, elle a occupé de 2009 à 2013 un poste de conseillère-cadre à la Direction générale adjointe, Secteur Partenariat communautaire et ethnoculturel, au Centre jeunesse de Montréal-Institut universitaire.

## Marie Laure Leclercq

Elle a fait des études en génie, en droit et en administration des affaires. Elle travaille depuis 1996 pour le cabinet De Granpré Chait. M<sup>me</sup> Leclercq a également été nommée Gouverneure de la Fondation Émergence en 2017.

## Sylvain Le May

Diplômé d'une maîtrise en communication psychosociale de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et d'un certificat en management public de l'École nationale d'administration publique (ENAP), il est coordonnateur/responsable du Service d'accueil et de soutien aux étudiants en situation de handicap, à l'UQAM.

## Martine Roy

Ayant complété une formation en Assistance médicale FAC, elle est directrice de comptes majeurs soutien technique IBM Québec. Elle est membre du conseil d'administration de Fierté au travail Canada et était, jusqu'en 2015, présidente de la Fondation Émergence.

## Anne-Marie Santorineos

Diplômée en droit et en sciences de la communication, elle est actuellement coordonnatrice à la rédaction chez SOQUIJ. M<sup>me</sup> Santorineos a notamment été avocate au Tribunal des droits de la personne du Québec.

## Bruno Sioui

Détenteur d'une maîtrise en éducation avec une spécialisation en psychoéducation. Il est aussi titulaire d'un doctorat en service social. M. Sioui est professeur retraité, associé à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

## Marjorie Villefranche

Directrice générale de la Maison d'Haïti, elle se consacre depuis plus de 30 ans à l'éducation et à la participation citoyenne des populations immigrantes.

## Nadine Vollant

Membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec depuis 2006, elle a complété un baccalauréat en travail social à l'Université du Québec à Chicoutimi. Elle est directrice des services sociaux d'Innu Takuaikan Uashat mak Mani-utenam (ITUM).

# Les travaux de nos membres

Les membres de la Commission ont pris part aux séances de travail suivantes :

**Tableau 19 – Les séances de travail de nos membres**

	Séance ordinaire	Séance extraordinaire	Total
Séance de la Commission	10	4	14
Comité des plaintes	16	0	16
Comité des enquêtes	7	0	7
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>37</b>

**Tableau 20 – Les décisions rendues par le comité des plaintes**

Fermeture de dossier	Nombre
<b>Motif :</b>	
Insuffisance de preuve	164
Inutilité de poursuivre la recherche de preuve	69
Un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits	2
L'un des recours prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits	17
La plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent	1
Autre	2
<b>Demande d'un avis juridique</b>	
Demande adressée à la Direction des affaires juridiques	225
<b>Mesure de redressement</b>	
Dossiers ayant fait l'objet d'une proposition de mesures de redressement à l'intention du mis en cause	114
Décision de la Commission de ne pas représenter le plaignant devant le tribunal	72

À 72 reprises, le Comité des plaintes, en conformité avec la Charte, a exercé sa discrétion de ne pas saisir un tribunal au bénéfice du plaignant malgré qu'il ait estimé la preuve suffisante. Il s'agit par exemple de litiges ne soulevant aucune question de faits ou de droit complexe et pour lesquels le plaignant peut se représenter seul. Lorsque la Commission exerce ainsi sa discrétion, il est possible pour le plaignant de saisir le Tribunal des droits de la personne, et ce, en disposant des conclusions d'enquête qui figurent dans la décision de la Commission.

**Tableau 21 – Les décisions rendues par le comité des enquêtes**

Décision	Nombre
Recommandations avec suivi - non fermeture du dossier	25
Recommandations satisfaites	17
Recommandations avec suivi - fermeture du dossier (suivi administratif)	1
Autre	1
<b>Total général</b>	<b>44</b>

## Les mesures de redressement

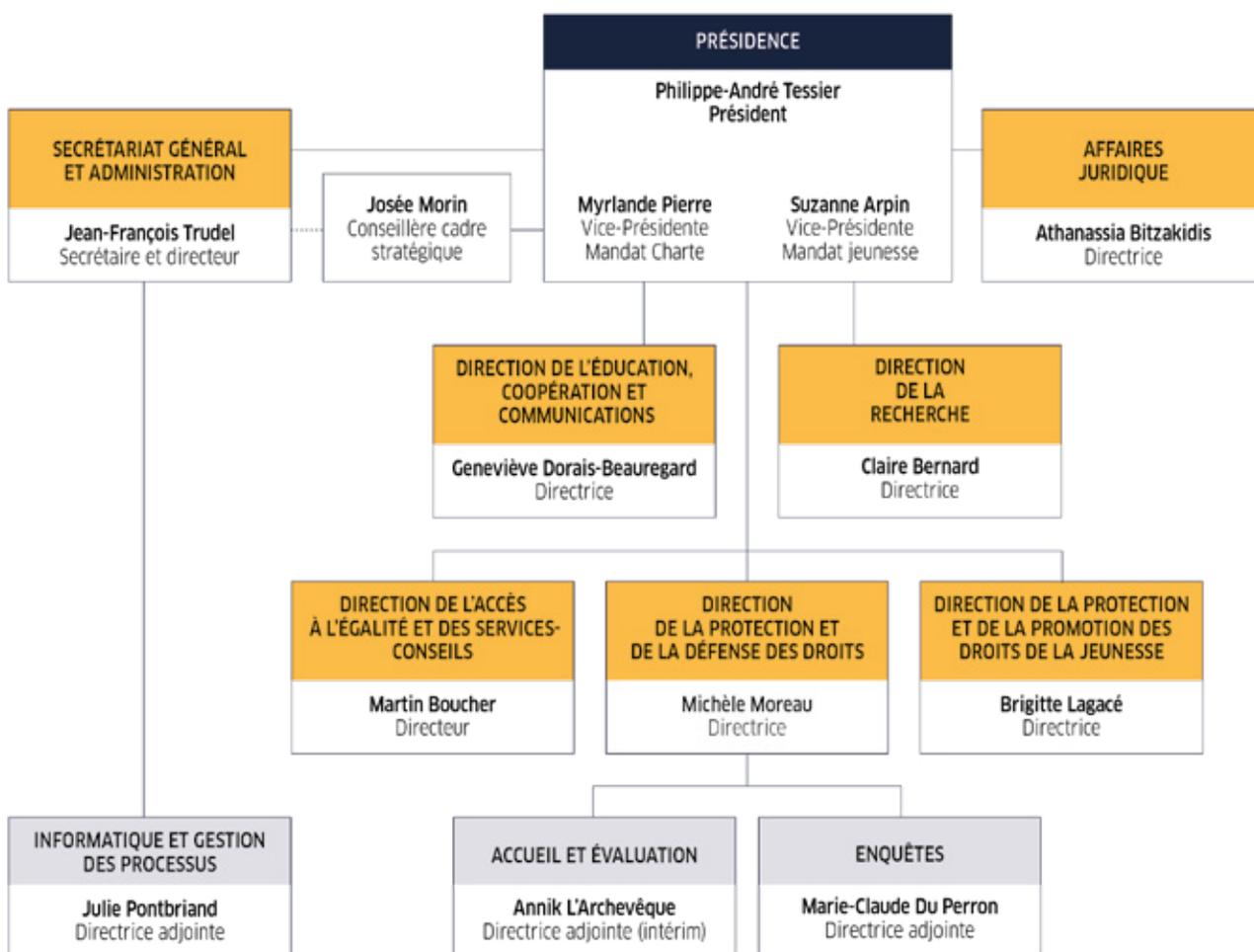
Dans 114 dossiers, des mesures de redressement ont été proposées, car la Commission a conclu à une suffisance de preuve de discrimination. À titre de comparatif, ce nombre était de 115 en 2018-2019 et de 54 en 2017-2018.

## La décision de porter ou non une cause devant le Tribunal des droits de la personne

L'article 84 de la Charte confère à la Commission la discrétion d'agir ou non en faveur de la victime devant le tribunal une fois que l'enquête révèle des éléments de preuve de discrimination, harcèlement ou exploitation. La Commis-

sion a encadré l'exercice de cette discrétion dans sa Directive relative à l'exercice de la discrétion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en vertu de l'article 84 de la Charte des droits et libertés de la personne. Dans le cas où l'enquête démontre une suffisance de preuve et où les critères énoncés à la Directive sont rencontrés, la partie peut entreprendre son recours au TDP, mais sans la Commission.

# Notre cadre administratif



----- Lien fonctionnel avec le secrétariat seulement

# Les exigences législatives et gouvernementales

## L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le secrétaire général et directeur de l'administration est responsable, par délégation, de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

En 2019-2020, celui-ci a répondu à 307 demandes provenant d'avocats, de journalistes et de citoyens.

- > 194 demandes de vérifications diligentes faites par des avocats.
- > 18 demandes concernant l'accès à des documents ou à des renseignements administratifs.
- > 95 demandes d'accès à des renseignements personnels.

Dans ces deux derniers cas, pour les 113 demandes :

- > 78 demandes ont été acceptées et 23 l'ont été en partie, entre autres parce que les documents demandés concernaient d'autres personnes que le demandeur ou parce que ces documents étaient protégés par le secret professionnel.
- > 12 demandes ont été refusées. Certaines l'ont été parce que le demandeur ne possédait pas la qualité requise ou qu'il n'avait pas obtenu l'autorisation nécessaire. D'autres ont été rejetées parce que nous ne détenions pas les documents demandés.

Il est à noter que le délai moyen de réponse à ces requêtes fut de 14 jours.

# Les ressources humaines

La Commission nomme les membres de son personnel en vertu de l'article 62 de la Charte. Pour bien remplir notre mission, nous sommes fiers de pouvoir compter sur un personnel à la fois engagé et qualifié. Celui-ci est entièrement dédié aux responsabilités qui lui sont confiées en vertu de la Charte, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

## Nos équipes sont présentes à différents endroits sur le territoire



Notre siège social est situé à Montréal.

Nos sept bureaux régionaux sont situés à Québec, Sherbrooke, Saint-Jérôme, Trois-Rivières, Saguenay, Sept-Îles et Val-d'Or.

## Nos effectifs

Pour l'exercice financier 2019-2020, le Secrétariat du Conseil du trésor a octroyé 301 766 heures rémunérées réparties dans sept secteurs d'activités différents. Par ailleurs, comparativement à la période précédente, il y a un effectif en moins, soit 168 personnes. De ce nombre, 18 employés étaient en assurance salaire, en congé de maternité, en congé sans traitement ou en congé pour accident de travail ou maladie professionnelle. Notons que pour l'exercice financier 2018-2019, un même nombre était absent du travail pour des motifs semblables. Ce léger écart s'explique principalement par des processus de dotation qui n'ont pu être finalisés avant la fin de la présente année financière.

**Tableau 22 - Répartition des effectifs en poste par secteur d'activité**

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2019-2020	2018-2019	2017-2018	Variation de 2019-2020 par rapport à 2018-2019
Accès à l'égalité	12	15	9	-3
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	52	55	49	-3
Administration	29	31	24	-2
Affaires juridiques	17	15	11	2
Éducation, coopération et communications	14	14	11	0
Protection et promotion des droits de la jeunesse	13	10	8	3
Recherche	13	11	13	2
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>151</b>	<b>125</b>	<b>-1</b>

## Heures rémunérées

**Tableau 23 - Nombre d'heures rémunérées par secteur d'activité**

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2019-2020	2018-2019	2017-2018	Variation de 2019-2020 par rapport à 2018-2019
Accès à l'égalité	26 335	23 322	22 577	3 013
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	101 122	93 760	91 474	7 362
Administration	59 003	58 139	52 188	864
Affaires juridiques	31 058	24 746	25 356	6 312
Éducation, coopération et communications	26 619	24 054	17 039	2 565
Protection et promotion des droits de la jeunesse	25 377	20 201	18 114	5 176
Recherche	21 669	19 908	23 213	1 761
<b>Total en heures rémunérées<sup>1</sup></b>	<b>291 182</b>	<b>264 130</b>	<b>249 461</b>	<b>27 052</b>
<b>Total en ETC transposés<sup>2</sup> (total des heures rémunérées/1826.3)</b>	<b>159.44</b>	<b>144.63</b>	<b>136.87</b>	<b>14.81</b>

1. Le total des heures rémunérées comprend les heures travaillées et les heures supplémentaires du personnel régulier et du personnel temporaire, à l'exclusion des stagiaires et des étudiants.

2. Le total en ETC transposé est le nombre total d'heures rémunérées converti en équivalent temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine, soit 1 826,3 heures par année.

## Formation de la main-d'œuvre

Chaque année, nous transmettons au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale un rapport relatif à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, mieux connue sous l'appellation de «loi du 1%». Pour la période 2019-2020, l'objectif a été atteint, une proportion de la masse salariale d'au moins un pour cent a été allouée aux dépenses de formation.

**Tableau 24 – Dépenses pour la formation<sup>1</sup>**

Répartition des dépenses en formation	2019	2018	2017
Proportion de la masse salariale (%)	<b>1.64%</b>	1.23%	0.94%
Nombre moyen de jours de formation par personne <sup>2</sup>	<b>2.94</b>	2.62	2.02
Montant alloué par personne <sup>2</sup>	<b>1 174\$</b>	1 169\$	714\$

1. La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile

2. Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employés. Il se calcule en personnes, et non en ETC. Le total des employés représente tous les employés de l'organisation, y compris les cadres et les administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiants.

Comme mentionné dans l'axe d'intervention 3.2 de notre Plan stratégique transitoire 2019-2021, toute amélioration de la performance organisationnelle dépend en premier lieu des ressources humaines. Afin de nous assurer du développement adéquat de la main d'œuvre, nous avons mis en place de nombreuses initiatives de formation interne qui ont suscité beaucoup d'intérêt et de participation de la part du personnel.

**Tableau 25 – Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel, par champ d'activité<sup>1</sup>**

Champ d'activité	2019	2018	2017
Accès à l'égalité	<b>21 573\$</b>	6 832\$	7 546\$
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	<b>80 435\$</b>	54 544\$	31 728\$
Administration	<b>52 893\$</b>	43 665\$	21 482\$
Affaires juridiques	<b>18 264\$</b>	16 796\$	12 431\$
Éducation, coopération et communications	<b>23 553\$</b>	15 752\$	6 085\$
Protection et promotion des droits de la jeunesse	<b>10 082\$</b>	14 823\$	4 417\$
Recherche	<b>19 835\$</b>	8 861\$	14 906\$
<b>Total</b>	<b>226 635\$</b>	<b>161 279\$</b>	<b>98 595\$</b>

1. La reddition de comptes s'effectue sur l'année civile.

## Taux de départ volontaire du personnel régulier

Les deux tableaux suivants présentent respectivement le nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emploi et le taux de départ volontaire. Le nombre de personnes ayant pris leur retraite au cours de l'année 2019-2020 est inférieur de cinq par rapport à l'année précédente. Nous constatons une augmentation du taux de départ volontaire de 1% en comparaison avec l'an dernier.

**Tableau 26 – Par catégories d'emploi, le nombre de personnes ayant pris leur retraite**

Catégorie d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Cadre	<b>0</b>	0	2
Professionnel	<b>1</b>	5	5
Personnel technique et de bureau	<b>2</b>	3	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

**Tableau 27 – Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier**

	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Taux de départ volontaire (%)	8%	7%	12%

**Tableau 28 – Taux d'employés ayant reçu des attentes et taux d'employés dont la performance a été évaluée**

	2019-2020
Taux d'employés ayant reçu des attentes (%)	62%
Taux d'employés dont la performance a été évaluée (%)	62%

## L'accès à l'égalité en emploi

La Commission applique de façon volontaire un programme d'accès à l'égalité comme si elle était soumise à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Ainsi, notre institution est fière d'œuvrer à favoriser une représentation équitable des femmes, des minorités visibles, des minorités ethniques et des personnes handicapées qui sont victimes de discrimination en emploi.

### Données globales

**Tableau 29 – Personnes embauchées selon le statut d'emploi**

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre de personnes embauchées	6	7	8	4

### Programme d'accès à l'égalité en emploi

**Tableau 30 - Statut d'emploi et représentation des différents groupes visés au sein du personnel embauché**

Statut d'emploi	Minorités visibles	Minorités ethniques	Autochtones	Personnes handicapées	Femmes	Total des membres d'au moins un groupe cible	Total de personnes embauchées	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible
Régulier	3	1	0	0	4	5	6	83%
Occasionnel	2	1	0	0	5	5	7	71%
Étudiant	3	1	0	0	5	7	8	88%
Stagiaire	0	0	0	0	3	3	4	75%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>80%</b>

Le tableau suivant présente, par statut d'emploi, l'évolution du taux d'embauche des personnes appartenant à au moins un groupe visé. Nous sommes très fiers de parvenir progressivement à l'atteinte d'une meilleure représentation des groupes visés.

**Tableau 31 – Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles, par statut d'emploi**

Statut d'emploi	2019-2020	2018-2019	2017-2018
Régulier	83%	100%	82%
Occasionnel	71%	92%	75%
Étudiant	88%	100%	100%
Stagiaire	75%	50%	67%

Le tableau suivant présente l'évolution de la représentation des différents groupes visés au 31 mars des trois dernières années. Pour la période 2019-2020, nous maintenons notre représentation des groupes visés par rapport à l'année précédente, poursuivant ainsi nos stratégies de recrutement afin d'augmenter le bassin de candidats potentiels lors des processus de dotation. Il est à noter qu'une personne peut appartenir à plus d'un groupe visé

**Tableau 32 - Représentation des différents groupes cibles au sein de l'effectif régulier**

Groupe cible	Au 31 mars 2020		Au 31 mars 2019		Au 31 mars 2018	
	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier
Autochtones	1	1%	1	1%	1	1%
Minorités visibles	45	27%	45	27%	31	21%
Minorités ethniques	13	8%	12	7%	7	5%
Personnes handicapées	12	7%	13	8%	11	8%
Femmes	132	79%	133	79%	122	77%

## Gestion et contrôle des effectifs

Le tableau suivant présente la répartition de l'effectif. Plus particulièrement, il précise le nombre d'heures travaillées par les différentes catégories d'emploi et le total des heures rémunérées.

**Tableau 33 - Répartition de l'effectif par catégorie d'emploi**

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	Nombre d'employés au 31 mars 2020
Personnel d'encadrement*	24 071	0	24 071	13.18	14
Personnel professionnel	179 306	1 754	181 060	99.14	107
Personnel de bureau, technicien et assimilé	85 708	343	86 052	47.12	50
<b>Total</b>	<b>289 085</b>	<b>2 097</b>	<b>291 182</b>	<b>159.44</b>	<b>171</b>
<b>Total en ETC transposés (total des heures/1 826.3)</b>	<b>158.29</b>	<b>1.15</b>			

\* Le personnel d'encadrement inclut trois hauts dirigeants soit le président et les deux vice-présidentes.

# Les ressources budgétaires

Les crédits octroyés à la Commission pour l'exercice 2019-2020, comme annoncé au Volume II des Crédits des ministères et organismes 2018-2019, étaient de 16 338 300\$.

Le tableau suivant présente nos dépenses par secteur d'activité, comparées à celles de l'exercice précédent.

Ces crédits sont répartis comme suit : 13 048 200\$ pour les dépenses de rémunération, 3 220 100\$ pour les dépenses de fonctionnement et 70 000\$ pour l'amortissement.

**Tableau 34 - Dépenses par secteur d'activité**

Secteur d'activité	Dépenses réelles			Écart, 2019-2020 par rapport à 2018-2019	Variation de 2019-2020 par rapport à 2018-2019
	2019-2020	2018-2019	2017-2018		
Accès à l'égalité	<b>1 455 \$</b>	1 259.1\$	1 236	195.9\$	16%
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	<b>5 409.5\$</b>	5 029 \$	4 723.2	380.5\$	8%
Administration	<b>3 549.5\$</b>	3 388.3\$	3 229.6	161.2\$	5%
Affaires juridiques	<b>2 007.2\$</b>	1 790.7\$	1 530.3	216.5\$	12%
Éducation, coopération et communications	<b>1 914.1\$</b>	1 474.6\$	1 270.7	439.5\$	30%
Protection et promotion des droits de la jeunesse	<b>1 354.1\$</b>	1 052.1\$	998.7	302 \$	29%
Recherche	<b>1 628.1\$</b>	1 498,2\$	1 622.6	129.9\$	9%
<b>Total</b>	<b>17 317.5\$</b>	<b>15 492 \$</b>	<b>14 611.1</b>	<b>1 825.5\$</b>	<b>12%</b>

Une hausse des dépenses est constatée par rapport à l'exercice précédent. Plus particulièrement, il s'agit d'une augmentation de plus de 1 825 500\$ correspondant à près de 12%.

La rémunération représente une part importante de la dépense totale. En 2019-2020, des crédits supplémentaires à la masse salariale correspondant à 728 900\$ ont été alloués par le Conseil du trésor à la Commission. La hausse de la masse salariale est principalement attribuable à des mouvements de personnel entre unités administratives et à l'embauche de nouvelles personnes salariées ainsi qu'aux modalités d'application des Relativités salariales au 2 avril 2019 et des versements de rémunérations additionnelles (montants forfaitaires) négociées aux conventions collectives couvrant cette période.

Les mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement, mises en place depuis 2010 et toujours en vigueur, permettent un meilleur contrôle de nos dépenses. En 2019-2020, nous avons notamment réduit nos dépenses de télécommunication. Cependant, nous avons constaté une hausse des dépenses de fonctionnement qui est attribuable à la réalisation des travaux de promotion et de publicité.

## Nos ressources informationnelles

Conformément à la Planification annuelle des ressources informationnelles (PARI-2019-2020), les travaux réalisés visaient principalement à assurer le bon fonctionnement de l'infrastructure réseau, la mise à niveau de l'outil de suivi des dossiers clients (CLIC\_MARC) et les tableaux de bord. La prise en charge de la sécurité des données et des actifs informationnels faisait aussi partie de nos objectifs annuels.

Des sommes étaient également prévues, comme à chaque année, pour le remplacement des équipements désuets et le renouvellement de plusieurs licences et contrats de soutien. Le tableau suivant présente les dépenses ainsi que les investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2019-2020.

**Tableau 35 - Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles**

	Dépenses et investissements		Explication sommaire des écarts
	Prévus (000 \$)	Réels (000 \$)	
Activités d'encadrement	82	71	Cet écart s'explique par une réorganisation des activités
Activités de continuité	1 108	1 105.5	Cet écart s'explique par une baisse des coûts de fonctionnement
Projets	0	0	Aucun projet pour l'exercice 2019-2020
<b>Dépenses et investissements en ressources informationnelles</b>	<b>1 190</b>	<b>1 176.5</b>	



C'EST QUOI UN  
**RÉFUGIÉ?**



J'AIME MES MONSTRES COMME J'AIME  
**MES HUMAINS:**

DE TOUTES LES **FORMES**



SECTION

# 4

## Nos engagements



**elise gravel**

# Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, la Commission a pris comme engagement que la personne soit au cœur de ses actions. Il est possible de prendre connaissance de cette déclaration au [cdpdj.qc.ca/Publications/declaration\\_services\\_2012\\_Fr.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/declaration_services_2012_Fr.pdf). Celle-ci sera mise à jour au cours de la prochaine année.

La Commission fait du traitement des insatisfactions une préoccupation institutionnelle. Dans son plan stratégique transitoire 2019-2021, un des objectifs est de mettre en place des processus efficaces d'évaluation de la qualité des services. Les travaux en vue de réaliser cet objectif, débutés en février 2018, se poursuivent. Un sondage en ligne portant sur la qualité des services et la satisfaction de la clientèle de la Commission a été réalisé par une firme indépendante. Les informations à ce sujet se retrouvent dans les résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan transitoire.

De plus, la Commission s'est dotée en juillet 2019 d'une nouvelle Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle. Celle-ci peut être consultée au [cdpdj.qc.ca/Publications/politique\\_qualite\\_des\\_services.pdf](http://cdpdj.qc.ca/Publications/politique_qualite_des_services.pdf)

Cette politique vise à contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts, à établir un processus simple de gestion des insatisfactions, à préciser les rôles et responsabilités des intervenants de la Commission, à sensibiliser le personnel à son engagement quant aux améliorations à apporter aux services offerts et à s'assurer du respect des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

En cours d'année, deux séances d'information ont rejoint plus de la moitié du personnel de la Commission pour les sensibiliser aux enjeux de la qualité des services et de leur rôle dans leur amélioration continue.

Le tableau suivant présente la répartition des insatisfactions liées à la qualité des services reçues du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020 selon le motif de l'insatisfaction.

**Tableau 36 - Les motifs d'insatisfactions reçus**

Motifs d'insatisfaction	2019-2020	2018-2019
<b>Accessibilité</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Inaccessibilité linguistique (Langue)*	0	1
Aménagement des lieux	0	0
Horaires / heures	0	0
Ligne téléphonique	0	0
<b>Aspect organisationnel</b>	<b>13</b>	<b>8</b>
En attente d'assignation**	0	3
Langue de communication	0	1
Procédures inexistantes	1	3
Erreur administrative	1	0
Indisponibilité d'un service	5	0
Non-respect des délais prévus à la déclaration de services aux citoyennes et citoyens	6	1
<b>Aspect professionnel</b>	<b>37</b>	<b>15</b>
Compétence	4	4
Comportement inadéquat	15	5
Délais (diligence)	9	5
Non-respect des procédures et des directives de la Commission	7	1
Non-respect du code déontologique	2	0
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>24</b>

\*En 2019-2020, ce motif a été intégré dans « langue de communication » dans l'aspect organisationnel.

\*\*En 2019-2020, ce motif a été intégré dans « Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ».

Du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2020, la Commission a reçu 50 insatisfactions, soit près du double de celles reçues l'année précédente.

Au niveau organisationnel, le premier motif invoqué est le non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, soit 12% des insatisfactions reçues. Au deuxième rang, on retrouve le motif indisponibilité d'un service, c'est-à-dire, lorsque la Commission ne peut rendre un service qui ne relève pas de sa compétence (10% des insatisfactions).

Au niveau professionnel, on retrouve au premier rang les requêtes au motif d'un comportement inadéquat: manque d'écoute, de disponibilité, de courtoisie ou inaction, ce qui représente 30% des insatisfactions. Le motif des délais, avec 18%, se retrouve au second rang. Il concerne les délais de réponse écrites ou téléphoniques. Enfin, le non-respect des procédures et des directives de la Commission suit avec 14%.

Le tableau suivant présente la répartition des motifs de fermeture du traitement des insatisfactions reçues entre le 1<sup>er</sup> avril 2019 et le 31 mars 2020.

**Tableau 37 - Motifs de fermeture des plaintes d'insatisfaction**

Motifs de fermeture	2019-2020	2018-2019
Conclusion du gestionnaire maintenue	2	2
Demandeur ne donne plus suite ou ne collabore pas	6	3
Désistement du demandeur	2	1
Dossier réglé à la satisfaction du client	12	4
Insatisfaction non recevable	10	1
Insatisfaction non fondée	10	5
Traitement achevé avec des mesures correctives	8	3
Traitement achevé sans mesures correctives *	0	5
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>24</b>

\*En 2019-2020, ce motif a été réparti dans d'autres motifs

Pour l'année 2019-2020, plus de la moitié des insatisfactions, soit 40%, ont connu une conclusion positive pour les requérants comparativement à 29% l'année précédente. Plus précisément, 12 dossiers ont été réglés à la satisfaction du client, qu'il s'agisse d'un dossier à la réception d'une plainte ou à une meilleure écoute et l'aide à la rédaction d'une plainte. Huit autres dossiers se sont conclus par des mesures correctives, principalement l'amélioration des communications avec le membre du personnel visé, l'adaptation de certaines pratiques et une intervention auprès d'un membre du personnel.

Les 30 autres insatisfactions ont été fermées pour divers motifs, principalement 20% d'entre elles pour la non-recevabilité pour contestation d'une décision de la Commission et 32% pour insatisfaction non fondée (10) ou le demandeur ne donne plus suite ou ne collabore pas (6).

Le délai moyen du traitement des insatisfactions a été de 23 jours, respectant ainsi le délai de 30 jours prévu à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Cela représente une amélioration comparativement aux 47 jours de l'année précédente.

La Commission a commencé à compiler cette année les commentaires reçus de sa clientèle en lien avec la qualité des services. Elle a reçu deux commentaires favorables portant sur le travail de membres du personnel et un commentaire négatif exprimant un mécontentement général quant au résultat d'une enquête et d'une décision de la Commission.

## Résultats détaillés 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique transitoire 2019-2021

Le plan stratégique 2015-2019 de la Commission venait à échéance le 31 mars 2019. Considérant les multiples changements ayant affecté son environnement interne et externe, la Commission s'est dotée d'un plan stratégique transitoire s'échelonnant sur deux années. Ainsi, vous trouverez dans les pages qui suivent, les résultats détaillés pour l'année 2019 de ce plan stratégique transitoire.

### Enjeu 1 : Une égalité réelle en emploi

#### Orientation 1 : Promouvoir l'égalité réelle en emploi

La question de l'intégration, de la progression et de la rétention en emploi des personnes victimes de discrimination représente depuis longtemps une priorité de la Commission.

Un examen des principaux indicateurs du marché du travail québécois, pour l'année 2019, révèle que l'accès à l'égalité en emploi constitue toujours un défi pour les membres de certains groupes bénéficiant d'une protection en vertu de la Charte, notamment les minorités racisées, les personnes en situation de handicap, les femmes, les jeunes, les Autochtones, et les travailleurs étrangers temporaires.

En janvier 2019, malgré que les femmes représentent environ la moitié de la population active sur le marché du travail, elles demeuraient absentes de certaines catégories d'emploi, particulièrement les métiers traditionnellement masculins et les postes de cadres. Par ailleurs, au sens de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, les Autochtones, les membres des minorités racisées et les personnes handicapées étaient plus présents dans la population active, mais demeuraient fortement sous-représentés dans certaines catégories d'emploi comme les postes de cadres, les professionnels et les métiers traditionnellement masculins.

Les changements démographiques imposent des mutations profondes au marché du travail, alors que les questions d'âge, de sexe et d'origine ethnique continuent de créer des obstacles à l'intégration et au maintien à l'emploi.

Le secteur de l'emploi constitue le principal secteur où se manifestent les problèmes de droits et libertés au Québec, et ce, tant sous la forme de discrimination directe, indirecte et systémique ou encore par une discrimination intersectionnelle (c'est-à-dire qui couvre simultanément plusieurs motifs (ex. sexe, origine ethnique et handicap)). Ces types de discrimination devraient interpeller tant les employeurs que les syndicats et les associations professionnelles.

Les enjeux relatifs au respect des droits et libertés dans le secteur du travail se retrouvent tant dans les organismes publics, parapublics que privés. De plus, les processus d'embauche, de promotion, de congédiement et de mise à pied ainsi que les conditions de travail, le harcèlement et les repréailles ne peuvent être associés à un secteur en particulier.

Durant l'exercice 2019-2020, 49% des plaintes traitées par la Commission concernaient le secteur du travail. Le motif handicap est le plus important en nombre, tous motifs et tous secteurs confondus, suivi des motifs « race », couleur, origine ethnique ou nationale. La Commission possède déjà des compétences explicites en matière de programmes d'accès à l'égalité en emploi (art. 86 à 92 de la Charte). Elle est, en outre, responsable de surveiller l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics ainsi que les entreprises privées soumises au Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec. La Loi nomme cinq groupes considérés comme historiquement discriminés: les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées.

La Commission demeure préoccupée par des pratiques toujours en place dans des sous-secteurs d'activités qui ont pour effet d'exclure systématiquement certains groupes de personnes. Quoique les progrès sont souvent trop lents en matière d'égalité réelle en emploi, certaines initiatives

démontrent que des efforts soutenus peuvent donner des résultats concrets et encourageants.

Durant la période visée par le plan stratégique 2015-2019, la Commission a procédé à une restructuration de ses processus et s'est dotée de nouveaux outils afin de favoriser la mise en œuvre des objectifs de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Afin de concrétiser ses efforts en résultats, la Commission doit accentuer son action envers les employeurs afin qu'ils prennent les mesures nécessaires pour mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination ou pour intervenir lorsque leurs pratiques s'éloignent des objectifs de la Loi. En conséquence, elle procédera à l'élaboration d'indicateurs de performance et de conformité afin de se doter d'éléments de mesures applicables objectivement et uniformément à tous les organismes assujettis à la Loi. Ces indicateurs permettront aussi d'orienter ses choix quant à la sélection des dossiers pouvant faire l'objet d'un recours judiciaire devant le Tribunal des droits de la personne.

### Axe d'intervention 1.1: Des interventions porteuses de résultats

#### Objectif 1.1.1: Évaluer en temps réel l'évolution de l'état de la discrimination en emploi en lien avec les programmes d'accès à l'égalité en emploi

Par son action, la Commission veut avoir un impact sur l'atteinte de résultats significatifs à long terme en matière d'égalité réelle en emploi, et ce, pour l'ensemble des groupes et pour tous les types d'emploi.

#### Indicateur: Pourcentage des 325 organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi évalué en temps réel

	2019-2020	2020-2021
Cible	50%	100%
Résultat	24%	
	<b>Cible non atteinte</b>	

À noter qu'à la suite de la mise à jour des dossiers du réseau de la santé, le nombre d'organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi est passé de 330 à 325. Au cours de 2019-2020, 77 dossiers ont été traités sur un total de 325, ce qui représente un résultat de 24%. La cible pour cet objectif n'a pas été atteinte en raison d'un retard occasionné par la mise en œuvre d'une nouvelle approche avec les employeurs et de la mise en place de nouvelles procédures pour le traitement de leurs dossiers. Cependant, les données pour les 48 cégeps et les 56 établissements de la santé ont été reçues par la Commission et leur traitement est en cours. Ce dernier sera complété le 30 juin 2020. À cette date, environ 181 des 325 dossiers (55%) seront traités. La situation sera régularisée et nous visons toujours 100% des dossiers traités au 31 mars 2021.

### Objectif 1.1.2: Informer et former les acteurs sur les obligations et les avantages de mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination et de harcèlement

**Indicateur: Nombre d'activités pour identifier et promouvoir des pratiques exemptes de discrimination et de harcèlement en emploi**

	2019-2020	2020-2021
Cible	20	20
Résultat	28 <b>Cible atteinte</b>	

Un total de 28 activités d'éducation ou de communication, effectuées physiquement ou virtuellement, sur des sujets particuliers dont un webinaire sur les personnes handicapées.

### Objectif 1.1.3: Prioriser les interventions de la Commission dans les secteurs où les pratiques s'éloignent de l'accès à l'égalité en emploi

**Indicateur: Établissement d'indicateurs de conformité et de performance**

	2019-2020	2020-2021
Cible	s.o.	Les indicateurs de conformité et de performance seront définis au plus tard le 31 mars 2021
Résultat	s.o.	

s.o.: sans objet

Aucun indicateur n'a été défini pour la première année du plan stratégique transitoire. Cependant, les travaux en vue de définir des indicateurs de conformité et de performance permettront à la Commission de se doter de mesures applicables objectivement et uniformément à tous les organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi.

## Enjeu 2: Le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion

**Orientation 2: Renforcer le respect des droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion qui sont énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur la protection de la jeunesse**

La Commission considère que chacun des dossiers dont elle est saisie est important puisque les droits et libertés des personnes sont en cause. Toutefois, certaines situations liées aux droits de la personne ou à la protection de la jeunesse sont particulièrement critiques, soit parce qu'elles font l'objet d'un nombre élevé de demandes – telles les personnes en situation de handicap – ou, au contraire, parce qu'il y a très peu de demandes – telles les personnes

itinérantes. La nécessité de protéger leurs droits et libertés impose que les membres de ces groupes fassent l'objet d'une attention particulière.

Ces personnes font face à des difficultés criantes et font l'objet d'une discrimination à la fois historique et croisée. Parmi celles-ci, en plus des personnes en situation de handicap et des personnes itinérantes, on compte par exemple les personnes ayant des problèmes de santé mentale, les personnes âgées, les personnes LGBTQI+, les travailleurs étrangers temporaires, les Autochtones, les personnes en situation de pauvreté, et certains groupes d'enfants et de jeunes.

La Commission se préoccupe déjà de ces groupes et des problématiques leur étant afférentes. Par exemple, les interventions concernant l'accès aux camps de jour pour les enfants en situation de handicap, l'inclusion scolaire, le profilage racial ou social, l'accès à un logement sans discrimination et la discrimination visant les personnes en situation de pauvreté. L'intervention systématique auprès de ces groupes vise différents objectifs: conscientiser davantage les décideurs, doter d'outils et d'argumentaires les organismes œuvrant auprès de ces groupes pour mieux faire valoir leurs droits et leurs intérêts ou encore contribuer à faire comprendre la portée de la Charte et de la Loi sur la protection de la jeunesse. Une approche qui englobe la protection des droits économiques et sociaux permettra aussi d'assurer une intervention plus complète ainsi que de mieux structurer la défense de leurs droits. La Commission s'associe aussi aux organismes de la société civile qui œuvrent à la défense des droits de ces personnes.

La Commission possède une expertise dans la défense des droits de certains groupes. Elle devra continuer de la développer dans d'autres secteurs tout en mettant à profit l'expertise de différents acteurs afin d'atteindre ses objectifs (universités, ONG, organisations syndicales et patronales, etc.).

### Axe d'intervention 2.1: Des actions soutenues

**Objectif 2.1.1: Contribuer à une meilleure réceptivité des décideurs aux besoins spécifiques des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion**

La Commission portera une attention prioritaire aux droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion au sein de la société. Elle entend contribuer au développement d'une plus grande synergie entre les décideurs pour mieux répondre aux besoins spécifiques des membres de ces groupes. À cette fin, la Commission se joindra aux espaces délibératifs existants et en créera, au besoin, lorsqu'elle pourra y apporter une valeur ajoutée.

**Indicateur 1 : Nombre de participation aux forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion**

	2019-2020	2020-2021
Cible	12	12
Résultat	32 <b>Cible atteinte</b>	

Au cours de l'année 2019-2020, la Commission a largement dépassé la cible qu'elle s'était fixée en début d'année pour cet objectif. En effet, elle a participé à 32 forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion et auxquels participaient des décideurs législatifs, exécutifs ou judiciaires.

**Indicateur 2 : Nombre de mémoires, commentaires, avis et études adressés à l'Assemblée nationale ou au gouvernement**

	2019-2020	2020-2021
Cible	11	11
Résultat	16 <b>Cible atteinte</b>	

Au cours de l'année 2019-2020, la Commission a produit 12 mémoires adressés à l'Assemblée nationale, au gouvernement ou à l'Office de consultation publique de Montréal. Elle a aussi réalisé une étude sur les actes haineux, un rapport sur la mise en œuvre de la Loi sur la protection de la jeunesse et deux lettres concernant un projet de loi et un règlement.

**Indicateur 3 : Nombre d'activités organisées visant la promotion et le développement de comportements respectueux des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion**

	2019-2020	2020-2021
Cible	80	85
Résultat	122 <b>Cible atteinte</b>	

Au cours de 2019-2020, la Commission a organisé 122 activités d'éducation et séances d'information. 42 en protection des droits de la jeunesse et 80 en droits de la personne. L'objectif est de promouvoir et de développer des comportements respectueux des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion. Ces activités d'éducation portaient entre autres sur les droits de l'enfant, la lésion de droit, le signalement à la DPJ et le rôle de la Commission, l'exploitation des personnes âgées, l'inclusion scolaire et en loisir des enfants en situation de handicap ainsi que sur les droits et réalités des peuples autochtones. La cible fixée pour cet objectif a été dépassée et celle pour 2020-2021 sera revue à la hausse.

**Axe d'intervention 2.2: Des actions en phase avec l'évolution sociale et juridique**

**Objectif 2.2.1 : Traiter les problématiques émergentes**

Le monde et la société évoluent. La Commission doit ainsi être à l'affût des problématiques émergentes, qu'il s'agisse de la discrimination génétique ou de certains enjeux liés au développement de nouvelles technologies de l'information ou des communications. Ces problématiques peuvent avoir un impact direct sur l'exercice des droits garantis par la Charte. Par exemple, les conséquences de l'utilisation de mégadonnées sur le respect de la vie privée ou sur le droit à l'égalité. La Commission a donc la responsabilité de les reconnaître lorsqu'elles apparaissent, de les analyser et, le cas échéant, d'agir à leur égard. Ainsi, elle se donnera les moyens de traiter les problématiques émergentes qu'elle aura identifiées, notamment, par ses partenariats de recherche ou liens de collaboration avec des groupes concernés par ces enjeux. Elle traitera notamment ces problématiques dans ses interventions auprès de décideurs, par la rédaction de mémoires, commentaires et avis, ou encore, à travers son mandat d'éducation.

**Indicateur : Nombre d'interventions et d'activités traitant de problématiques émergentes**

	2019-2020	2020-2021
Cible	5	7
Résultat	11 <b>Cible atteinte</b>	

La Commission est intervenue dans cinq litiges traitant de problématiques émergentes au cours de 2019-2020. Notamment concernant l'accès aux toilettes des personnes trans et les accommodements raisonnables pour les personnes électrosensibles. Elle a de plus produit et diffusé deux balados, une première sur la traite des femmes et une seconde sur les femmes et la technologie. Un module de formation en ligne sur les droits des minorités sexuelles, incluant les personnes trans, queer et non binaires, a aussi été réalisé ainsi qu'une étude sur les actes haineux. La Commission a également participé à une rencontre et un colloque sur l'intelligence artificielle. Enfin, elle est aussi intervenue dans le cadre d'une consultation publique sur la lutte contre l'intimidation et la cyberintimidation.

**Objectif 2.2.2 : Utiliser le droit international comme levier stratégique**

Il existe un ensemble de normes internationales en matière de droits de la personne et de droits de la jeunesse. Le Québec ayant ratifié ou s'étant déclaré lié par de nombreuses conventions en la matière (femmes, enfants, personnes handicapées, peuples autochtones, droits économiques et sociaux, droit du travail, etc.), il s'est engagé à les mettre en œuvre. En ayant recours de façon plus systématique à ces instruments et aux concepts qu'ils proposent, la Commission enrichira son discours et son argumentation dans ses mémoires, commentaires, études, avis, plaidoiries, activités de formation et outils d'information.

Le Québec ayant pris plusieurs engagements internationaux, il revient à la Commission, qui agit comme commission nationale de défense des droits de la personne, d'effectuer le suivi de ces engagements. Enfin, les commissions des droits de la personne ont la responsabilité de contribuer à l'évolution des droits sur le plan international, et une telle contribution leur permet, par le fait même, d'augmenter leur influence sur le plan national.

**Indicateur: Nombre d'interventions et d'activités qui réfèrent explicitement à des instruments internationaux de droits de la personne ou de droits de la jeunesse**

	2019-2020	2020-2021
Cible	10	10
Résultat	54	
	<b>Cible atteinte</b>	

54 interventions ou activités ont fait référence à des instruments internationaux de droits de la personne ou de droits de la jeunesse au cours de 2019-2020. Notamment lors de présentations ou d'allocutions à des colloques ou des conférences, lors de séances de formation ou encore dans nos études et mémoires.

### Enjeu 3: La performance organisationnelle

**Orientation 3: Renforcer la capacité de la Commission à remplir ses mandats**

Au cours des prochaines années, la Commission doit continuer d'accroître son niveau d'efficacité afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Les changements à apporter doivent être guidés par les mots cohérence, qualité et efficacité. Pour ce faire, il importe d'avoir des pratiques intégrées, harmonisées et complémentaires.

Ainsi, la Commission compte maintenir la qualité des décisions qu'elle rend, tout en continuant à améliorer les délais de traitement des dossiers. Une amélioration touchant à la fois ses mandats de droits de la personne et de protection des droits de la jeunesse.

**Axe d'intervention 3.1: L'efficacité des services rendus par la Commission**

**Objectif 3.1.1: Diminuer les délais de traitement des dossiers en droits de la personne**

Nos efforts consentis à la gestion des délais doivent être constants. Pour ce faire, nous poursuivons la simplification des processus en vue de leur amélioration. Cela impliquera de raffiner nos critères de priorisation des dossiers.

La Commission entend accroître ses efforts entourant l'aspect systémique des dossiers ainsi que vis-à-vis des problématiques en mouvance ou d'intérêt spécifique (les profilages discriminatoires, l'inclusion scolaire, les personnes en situation de handicap et certaines pratiques en milieu de travail).

**Indicateur: Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités à l'intérieur du délai de 15 mois (mesure de départ: 51%)**

	2019-2020	2020-2021
Cible	55%	65%
Résultat	41%	
	<b>Cible non atteinte</b>	

Au cours de l'année 2019-2020, 346 dossiers de plaintes en droits de la personne ont été fermés en moins de 458 jours sur un total de 849 dossiers fermés par décision. Ce nombre représente 41% des dossiers qui ont été fermés à l'intérieur du délai de 15 mois prévu à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. La cible de 55% n'a pu être atteinte en raison de la priorité qui a été donnée aux dossiers ayant cumulé les plus longs délais, ce qui entraîne de facto une augmentation du délai moyen de traitement des dossiers finalisés. En effet, sur une base annuelle, plus nous fermons les dossiers ayant cumulé de longs délais, plus le délai moyen de traitement augmente.

**Objectif 3.1.2: Favoriser le recours à la médiation**

En matière de droits de la personne, la médiation est de plus en plus connue et reconnue comme moyen privilégié de règlement des différends. Dans un cadre respectant les intérêts et les besoins des parties, elle encourage leur participation à créer et à choisir des solutions adaptées. La médiation cherche à rétablir le déséquilibre des parties en présence, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité. Enfin, la médiation permet aussi une diminution du délai de traitement des dossiers.

Dans tous les secteurs, la Commission a une volonté réelle de recourir plus souvent à la médiation et aux autres techniques souples de règlement des litiges (ex.: facilitation). Ainsi, dès qu'une plainte est considérée recevable, le service de médiation est proposé aux parties en leur présentant les bénéfices de cette démarche. Le recours à la médiation est possible à toutes les étapes du traitement d'une plainte. Quand les parties acceptent de participer à une médiation, le dossier est pris en charge par une médiatrice de la Commission.

**Indicateur: Taux de dossiers référés en médiation (mesure de départ: 30%)**

	2019-2020	2020-2021
Cible	35%	40%
Résultat	41%	
	<b>Cible atteinte</b>	

En matière de droits de la personne, sur 732 dossiers ouverts en 2019-2020, 303 dossiers ont été référés à notre service de médiation. Ce résultat de 41% des dossiers référés en médiation est donc 6% plus élevé que la cible fixée en début d'année.

## Axe d'intervention 3.2: La gestion des connaissances et de l'expertise

### Objectif 3.2.1: Promouvoir un milieu de travail collaboratif

Toute amélioration de la performance organisationnelle dépend en premier lieu des ressources humaines. Il est important que les membres du personnel demeurent motivés et mobilisés. En ce sens, il importe de leur accorder tout le soutien nécessaire.

Indicateur: Taux de satisfaction du personnel au travail

	2019-2020		2020-2021
Cible	Établissement de la mesure étalon		Plus élevé que la mesure étalon.
Résultat	<b>Levier de gestion</b>	<b>Résultat « étalonnage »</b>	<b>Résultat global pour la Commission</b>
	<b>Engagement de cœur</b>	<b>3.7</b>	<b>3.9</b>
	<b>Engagement de tête</b>	<b>3</b>	<b>3.1</b>
	<b>Clarté</b>	<b>3.8</b>	<b>3.9</b>
	<b>Compétences</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7</b>
	<b>Influence</b>	<b>3.9</b>	<b>3.9</b>
	<b>Appréciation</b>	<b>3.7</b>	<b>3.6</b>
<b>Cible atteinte</b>			

Un sondage pour mesurer l'engagement du personnel a été réalisé en février 2020 par une firme indépendante. 109 membres du personnel ont répondu au sondage pour un taux de réponse de 68%. Le sondage portait sur « l'engagement de cœur et de tête » du personnel ainsi que sur quatre leviers de gestion. Les données de l'étalonnage présentées ci-haut constituent l'échantillon comparatif, lequel permet de comparer les résultats de la Commission à ceux provenant d'un échantillon de plus de 10 000 répondants d'autres organismes ayant utilisé le même sondage.

soient fondées sur des critères définis, connus et appliqués de façon cohérente. La Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur la protection de la jeunesse peuvent donner lieu à de multiples interprétations et la Commission doit contribuer à faire en sorte que le public s'y retrouve.

Dans ce contexte, les positions de la Commission, relativement à l'application de ces lois, doivent être révisées et revues de façon régulière. Afin de faciliter la compréhension du public, des outils de référence seront rendus accessibles au public.

### Objectif 3.2.2: Assurer l'expertise du personnel

Indicateur: Pourcentage de mise en œuvre du plan de formation et de développement des compétences.

	2019-2020	2020-2021
Cible	s.o.	50%
Résultat	s.o.	

s.o.: sans objet

Aucun indicateur n'a été défini pour la première année du plan stratégique transitoire. Cependant, en vue de mettre en œuvre un plan de formation et de développement des compétences, l'exercice 2019-2020 a été consacré au développement d'un outil de collecte des besoins de formation. Pour ce faire, une tournée des différentes équipes de travail a été effectuée et une analyse des besoins a été réalisée.

### Objectif 3.3.1: Améliorer les pratiques

Les outils technologiques contribuent à soutenir le travail. Cependant, d'autres améliorations sont nécessaires afin d'atteindre le niveau d'efficacité souhaitée, notamment en termes d'optimisation et d'uniformisation des pratiques. Certaines démarches sont en cours et d'autres restent à entreprendre.

Indicateur: Nombre de processus améliorés

	2019-2020	2020-2021
Cible	<b>5</b>	6
Résultat	<b>14</b>	
<b>Cible atteinte</b>		

14 processus ont été développés ou modifiés afin d'améliorer le travail des membres du personnel. L'objectif de cette démarche est d'optimiser et d'uniformiser nos pratiques. La cible fixée pour cet objectif a été dépassée et celle pour 2020-2021 sera revue à la hausse.

## Axe d'intervention 3.3: La cohérence de l'action de la Commission

L'univers normatif au sein duquel œuvre la Commission se distingue par sa complexité croissante. La Commission doit s'assurer que ses outils de référence soient maintenus à jour, car le droit exige que les actions et les décisions

### Objectif 3.3.2: Mettre l'accent sur les interventions de nature systémique

La Commission portera une attention particulière aux problématiques individuelles et systémiques impliquant les personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion. Elle examinera aussi comment mieux combiner son travail de recherche à celui d'autres acteurs.

Dans le cadre de certains recours judiciaires, nous intervenons dans l'intérêt du public afin d'obtenir des ordonnances visant à corriger des systèmes discriminatoires. Nous tentons aussi d'offrir l'information et la formation nécessaires afin de prévenir la récurrence de la discrimination. Ce faisant, la problématique est traitée en amont.

La Commission mettra en place une stratégie judiciaire pour traiter les situations ayant un impact systémique. Une mesure qui touche tant ses volets droits de la personne, protection des droits de la jeunesse qu'accès à l'égalité en emploi.

#### Indicateur: Pourcentage d'interventions judiciaires ayant un impact systémique (mesure de départ: 30%)

	2019-2020	2020-2021
Cible	40%	50%
Résultat	62% Cible atteinte	

Au cours de l'exercice 2019-2020, la Commission a entrepris 69 interventions judiciaires dont 43 comportaient une dimension d'intérêt public et ayant un impact systémique. Ce résultat de 62 % est 22% plus élevé que la cible fixée en début d'année.

### Objectif 3.3.3: Accroître la transparence

La population québécoise doit mieux comprendre la façon dont chemine un dossier à la Commission, du dépôt de la demande à la décision. Pour ce faire, des outils de référence seront réalisés, ce qui contribuera à une meilleure compréhension du rôle de la Commission et de son interprétation de la Charte et de la Loi sur la protection de la jeunesse.

#### Indicateur: Nombre de nouveaux outils de référence accessibles au public

	2019-2020	2020-2021
Cible	7	11
Résultat	Le nouveau site Internet de la Commission n'est pas complété. Cible non atteinte	

Six nouveaux outils d'aide au traitement des dossiers ont été produits au cours de l'année 2019-2020. Toutefois, ceux-ci n'ont pas été rendus publics étant donné un retard dans la mise en ligne de notre nouveau site Internet.

### Axe d'intervention 3.4: La qualité des services rendus par la Commission

#### Objectif 3.4.1: Améliorer la qualité des services rendus par la Commission

Au cours d'une année, la Commission rend des centaines de décisions et publie des dizaines d'avis et de rapports. Son personnel diffuse de l'information, organise des activités d'éducation et entretient des contacts quotidiens avec le public. Il convient de vérifier la qualité de ces interactions avec la population.

#### Indicateur: Taux de satisfaction des personnes qui sollicitent les services de la Commission

	2019-2020	2020-2021
Cible	Établissement de la mesure étalon	Plus élevé que la mesure étalon
Résultat	56% (mesure établie) Cible atteinte	

Le résultat de 56% s'appuie sur un sondage en ligne portant sur la qualité des services ainsi que la satisfaction de la clientèle. Ce sondage a été réalisé par une firme indépendante en mars 2020. 602 clients ayant utilisé les services de la Commission au cours des trois dernières années ont été sondés. Le niveau de satisfaction globale des participants a été de 5,6 sur 10.

#### Objectif 3.4.2: Assurer la régionalisation des interventions de la Commission

La présence de la Commission en région est une réalité qui exige des ajustements, car son rôle et ses activités ne doivent pas se restreindre aux régions de Montréal et de Québec. Dans ce contexte, la Commission doit développer une approche adaptée ayant un impact réel dans les régions.

#### Indicateur: Élaboration d'une stratégie de régionalisation

	2019-2020	2020-2021
Cible	Recension des interventions complétée au plus tard le 31 mars 2020	Stratégie adoptée au plus tard le 31 mars 2021
Résultat	Recension des interventions complétée Cible atteinte	

La recension de nos interventions en région a été complétée. Au cours de 2019-2020, nous avons réalisé 117 interventions à l'extérieur de la région métropolitaine: conférences de presse, participation à des congrès, forums, colloques et conférences. Des formations en protection des droits de la jeunesse ou en droits de la personne ainsi que des interventions judiciaires ont aussi été réalisées. Par ailleurs, une consultation auprès du personnel sur les services de la Commission en région a été effectuée. Cette démarche doit mener au développement, d'ici le 31 mars 2021, d'une stratégie de régionalisation. Une consultation à l'externe, auprès de divers groupes, se déroulera en 2020-2021.

## Sommaire des résultats 2019-2020 relatifs aux engagements du Plan stratégique transitoire 2019-2021

### Orientation 1: Promouvoir l'égalité réelle en emploi

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
<b>1.1.1</b> Évaluer en temps réel l'évolution de l'état de la discrimination en emploi en lien avec les programmes d'accès à l'égalité en emploi	Pourcentage des 330 organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi évalué en temps réel	<b>50%</b>	<b>24%</b>	77
<b>1.1.2</b> Informer et former les acteurs sur les obligations et les avantages de mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination et de harcèlement	Nombre d'activités pour identifier et promouvoir des pratiques exemptes de discrimination et harcèlement en emploi	<b>20</b>	<b>28</b>	78
<b>1.1.3</b> Prioriser les interventions de la Commission dans les secteurs où les pratiques s'éloignent de l'accès à l'égalité en emploi	Établissement d'indicateurs de conformité et de performance	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>	78

s.o.: sans objet

### Orientation 2: Renforcer le respect des droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion qui sont énoncés dans la Charte et la Loi sur la protection de la jeunesse

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Page
<b>2.1</b> Contribuer à une meilleure réceptivité des décideurs aux besoins spécifiques des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion	Nombre de participation aux forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion	<b>12</b>	<b>32</b>	78
	Nombre de mémoires, commentaires, avis et études adressés à l'Assemblée nationale ou au gouvernement	<b>11</b>	<b>16</b>	78
	Nombre d'activités organisées visant la promotion et le développement de comportements respectueux des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion	<b>80</b>	<b>122</b>	78
<b>2.2.1</b> Traiter les problématiques émergentes	Nombre d'interventions et d'activités traitant de problématiques émergentes	<b>5</b>	<b>11</b>	79
<b>2.2.2</b> Utiliser le droit international comme levier stratégique	Nombre d'interventions et d'activités qui réfèrent explicitement à des instruments internationaux de droits de la personne ou de droits de la jeunesse	<b>10</b>	<b>54</b>	79

### Orientation 3: Renforcer la capacité de la Commission à remplir ses mandats

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020			Page
<b>3.1.1</b> Diminuer les délais de traitement des dossiers en droits de la personne	Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités à l'intérieur du délai de 15 mois	<b>55%</b>	<b>41%</b>			80
<b>3.1.2</b> Favoriser le recours à la médiation	Taux de dossiers référés en médiation	<b>35%</b>	<b>41%</b>			80
<b>3.2.1</b> Promouvoir un milieu de travail collaboratif	Taux de satisfaction du personnel au travail	<b>Établissement de la mesure étalon</b>	<b>Levier de gestion</b>	<b>Résultat Étalonnage</b>	<b>Résultat global pour la Commission</b>	81
			<b>Engagement de cœur</b>	3.7	3.9	
			<b>Engagement de tête</b>	3	3.1	
			<b>Clarté</b>	3.8	3.9	
			<b>Compétences</b>	3.8	3.7	
			<b>Influence</b>	3.9	3.9	
			<b>Appréciation</b>	3.7	3.6	
<b>3.2.2</b> Assurer l'expertise du personnel	Pourcentage de mise en œuvre du plan de formation et de développement des compétences	<b>s.o.</b>	<b>s.o.</b>			81
<b>3.3.1</b> Améliorer les pratiques	Nombre de processus améliorés	<b>5</b>	<b>14</b>			81
<b>3.3.2</b> Mettre l'accent sur les interventions de nature systémique	Pourcentage d'interventions judiciaires ayant un impact systémique	<b>40%</b>	<b>62%</b>			82
<b>3.3.3</b> Accroître la transparence	Nombre de nouveaux outils de référence accessibles au public	<b>7</b>	<b>Le nouveau site Internet de la Commission n'est pas complété.</b>			82
<b>3.4.1</b> Améliorer la qualité des services rendus par la Commission	Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission	<b>Établissement de la mesure étalon</b>	<b>56% (Mesure établie)</b>			82
<b>3.4.2</b> Assurer la régionalisation des interventions de la Commission	Élaboration d'une stratégie de régionalisation	<b>Recension des interventions complétée le 31 mars 2020</b>	<b>Recension des interventions complétée</b>			82



# ANNEXES



# Développement durable

## La reddition de compte 2019-2020

### Objectif gouvernemental 1.1

Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique.

### Objectif organisationnel

Renforcer les liens entre les mesures adoptées en matière de santé, de gestion et les principes du développement durable.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Poursuivre la mise en œuvre des conditions favorables à la qualité de vie, à la santé et sécurité ainsi qu'à l'environnement au travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Sensibiliser au programme d'aide aux employés et au réseau interne Entraide.</li><li>&gt; Poursuivre les activités du comité de santé et sécurité au travail.</li><li>&gt; Favoriser les pauses.</li><li>&gt; Encourager les gens au travail à bouger.</li><li>&gt; Former le personnel sur un environnement de travail sain.</li><li>&gt; Faire connaître et bonifier le programme d'ergonomie.</li><li>&gt; Encourager les personnes à adhérer au programme AMT entreprise et OPUS+.</li><li>&gt; Maintenir à jour et diffuser le plan d'intervention relatif à la clientèle agressive et la prévention des risques.</li><li>&gt; Sur notre site Internet, mettre à jour notre plan d'urgence deux fois par année.</li><li>&gt; Favoriser la diffusion de l'ensemble de nos publications sur notre site Internet afin de diminuer le nombre d'impressions.</li><li>&gt; Réduire l'usage des petites bouteilles d'eau lors des réunions et favoriser l'usage de pichets d'eau filtrée.</li><li>&gt; Poursuivre les activités du comité sur le harcèlement.</li><li>&gt; Poursuivre la tenue de séances d'information et de formation sur le harcèlement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Rejoindre l'ensemble du personnel de la Commission.</li><li>&gt; Bonifier les sections pertinentes du portail intranet et diffuser l'information.</li><li>&gt; S'associer avec les acteurs concernés pour mettre en œuvre des actions.</li><li>&gt; Solliciter la participation du personnel dans les différentes activités.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Plusieurs rappels ont été faits à l'ensemble du personnel concernant les programmes disponibles</li><li>&gt; Toute l'information pertinente se trouve désormais sur notre portail intranet</li><li>&gt; Tenue de six réunions du comité contre le harcèlement</li><li>&gt; Des appels à participation ont été faits périodiquement</li><li>&gt; Élimination complète des bouteilles d'eau à usage unique</li><li>&gt; Mise en place d'un système de pichets et de verres réutilisables</li><li>&gt; Association avec l'entreprise propriétaire de l'édifice de notre siège social pour faire la promotion du compostage dans l'établissement</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.2

Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics.

### Objectif organisationnel

Favoriser l'adoption de pratiques écoresponsables dans les activités quotidiennes et réduire l'empreinte énergétique de l'institution dans l'exercice de ses mandats.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable et sensibiliser le personnel de la Commission à réduire sa consommation énergétique.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Appliquer la politique d'achats écoresponsables.</li> <li>&gt; Diminuer les impressions et sensibiliser le personnel à l'utilisation des outils informatisés.</li> <li>&gt; Sensibiliser au système de classement et de suivi électronique.</li> <li>&gt; Favoriser l'utilisation d'agenda électronique plutôt que des agendas format papier.</li> <li>&gt; Sensibiliser et responsabiliser le personnel sur des actions simples d'économie énergétique de tout genre.</li> <li>&gt; Rendre les formulaires administratifs disponibles en version électronique.</li> <li>&gt; Former le personnel à l'utilisation de formulaires électroniques.</li> <li>&gt; Faire connaître le programme AMT entreprise et OPUS+.</li> <li>&gt; Rendre accessibles les journaux en version électronique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sur une base annuelle, effectuer au moins trois activités de sensibilisation destinées à l'ensemble du personnel</li> <li>&gt; Réduire progressivement l'utilisation du papier.</li> <li>&gt; Offrir de la formation sur les outils informatisés.</li> <li>&gt; Augmenter la participation au programme entreprise AMT, OPUS+</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Dans le cadre de l'implantation d'Office 365, plusieurs formations offertes au personnel</li> <li>&gt; Mise en place de nouveaux formulaires électroniques plutôt qu'en format papier</li> <li>&gt; 94 personnes sont abonnées aux programmes Opus+ et Opus+ entreprise</li> <li>&gt; Mise en place d'une signalisation dans les salles de réunion demandant la fermeture des lumières après leur utilisation</li> <li>&gt; Mise en place d'un programme de récupération de crayons en plastique</li> </ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.4

Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique.

### Objectif organisationnel

Diffuser les connaissances et les concepts du développement durable au personnel de la Commission en lien avec les 16 principes de développement durable.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Faire connaître et promouvoir le Plan d'action 2015-2020 et mobiliser le personnel sur la nature et la portée du concept de développement durable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Participer aux diverses activités en lien avec le développement durable.</li> <li>&gt; Maintenir actif le comité du développement durable.</li> <li>&gt; Bonifier la section du portail dédiée au développement durable et la maintenir à jour.</li> <li>&gt; Rendre disponibles des outils d'informations.</li> <li>&gt; Offrir des conférences au personnel.</li> <li>&gt; Lors de leur accueil, informer les nouveaux membres du personnel sur les concepts du développement durable.</li> <li>&gt; Encourager la participation du personnel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rejoindre l'ensemble de notre personnel.</li> <li>&gt; Identifier des activités pertinentes.</li> <li>&gt; Augmenter la participation du personnel aux activités proposées.</li> <li>&gt; S'assurer que le volet du développement durable fait partie intégrante de l'accueil du personnel et faire des sessions d'information au besoin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Des rappels périodiques concernant les mesures de développement durable sont effectués</li> <li>&gt; Intégration du volet développement durable dans l'accueil des nouveaux membres du personnel</li> <li>&gt; Sollicitation de l'ensemble de nos employés</li> <li>&gt; Tenue de réunions du comité institutionnel en développement durable pour effectuer le suivi du plan d'action</li> </ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.5

Renforcer l'accès et la participation à la vie culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial.

### Objectif organisationnel

Utiliser les activités et les milieux culturels pour préparer les communautés à faire face aux événements pouvant porter atteinte aux droits de la personne.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Travailler en partenariat avec des acteurs du milieu pour favoriser l'atteinte des objectifs de développement social, économique, territorial et environnemental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adhérer à la charte d'engagement de l'Agenda 21.</li> <li>&gt; Créer des partenariats avec les intervenants des milieux pertinents.</li> <li>&gt; Offrir des formations en matière de droits de la personne.</li> <li>&gt; Sensibiliser les groupes majoritaires à la diversité culturelle.</li> <li>&gt; Accompagner les acteurs dans la conception de leurs outils de plaidoyer et d'éducation aux droits.</li> <li>&gt; Distribuer des outils d'éducation aux acteurs du milieu.</li> <li>&gt; Diffuser de l'information aux communautés et à la population en général.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Cibler les milieux où le besoin est criant, soit les milieux du travail (tel que les ordres professionnels), les milieux scolaires (tel que les commissions scolaires) et les milieux communautaires (tels que les organismes de services, d'insertion sociale et de défense des droits).</li> <li>&gt; Nombre de formations offertes.</li> <li>&gt; Pertinence des partenariats créés.</li> <li>&gt; Obtenir la rétroaction des acteurs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Offre de formations à distance pour les publics qui ne peuvent être rejoints par les formations en personne</li> <li>&gt; Plusieurs projets mobilisateurs ont été mis sur pied avec des partenaires</li> <li>&gt; Outils publics créés pour répondre aux besoins de milieux spécifiques</li> <li>&gt; 194 formations offertes à travers le Québec</li> </ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 4.1

Appuyer la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables.

### Objectif organisationnel

Favoriser l'intégration et le maintien en emploi des personnes éloignées du marché du travail.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Outils des acteurs du milieu afin de favoriser l'intégration en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Distribuer des outils d'information sur les droits de la personne en milieu de travail.</li><li>&gt; Offrir des formations en milieu de travail sur les droits en emploi et les réalités des personnes éloignées du marché du travail.</li><li>&gt; Consolider le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Sensibiliser et informer les acteurs.</li><li>&gt; Effectuer un suivi sur les résultats obtenus.</li><li>&gt; Ajuster les actions posées.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Finalisation de la mise à jour du processus d'analyse de l'accès à l'égalité en emploi</li><li>&gt; Mise sur pied d'un nouvel outil pour promouvoir l'accès à l'égalité en emploi</li><li>&gt; 13 formations offertes spécifiquement sur l'emploi, en personne et à distance</li><li>&gt; Mise sur pied d'un processus d'évaluation du service-conseil en accommodement raisonnable</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 4.2

Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités.

### Objectif organisationnel

Améliorer la performance organisationnelle des organismes et assurer le maintien de leurs connaissances et le renforcement de leur expertise.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Poursuivre le développement des compétences et favoriser le transfert des connaissances.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Élaborer et mettre en œuvre un programme de développement des compétences et des connaissances.</li><li>&gt; Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de transfert des connaissances.</li><li>&gt; Identifier les besoins de formation et de développement du personnel.</li><li>&gt; Établir des partenariats avec des organisations qui luttent contre les inégalités.</li><li>&gt; Offrir des formations aux gestionnaires et intervenants des organismes communautaires.</li><li>&gt; Contribuer chaque année à la campagne Entraide et inviter un ou une représentante d'un organisme communautaire qui bénéficie des fonds recueillis.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Identifier et quantifier les besoins de formation.</li><li>&gt; Nombre d'acteurs en employabilité formés.</li><li>&gt; Atteindre les objectifs de la stratégie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Formations modulées selon les besoins de chaque acteur</li><li>&gt; Services d'accompagnement pour les acteurs ayant des besoins liés aux droits de la personne</li><li>&gt; 89 nouvelles publications informatives et éducatives sur le site Internet</li><li>&gt; 29 formations offertes en employabilité</li></ul>	Atteinte

### Objectif gouvernemental 4.3

Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés.

#### Objectif organisationnel

Assurer le respect des droits et libertés des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.

Actions	Indicateurs	Cibles 2019-2020	Résultats 2019-2020	Atteinte de la cible
Participer aux espaces de délibération relativement aux droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion et renforcer le respect de leurs droits.	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Identifier les obstacles au respect des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.</li><li>&gt; Participer à des activités de conscientisation des décideurs et de la population au respect des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Sensibiliser les acteurs et les décideurs.</li><li>&gt; Donner une tribune aux acteurs et décideurs ciblés.</li><li>&gt; Diffuser les obstacles ciblés.</li><li>&gt; Outiller les organismes.</li><li>&gt; Développer son expertise dans certains secteurs.</li><li>&gt; Établir des partenariats avec des groupes de la société civile qui œuvrent pour la défense des droits.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Poursuite régulière des réunions de la table des organismes de défense des droits</li><li>&gt; Mise sur pied et poursuite des réunions de la table d'expertes et experts universitaires reconnus en matière d'accès à l'égalité et/ou en équité, diversité et inclusion</li><li>&gt; Participation à des projets externes</li><li>&gt; Démarche auprès de 110 nouveaux acteurs à outiller en matière de protection de la jeunesse</li><li>&gt; Création et partage d'outils éducatifs</li><li>&gt; Rédaction de 16 mémoires et études portant sur des projets de loi et enjeux de droits</li></ul>	Atteinte

#### Objectifs gouvernementaux non retenus

La liste des objectifs gouvernementaux non retenus ainsi que les motifs au soutien de ce choix se trouvent en annexe de notre Plan d'action de développement durable 2015-2020. Le plan est disponible en ligne au [cdpdj.qc.ca/Publications/plan\\_dev\\_durable\\_2015-2020.html](http://cdpdj.qc.ca/Publications/plan_dev_durable_2015-2020.html)

## Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le tableau suivant regroupe un large éventail de demandes: accès à des documents administratifs, accès à des renseignements personnels et rectification. Lorsqu'une demande comporte plus d'un volet (par exemple, accès à des renseignements personnels et rectification) elle n'est comptabilisée qu'une seule fois. Dans ce dernier cas, le classement est effectué en fonction de ce qui est jugé prépondérant dans la nature de la demande.

Pour l'exercice 2019-2020, nous avons traité un total de 113 demandes.

**Tableau 38 - Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais**

Délais	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	12	65	-
21 à 30 jours	3	21	-
31 jours et plus (le cas échéant)	3	9	-
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>95</b>	-



# Glossaire

<b>ADAJ:</b>	Accès au droit et à la justice	<b>EDJEP:</b>	Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés au Québec et en France
<b>AQIS:</b>	Association du Québec pour l'intégration sociale	<b>ADAJ-McGill:</b>	Accès au droit et à la justice de l'Université McGill
<b>AQRIPH:</b>	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	<b>ETC:</b>	Équivalent temps complet.
<b>BaNQ:</b>	Bibliothèque et Archives nationales du Québec	<b>ITUM:</b>	Innu Takuaiakan Uashat Mak Mani-Utenam
<b>BEI:</b>	Bureau des enquêtes indépendantes	<b>LAÉE:</b>	Loi sur l'accès à l'égalité en emploi
<b>CanLII:</b>	The Canadian Legal Information Institute	<b>LEC:</b>	Loi encadrant le cannabis
<b>CDPDJ:</b>	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	<b>LGBTQ:</b>	Lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et assimilées
<b>Charte:</b>	Charte des droits et libertés de la personne du Québec	<b>LIP:</b>	Loi sur l'instruction publique
<b>CHSLD:</b>	Centres d'hébergement de soins de longue durée	<b>LNT:</b>	Loi sur les normes du travail
<b>CIUSSS:</b>	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux	<b>LPJ:</b>	Loi sur la protection de la jeunesse
<b>CISSS:</b>	Centre intégré de santé et de services sociaux	<b>LSJPA:</b>	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
<b>CLSC:</b>	Centres locaux de services communautaires	<b>s.o.:</b>	sans objet
<b>CNESST:</b>	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	<b>ONG:</b>	Organisation non gouvernementale
<b>COPHAN:</b>	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	<b>OPHQ:</b>	Office des personnes handicapées du Québec
<b>CREVAJ:</b>	Chaire de recherche du Canada sur l'Évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables	<b>PAÉE:</b>	Programmes d'accès à l'égalité en emploi.
<b>CRHA:</b>	Ordre des conseillers en ressources humaines agréés	<b>RAPSIM:</b>	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
<b>CSSSPNQL:</b>	Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador	<b>RTS:</b>	Réception et traitement des signalements
<b>CT:</b>	Conseil du trésor	<b>SASEC:</b>	Service d'Animation à la vie Spirituelle et à l'Engagement Communautaire
<b>DAESC:</b>	Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils	<b>SCIAN:</b>	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
<b>DPDD:</b>	Direction de la protection et de la défense des droits	<b>SPVM:</b>	Service de Police de la Ville de Montréal
<b>DPJ:</b>	Le directeur de la protection de la jeunesse (la personne) ou encore la direction de la protection de la jeunesse (l'institution).	<b>SSP:</b>	Système de soutien à la pratique
<b>DPS:</b>	Directeurs de la protection sociale	<b>STM:</b>	Société de transport de Montréal
		<b>TAQ:</b>	Tribunal administratif du Québec
		<b>TDP:</b>	Tribunal des droits de la personne
		<b>UQAM:</b>	Université du Québec à Montréal









Commission des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse

T 514 873-5146 ou 1 800 361-6477  
information@cdpdj.qc.ca | cdpdj.qc.ca

Réf.: 098 F/2020-23

ISBN: 978-2-550-87149-1 (version imprimée)

ISBN: 978-2-550-87150-7 (version pdf)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec - 2020

Bibliothèque nationale du Québec

