



**Commission
des droits**

de la personne et
des droits de la jeunesse



2023

2024

**Rapport
d'activités
et de gestion**



Sherbrooke en hiver.
Photo: Geneviève Dorais-Beauregard

Édition : Jack Duhaime, conseiller en communications

Révision : Meissoon Azzaria, coordonnatrice aux communications

Graphisme : Designer Pompier

Impression : Imprimerie Héon et Nadeau

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2024

Titre : Rapport d'activités et de gestion 2023-2024

Format : Imprimé

ISBN : 978-2-550-98364-4

Titre : Rapport d'activités et de gestion 2023-2024

Format : PDF

ISBN : 978-2-550-98365-1

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

Couverture :
Les Bergeronnes (Côte-Nord).
Photo: Karima Mokarram

Table des matières

Mot de la présidence	2
Les faits saillants	6
Le Prix Droits et Libertés	8
SECTION 1 – Les mandats de la Commission	11
La protection des personnes en vertu de la Charte des droits et libertés.....	12
La protection contre la discrimination	16
La défense des personnes âgées ou handicapées victimes d’exploitation	22
La protection de l’intérêt de l’enfant et le respect de ses droits	24
L’accès à l’égalité en emploi.....	32
SECTION 2 – Les activités de défense et de promotion des droits	37
Les activités judiciaires.....	38
Les activités d’éducation	43
Les activités de promotion des droits.....	47
La présidence contribue au rayonnement de la Commission	49
Les activités de communication	54
Les activités de recherche	56
Une année de recommandations de la Commission	58
SECTION 3 – La gouvernance et l’administration	75
Les membres de la Commission	76
Organigramme	80
L’évolution du cadre législatif	81
L’accès à l’égalité en emploi à la Commission	82
Les ressources utilisées	86
Emploi et qualité de la langue française dans l’Administration	91
L’accès aux documents et la protection des renseignements personnels	94
SECTION 4 – Les résultats	95
Le Plan stratégique 2021-2025.....	96
La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	117

Mot de la présidence

L'année qui se termine a été riche en activités pour la Commission des droits. Nous avons été très sollicités pour chacun de nos mandats, ce qui démontre l'importance de notre mission pour la population québécoise. En raison notamment de l'actualité, la protection des droits de la jeunesse, la défense des droits des personnes en situation de handicap, les droits des Premières nations et des Inuit et l'impact du racisme ont particulièrement occupé la Commission cette année.

Nos équipes ont poursuivi leur travail dans nos différents domaines d'action, comme l'illustre le contenu du présent rapport. Les demandes d'enquêtes reçues en droits de la jeunesse ont notamment augmenté de 64 %. Pour les enfants pour lesquels la Commission craint qu'un droit ait été lésé, nous avons malgré tout maintenu un bon délai de traitement des dossiers, soit une moyenne de quatre mois. Nous avons également ouvert 97 enquêtes de notre propre initiative, un nombre record. La protection des enfants les plus vulnérables est un sujet de préoccupation pour l'ensemble de la population et pour la Commission.

En plus du travail soutenu afin de corriger et prévenir les situations de lésion de droits, nous avons également participé aux consultations sur la création d'un poste de commissaire au bien-être et aux droits des enfants et ouvert une enquête systémique sur l'impact des délais d'attente à la DPJ pour l'ensemble des enfants pris en charge par la Loi sur la protection de la jeunesse à travers le Québec.

Le handicap est encore le motif de discrimination le plus invoqué dans les plaintes que nous recevons,



année après année. Parmi ces plaintes, la discrimination dans le milieu scolaire est un enjeu persistant. Nous avons organisé un colloque sur les droits des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA), qui compte pour 20 % des élèves dans le réseau scolaire québécois aujourd'hui. Le colloque, qui a réuni plus de 400 personnes en novembre 2023, a donné lieu à un large consensus autour de la nécessité de mener une action concertée et soutenue entre les différents réseaux publics qui contribuent au développement des élèves HDAA.

Nous avons publié dans la dernière année notre 7^e rapport triennal sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Ce rapport met en lumière une sous-représentation alarmante des personnes handicapées au sein des organismes publics assujettis à la Loi. Même dans un contexte favorable à leur embauche, le taux de représentation des personnes handicapées stagne autour de 1% alors que la cible de représentation pour le Québec est de 10,5%. Nous avons profité de la sortie de ce rapport pour exhorter les employeurs à mettre tout en œuvre

pour s'acquies de leur obligation légale en vue de parvenir à une juste représentation des personnes handicapées au sein de leur effectif.

Dans le traitement des plaintes de discrimination, la Commission favorise la médiation, lorsque possible et que les deux parties le souhaitent. Notre service de médiation est de plus en plus populaire, comme en témoigne l'augmentation de 20 % des dossiers transmis à ce service comparé à l'année précédente. Nous avons obtenu un taux de règlement de 83 % dans ces dossiers, en très forte progression.

De plus, la Commission accomplit sa mission en portant des causes devant des tribunaux, comme elle l'a fait cette année par le dépôt de 29 recours en justice. Elle a également porté 4 procédures à des instances d'appel, dont une à la Cour suprême. Cette dernière cause, qui oppose la Commission au DPJ et dont les résultats sont encore attendus, vise à permettre à la Chambre de la jeunesse d'ordonner des mesures d'ordre structurelles ou systémiques dans des dossiers de lésion de droits d'un enfant. Lorsqu'elle estime que son expertise en droits de la personne ou en droits de la jeunesse peut être utile à une cause, la Commission intervient également dans des litiges portés par d'autres intervenants tel qu'elle l'a fait devant la Cour d'appel pour appuyer la position du demandeur et soutenir que le profilage racial est subi par les personnes noires de manière disproportionnée à cause du caractère non balisé du pouvoir d'interceptions aléatoires accordé aux policiers.

Engagés dans la défense des droits des Premières nations et des Inuit, nous avons fait traduire la version simplifiée de la Charte québécoise des droits et libertés en six langues autochtones, soit les langues kanien'kéha, innu-aimun, anicinape, cri, inuktitut et atikamekw. Philippe-André Tessier a remis officiellement les six versions au chef de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, Ghislain Picard en janvier 2024.

En septembre 2023, Suzanne Arpin s'est rendue au Nunavik, où elle a rencontré une quinzaine d'organismes, dont des foyers pour les jeunes,

la Chambre de la jeunesse, la Régie régionale de la santé et des services sociaux, le Nunavimmi Ilaqit Papatauvinga, et le Centre de réadaptation Isuarsivik. Lors de chaque visite, elle a remis une version de la Charte simplifiée en inuktitut. Ces rencontres ont permis de renforcer les liens avec les organismes dédiés à la jeunesse au Nunavik.

Myrlande Pierre a participé à la deuxième session du Forum permanent des personnes d'ascendance africaine au début juin 2023 au siège des Nations Unies à New York. À cette occasion, elle a notamment participé à un événement portant sur les impacts du racisme sur la santé des personnes noires. Elle a abordé les impacts du racisme systémique sur les communautés noires lors d'une allocution aux côtés de Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale du Canada et de El Jones, poète, écrivaine et professeure à l'Université Mount Saint Vincent.

Au mois d'octobre 2023, nous avons participé à l'organisation de la Deuxième journée de réflexion du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale pour célébrer le 10^e anniversaire du rapport Cromwell sur l'accès à la justice dans ces domaines. Cette rencontre a rassemblé plus de 150 personnes du domaine juridique, toutes unies par la vision commune d'améliorer l'accès à la justice pour la population du Québec.

Nous poursuivons notre travail de défense et de promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse avec une équipe toujours aussi engagée et des collaborations fructueuses dans tous nos domaines d'intervention.



Philippe-André Tessier

Président



Suzanne Arpin

Vice-présidente, mandat Jeunesse



Myrlande Pierre

Vice-présidente, mandat Charte

Madame Nathalie Roy
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Madame la Présidente,

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 2023-2024 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024.

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

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier
Montréal, le 30 août 2024

Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion 2023-2024 de la Commission

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

Les données du Rapport d'activités et de gestion 2023-2024 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 2024.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier

Montréal, le 30 août 2024

Les faits saillants



Droits de la personne

2 342

plaintes et
dénoncations
déposées

1 115

dossiers
ouverts

82 %

des plaintes traitées
en moins de 15 mois
(amélioration de 8 %)



Exploitation d'une personne âgée ou handicapée

327

dossiers ouverts
(12 % d'augmentation)



Droits de la jeunesse

759

demandes d'enquêtes reçues
(64 % d'augmentation)

282

dossiers d'enquête ouverts
(28 % d'augmentation)



Programmes d'accès à l'égalité en emploi

345

organismes publics
accompagnés

175

entreprises privées
accompagnées



Service de médiation

214

dossiers traités
(20 % d'augmentation)

83 %

de règlement à l'amiable
(17 % d'augmentation)



Recherche

59

projets de loi
analysés

+ 100

recommandations émises
à différentes instances



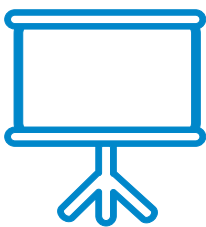
Activités judiciaires

29

recours en justice
intentés

16

jugements obtenus



Formation

202

séances

5 062

personnes
participantes



Notoriété

+ 7 000

mentions de la Commission
dans les médias écrits,
numériques et électroniques

Le Prix Droits et Libertés

honore

Médecins du Monde Canada pour son engagement envers tous les enfants du Québec



La délégation de Médecin du Monde Canada.
Photo : Paméla Lajeunesse

La 35^e édition de la cérémonie du Prix Droits et Libertés (PDL) 2023, tenue en décembre sous le thème **Migrations : tisser des liens, bâtir des ponts** a reconnu des initiatives inspirantes qui promeuvent les droits des personnes issues de l'immigration au Québec. La Commission voulait ainsi renforcer un discours positif autour de l'immigration, conformément aux principes du droit international qui inspire la Charte des droits et libertés de la personne. Cette édition coïncidait d'ailleurs avec le 75^e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme. Le PDL 2023 était l'occasion de célébrer l'apport de l'immigration et de la diversité à l'identité collective du Québec.

Le jury a récompensé les efforts de **Médecins du Monde Canada** qui ont mené à l'adoption du projet de loi 83, une avancée législative majeure garantissant à tous les enfants résidant au Québec un accès à la couverture des régimes d'assurance maladie et médicament, indépendamment de leur statut migratoire ou de celui de leurs parents. Cette mobilisation exemplaire, que l'ONG a portée en collaboration avec divers acteurs de la société civile et des secteurs de la santé, des services sociaux, du droit et de l'immigration, a permis de créer des liens entre le Québec et les personnes qu'il accueille. Elle souligne l'importance fondamentale de l'égalité d'accès aux soins de santé pour tous les membres de la société québécoise, plus particulièrement des enfants.



La délégation du Carrefour de ressources en interculturel.
Photo : Paméla Lajeunesse

Le prix coup de cœur du public a été décerné au projet **Chercher le printemps** du **Carrefour de ressources en interculturel**, une initiative saluée pour avoir mis de l'avant dans une exposition et dans un livre le parcours inspirant de 21 femmes immigrantes ayant contribué de manière significative à la société montréalaise et québécoise. Cette reconnaissance témoigne de la valeur des récits individuels dans la construction d'un tissu social riche et diversifié. Le public était invité à voter après avoir vu les capsules vidéo des initiatives finalistes.

Un autre projet finaliste, le **documentaire Essentiels** de Sonia Djelidi, Sarah Champagne, Ky Vy Le Duc et **Picbois Productions**, a suscité l'attention du jury pour son exploration des conditions de travail précaires des travailleurs étrangers temporaires et des personnes demandeuses d'asile. Ce choix reflète l'engagement du Prix Droits et Libertés à mettre en lumière les défis auxquels font face les communautés migrantes et à encourager des réflexions critiques sur les politiques et normes en vigueur.

Une mention spéciale a été attribuée au **Centre SCAMA** pour son projet **DICI Intergénération**, une initiative novatrice luttant contre le racisme et l'âgisme dans la région de Laval. Cette reconnaissance souligne l'importance de repenser les stratégies d'intégration et de lutte contre les discriminations en tenant compte des dynamiques intergénérationnelles et des spécificités régionales.

Le jury du PDL 2023

Myrlande Pierre, vice-présidente de la Commission responsable du mandat Charte, **Stephan Reichhold**, directeur général de la Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes, **Joey Hanna**, avocat et chef du bureau du Canada du Haut-commissariat aux réfugiés des Nations Unies, **Marie Munoz-Bertrand**, médecin ayant travaillé pour la Croix-Rouge canadienne dans différents pays et **Habib El-Hage**, directeur de l'Institut de recherche sur l'immigration et sur les pratiques interculturelles et inclusives du Collège de Maisonneuve et membre de la Commission.



Le pont de Québec.
Photo: Josianne Côté

Promenade sur la grève
au bord de fleuve à Québec.
Photo : Josianne Côté

1

Les mandats de la Commission

La protection des personnes

en vertu de la Charte des droits et libertés

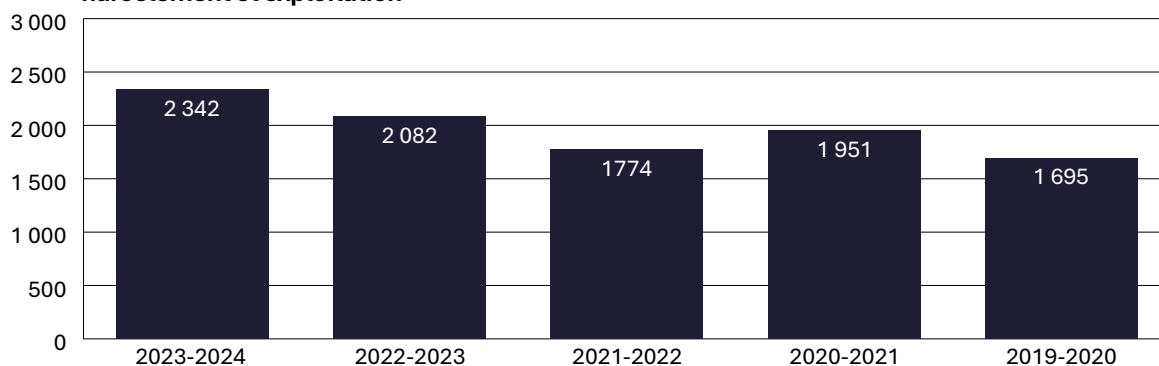
Entre le 1^{er} avril 2023 et le 31 mars 2024, la Commission a reçu **8 552 demandes** (dont 86 % par téléphone) de personnes voulant porter plainte ou obtenir de l'information en lien avec une situation potentielle de **discrimination, de harcèlement ou d'exploitation**.

Lors de la même période, **2 342 plaintes et dénonciations** ont été déposées. Il s'agit d'une augmentation de 38 % depuis 2019-2020. Plusieurs facteurs pourraient expliquer cette

hausse, notamment l'augmentation de nos activités de sensibilisation et d'information, une plus grande connaissance ou prise de conscience des droits de la personne par la population en raison d'événements de l'actualité, une plus grande accessibilité du recours à la Commission par l'ajout d'outils comme la plainte en ligne, etc. Il est difficile de cerner la cause exacte, mais ceci démontre indéniablement la pertinence du rôle de la Commission.

GRAPHIQUE 1

Plaintes et dénonciations reçues au cours des cinq dernières années - discrimination, harcèlement et exploitation

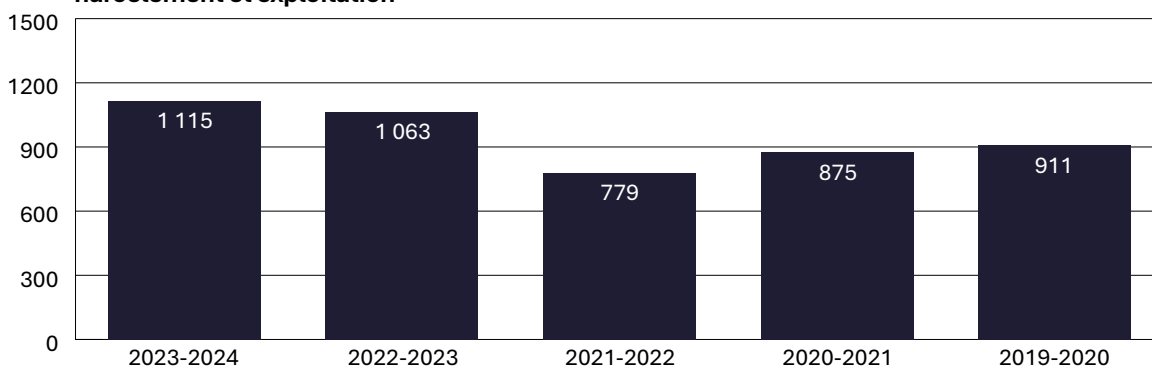


La Commission a ouvert **1 115 dossiers** après avoir jugé que le problème dénoncé interpellait sa compétence et était recevable (Graphique 2). Cela ne signifie pas nécessairement que la demande a été reçue à la même période.

De la même manière, certaines des demandes reçues à la fin de l'année financière 2023-2024 se retrouveront dans les dossiers ouverts en 2024-2025.

GRAPHIQUE 2

Dossiers ouverts au cours des cinq dernières années - discrimination, harcèlement et exploitation



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 personnellement** :

- de **discrimination** ou de **harcèlement** fondé sur un des motifs interdits par la Charte et que cette situation empêche la personne 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 d'une personne âgée ou d'une personne handicapée** (il peut s'agir

d'une dénonciation par une personne témoin de la situation).

Le personnel à l'accueil et à la recevabilité reçoit les plaintes qui lui sont envoyées par un formulaire en ligne, accompagne par téléphone les gens qui éprouvent des problèmes pour le remplir, recueille les renseignements pertinents et détermine si la requête relève de la compétence de la Commission. Si ce n'est pas le cas, la personne requérante peut être, au besoin, dirigée vers un autre organisme, par exemple la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, le Tribunal administratif du logement, un syndicat, la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), le Protecteur du citoyen, etc.

La Commission a traité et finalisé cette année 2 171 dossiers de discrimination, harcèlement ou exploitation, ce qui représente une légère

baisse par rapport à l'année précédente, mais toujours une augmentation par rapport à 2021-2022.

TABLEAU 1

Dossiers traités et fermés en droits de la personne

2023-2024	2022-2023	2021-2022
2 171	2 232	1 584

Pour le tiers (32 %) des dossiers de plaintes ou de dénonciations traités et finalisés, la plainte ou la dénonciation a été fermée parce que le dossier ne correspondait pas à un cas de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation tel que défini par la Charte. Environ le quart des dossiers (26 %) ont été fermés pour une raison que l'on dit administrative, par exemple parce que la personne avait déposé sa plainte

en dehors des délais ou la situation est réglée ou encore la victime d'une dénonciation ne souhaite pas l'intervention de la Commission. Dans ces cas, une analyse est faite pour voir si une exception s'applique avant que le dossier ne soit fermé. Des dossiers ont également été fermés parce qu'un **règlement a été conclu entre les deux parties** en conflit (13%) avant la fin de l'enquête.

La Commission peut refuser ou cesser d'agir en faveur de la victime, lorsque :

1. la plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent qui y est rapporté ;
2. la victime ou le plaignant n'a pas un intérêt suffisant ;
3. la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ;
4. la victime ou le plaignant a exercé personnellement, pour les mêmes faits, un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80.

Article 77 de la Charte des droits et libertés de la personne

TABLEAU 2

Dossiers fermés selon le motif

Motif de fermeture de dossier	2023-2024		2022-2023		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Ne constitue pas un cas de discrimination, harcèlement ou exploitation	686	32 %	688	31 %	425	27 %
Motif administratif	568	26 %	503	22 %	407	26 %
Transmis au comité des plaintes pour décision	248	11 %	443	20 %	221	14 %
Règlement à l'amiable	275	13 %	208	9 %	197	12 %
Décision de fermeture à l'enquête (cesser d'agir)	313	14 %	290	13 %	266	17 %
Hors juridiction	67	3 %	73	3 %	39	2 %
Jugement d'un tribunal	10	1 %	17	1 %	19	1 %
Mandat non exécutable	4	0 %	10	0 %	10	1 %
Total	2 171	100 %	2 232	100 %	1 584	100 %

Le campement d'une personne en situation d'itinérance.
Photo: Éric Simo



La Commission s'est fixé comme objectif de faire connaître aux parties sa décision dans une période maximale de quinze mois suivant le dépôt d'une plainte relevant de la Charte. En 2023-2024, la Commission a respecté cet engagement avec un délai moyen de traitement

de 8,3 mois pour toutes les plaintes et dénonciations traitées et de 14,1 mois pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête, en baisse de plus d'un mois par rapport à l'année précédente.

TABLEAU 3

Délai moyen de traitement avant le début des procédures au Tribunal s'il y a lieu (en mois)

	2023-2024		2022-2023		2021-2022	
	Nombre de dossiers	Mois	Nombre de dossiers	Mois	Nombre de dossiers	Mois
Toutes les plaintes et dénonciations traitées	2 103	8,3	2 141	10,0	1 499	8,6
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	957	14,1	996	15,7	682	14,3

La Commission a augmenté à 82 % la proportion des plaintes traitées en moins de 15 mois (en hausse de 8 %). Il est à noter que les dossiers d'enquêtes sont inclus dans toutes les plaintes traitées.

TABLEAU 4

Délai de traitement d'un dossier en droits de la personne avant judiciarisation

Délai de traitement / Dossiers fermés	Toutes les plaintes			Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête		
	2023-2024 (%)	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2023-2024 (%)	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)
Moins de 15 mois	82	74	76	60	45	47
Moins de 36 mois	99	100	100	99	99	100
Plus de 36 mois	1	0	0	1	1	0

La protection contre la discrimination et le harcèlement

Les données présentées jusqu'ici concernent les dossiers de discrimination, de harcèlement et d'exploitation. La présente section se penche plus spécifiquement sur les performances de la Commission en matière de discrimination et de harcèlement. Le mandat d'exploitation des personnes âgées ou handicapées sera traité dans la prochaine section du rapport.

La Commission a reçu **1 907 plaintes pour discrimination ou harcèlement** durant la dernière année, ce qui représente une augmentation de 14 %. Durant la même période, elle a ouvert **788 dossiers d'enquête** pour lesquels elle a déterminé que la plainte est recevable et qu'aucune prescription ou autre raison administrative ne l'empêche d'intervenir.

TABLEAU 5

Plaintes reçues et dossiers d'enquête ouverts pour des situations de discrimination ou de harcèlement

Plaintes reçues			Dossiers d'enquête ouverts		
2023-2024	2022-2023	2021-2022	2023-2024	2022-2023	2021-2022
1 907	1 641	1 533	788	775	647

Cette année encore, **le handicap représente plus du tiers (39 %) des dossiers d'enquête ouverts** par la Commission, suivi par le motif qui regroupe « race », couleur, origine ethnique ou nationale qui intervient dans plus du quart (27 %) des cas. Près de la moitié (48 %) des dossiers ouverts correspondent au secteur du travail.

Cette pierre regarde les cyclistes
passer sur la piste du quartier
Hochelaga, à Montréal.
Photo : Jack Duhaime



TABLEAU 6

Dossiers d'enquête ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination

Motif	Secteur					2023-2024	2023-2024 (%)	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)
	Travail	Logement	Acte juridique/ Biens et services	Accès aux transports et aux lieux publics	Autre				
Âge	31	8	7	8	1	55	7%	6%	9%
Antécédents judiciaires	54	–	–	–	–	54	7%	6%	6%
Condition sociale	7	18	3	3	–	31	4%	5%	5%
Convictions politiques	2	–	3	–	–	5	1%	1%	0%
État civil	11	7	4	1	1	24	3%	2%	2%
Grossesse	10	–	–	–	–	10	1%	3%	2%
Handicap	135	17	89	61	6	308	39%	40%	37%
Identité ou expression de genre	4	1	9	1	1	16	2%	1%	1%
Langue	7	–	2	1	–	10	1%	1%	2%
Orientation sexuelle	4	1	1	2	1	9	1%	1%	2%
«Race », couleur, origine ethnique ou nationale	82	11	56	13	49	211	27%	28%	29%
Religion	10	–	7	1	–	18	2%	2%	2%
Sexe	20	–	13	2	2	37	5%	4%	4%
Total	377	63	194	93	61	788	100 %	100 %	100 %
2023-2024 (%)	48 %	8 %	25 %	12 %	8 %	100 %			
2022-2023 (%)	37 %	10 %	29 %	16 %	8 %	100 %			
2021-2022 (%)	33 %	11 %	23 %	20 %	14 %	100 %			

Il est à noter que les dossiers d'enquête ouverts ne sont pas nécessairement des plaintes reçues durant la même année de référence. Il est également important de noter que la Commission a modifié l'année dernière la manière de calculer le nombre de dossiers d'enquête qui inclut désormais tous les dossiers ayant été jugés recevables. Les données de ce tableau

ne peuvent donc pas être comparées avec celles d'un rapport antérieur.

Dans le secteur du travail, les enquêtes de la Commission portent surtout sur le **congétiement et la mise à pied**, dans près de la moitié (47%) des cas; la tendance observée ces dernières années se maintient.

TABLEAU 7

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

Motif	Sous-secteur					2023-2024	2023-2024 (%)	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)
	Em-bauche	Congé-diemment et mise à pied	Conditions de travail	Représailles	Autres				
Âge	8	10	5	–	8	31	8%	9%	15%
Antécédents judiciaires	29	21	2	–	2	54	14%	16%	8%
Condition sociale	3	1	–	–	3	7	2%	1%	1%
Convictions politiques	1	1	–	–	–	2	1%	1%	1%
État civil	3	2	3	–	3	11	3%	3%	2%
Grossesse	2	5	2	–	1	10	3%	5%	7%
Handicap	27	86	14	–	8	135	36%	30%	32%
Identité ou expression de genre	2	–	2	–	–	4	1%	1%	1%
Langue	2	4	1	–	–	7	2%	1%	3%
Orientation sexuelle	2	–	2	–	–	4	1%	1%	2%
«Race », couleur, origine ethnique ou nationale	18	35	20	–	9	82	22%	22%	22%
Religion	2	6	2	–	–	10	3%	3%	1%
Sexe	5	8	4	–	3	20	5%	7%	4%
Total	104	179	57	0	37	377	100 %	100 %	100 %
2023-2024 (%)	28 %	47 %	15 %	0 %	10 %	100 %			
2022-2023 (%)	32 %	39 %	17 %	0 %	11 %	100 %			
2021-2022 (%)	29 %	41 %	19 %	0 %	11 %	100 %			

Une centaine (97) de dossiers d'enquête de la Commission ont porté sur le **profilage racial**.

TABLEAU 8

Dossiers d'enquête ouverts portant sur le profilage racial

2023-2024	2022-2023	2021-2022
97	114	85

GRAPHIQUE 3

Étapes du traitement d'une plainte pour discrimination, harcèlement ou exploitation

1 Réception

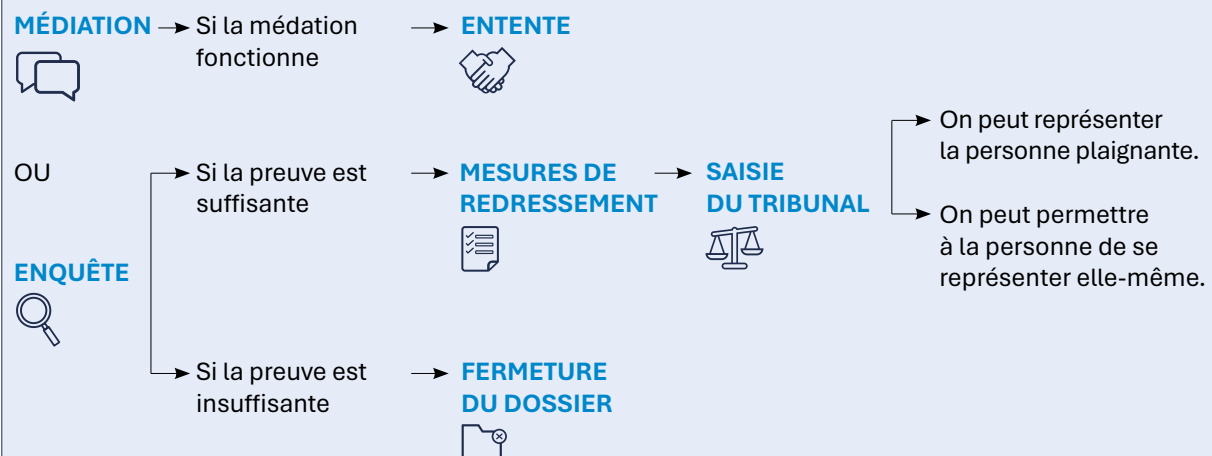
ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ

2 Intervention

COLLECTE D'INFORMATION → Nous contactons les parties pour obtenir leur version des faits.

CHOIX DE L'INTERVENTION → Nous proposons une médiation. Si les parties ne sont pas d'accord ou si la médiation ne fonctionne pas, nous ouvrons une enquête.

3 Résolution



Le **service de médiation** de la Commission a enregistré **un taux de règlement de 83 %**, en très forte progression (17 % d'augmentation) alors que 177 médiations se sont clôturées

avec une entente. Les 283 dossiers qui lui ont été transmis représentent une en hausse de 20 % comparativement à l'an dernier.

TABLEAU 9

Dossiers traités en médiation

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Dossiers transmis au service de médiation	283	236	252
Dossiers traités	214	183	204
Conclus avec entente	177	120	112
Terminés sans entente	37	63	92
Désistement de l'une des parties	17	17	4
Taux de règlement	83 %	66 %	55 %

Trois médiations réussies



Un enfant ne dispose pas des outils pour réussir à l'école

Des parents portent plainte contre l'école qui n'aurait pas fourni à leur enfant les outils recommandés pour poursuivre avec succès ses études avec le TDAH sévère et les autres handicaps dont il souffre. La médiation a permis d'aboutir à une révision des pratiques, des ressources, de la formation et du processus d'accommodement ainsi qu'au versement d'une compensation monétaire.

Discriminé par son employeur à cause de ses antécédents judiciaires

Un plaignant allègue avoir été discriminé et s'être vu refuser un emploi à cause de ses antécédents judiciaires. À l'issue de la médiation, l'employeur a présenté des excuses et s'est engagé à suivre la formation « Recruter sans discriminer » de la Commission, à réviser sa procédure de recrutement et à modifier son processus d'embauche.

Personne marginalisée au travail à cause d'un handicap

Une personne porte plainte à la Commission, car elle dit être victime de discrimination au travail par son employeur en raison de son handicap, puisqu'elle se voit exclue de certaines situations professionnelles sans qu'aucune mesure d'accommodement ne soit engagée. À la suite de la médiation, l'employeur s'engage à mettre en place des actions pour permettre d'inclure la personne plaignante, par exemple en recourant au service d'un interprète ou à des transcriptions d'enregistrement.

S'il n'est pas possible d'arriver à une entente à travers la médiation, ou si la médiation a été refusée par l'une des deux parties, la Commission mène une enquête. Des éléments de preuve sont alors recherchés (témoignages, documents, etc.) afin de vérifier si la plainte est bien appuyée par des faits. Le résultat de cette recherche est soumis au **comité des plaintes**, constitué de trois membres de la Commission et présidé par la vice-présidente responsable du mandat Charte. Ce comité évalue si les preuves sont suffisantes et rend une décision dans le dossier. Durant la dernière année, le comité des plaintes a décidé de fermer 198 dossiers pour preuves insuffisantes.

Lorsque les membres du comité des plaintes estiment que la preuve est suffisante, ils décident des **mesures de redressement** appropriées, telles que :

- cesser l'acte reproché;
- payer une indemnité;
- modifier une pratique.

Si ces mesures ne sont pas mises en œuvre dans le délai qu'elle fixe, la Commission peut s'adresser à une **instance judiciaire**, comme le Tribunal des droits de la personne, pour les faire appliquer.

À 31 reprises, le comité des plaintes, en conformité avec l'article 84 de la Charte, a exercé sa discrétion de ne pas saisir un tribunal pour la personne plaignante, bien que la Commission 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 la personne plaignante peut se représenter seule. Lorsque la Commission exerce ainsi sa discrétion, il est possible pour

la personne plaignante de faire une demande au Tribunal des droits de la personne en ayant en main les conclusions d'enquête sur la suffisance de preuve qui figurent dans la décision de la Commission. Elle peut aussi bénéficier d'un service d'accompagnement gratuit par une avocate ou un avocat bénévole grâce à un partenariat entre la Commission des droits et l'organisme Justice Pro Bono.

TABLEAU 10

Décisions rendues par le comité des plaintes

Fermetures de dossier	Nombre
Insuffisance de preuve	198
Inutilité de poursuivre la recherche de preuve	19
La plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent	0
Autre	0
Mesures de redressement	
La Commission représente la partie plaignante devant le tribunal	56
Décision de la Commission de ne pas représenter la partie plaignante devant le tribunal	31
Total de décisions rendues	304



Des enfants jouent dans les feuilles au Saguenay-Lac-Saint-Jean.
Photo : Jeannie Tremblay

La défense des personnes âgées ou handicapées victimes d'exploitation

Durant la dernière année, la Commission a reçu **435 demandes ou dénonciations** en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées interdite à l'article 48 de la Charte. Ce nombre représente une faible baisse par rapport à l'exercice antérieur, mais la forte croissance enregistrée l'année précédente par rapport à 21-22 en matière d'exploitation se maintient, démontrant ainsi qu'il ne s'agissait pas d'une année d'exception.

Le nombre de participations aux **processus d'interventions concertées** continue

d'augmenter, soit de 20 % depuis l'année précédente et de 55 % comparé à 2021-2022. Ces processus mis en place dans le cadre de l'*Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité* permettent à la Commission de coordonner ses efforts pour protéger la personne vulnérable avec les corps policiers, le système de santé, le Curateur public, le Directeur des poursuites criminelles et pénales et l'Autorité des marchés financiers qui ont tous signé cette entente.

TABLEAU 11

Dossiers d'exploitation de personne âgée ou de personne handicapée

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Nombre de demandes ou de dénonciations reçues	435	441	241
Part du total des demandes reçues en vertu de la Charte	19 %	21 %	12 %
Nombre de dossiers ouverts	327	287	132
Part des dossiers d'exploitation sur l'ensemble des dossiers ouverts en droits de la personne	29 %	27 %	17 %
Nombre de plaintes et dénonciations traitées et fermées	406	354	259
Dossiers d'enquête ouverts à l'initiative de la Commission	23	35	37
Nombre de participations aux processus d'intervention concertés prévus par l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées	293	234	131
Nombre de Processus d'intervention concerté initié par la Commission	7	n.d.	n.d.

Yvon Perron et son village miniature à Cap-aux-Oies (Charlevoix).
Photo : Malado Woury Ka



Trois situations d'exploitation

Un employé de RPA devient légataire universel

Une personne dénonce une possible situation d'exploitation financière d'une personne âgée qui habite une résidence pour aînés (RPA). Un employé de la résidence détiendrait une procuration en sa faveur et s'occuperait de gérer les finances de la personne aînée. À la suite du décès de celle-ci, la Commission découvre que le testament aurait été modifié au bénéfice de l'employé de la RPA promu légataire universel. La Commission fait enquête de sa propre initiative, notamment en raison de considérations d'intérêt public.

Un fils maltraite et exploite sa mère

La situation d'une dame de 97 ans possiblement exploitée par son fils avec qui elle demeure est dénoncée à la Commission. Selon les allégations, l'abus financier entraîne un retard de plusieurs mois dans le paiement du loyer de madame qui risque conséquemment d'être évincée par son propriétaire. Le fils se livre à des voies de fait sur sa mère et cherche à l'isoler. Un conseiller à l'évaluation rencontre rapidement madame qui accepte que des mesures

de protection soient mises en place. L'institution financière est avisée des abus et la situation financière de madame est sécurisée. Enfin, les échanges avec les partenaires de l'Entente-cadre nationale pour contrer la maltraitance permettent de mettre en place plusieurs mesures de protection, telles qu'une plainte logée au service policier et une collaboration avec le réseau qui assure le maintien quotidien du filet de sécurité de la dame.

Une amie soutire de l'argent à une personne aînée

Une personne aînée et en situation de handicap serait victime d'exploitation par une nouvelle amie qui prétend veiller à son bien-être et l'assister dans ses activités quotidiennes. Celle-ci la manipulerait afin de lui soutirer de l'argent et refuserait de lui redonner ses cartes bancaires. La Commission a rencontré la personne aînée qui souhaite dans un premier temps que sa situation financière soit sécurisée. Avec l'assistance d'un proche, la personne aînée a porté plainte et la Commission mène une enquête.



La protection de l'intérêt de l'enfant et le respect de ses droits

Les **759 demandes d'enquête reçues** (64 % d'augmentation) et les **282 enquêtes ouvertes** (28 % de hausse) par la Commission dans le cadre de son mandat jeunesse durant la dernière année témoignent du besoin grandissant et de la pertinence toujours aussi grande du mandat de la Commission en droits de la jeunesse. Ces demandes et enquêtes sont

faites en vertu du mandat que la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) confie à la Commission, soit de mettre fin aux lésions de droits dont sont victimes les enfants dont la situation est prise en charge par la Direction de la protection de la jeunesse ou par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA).

GRAPHIQUE 4

Traitement d'une demande d'intervention pour régler la situation d'un.e jeune sous la DPJ

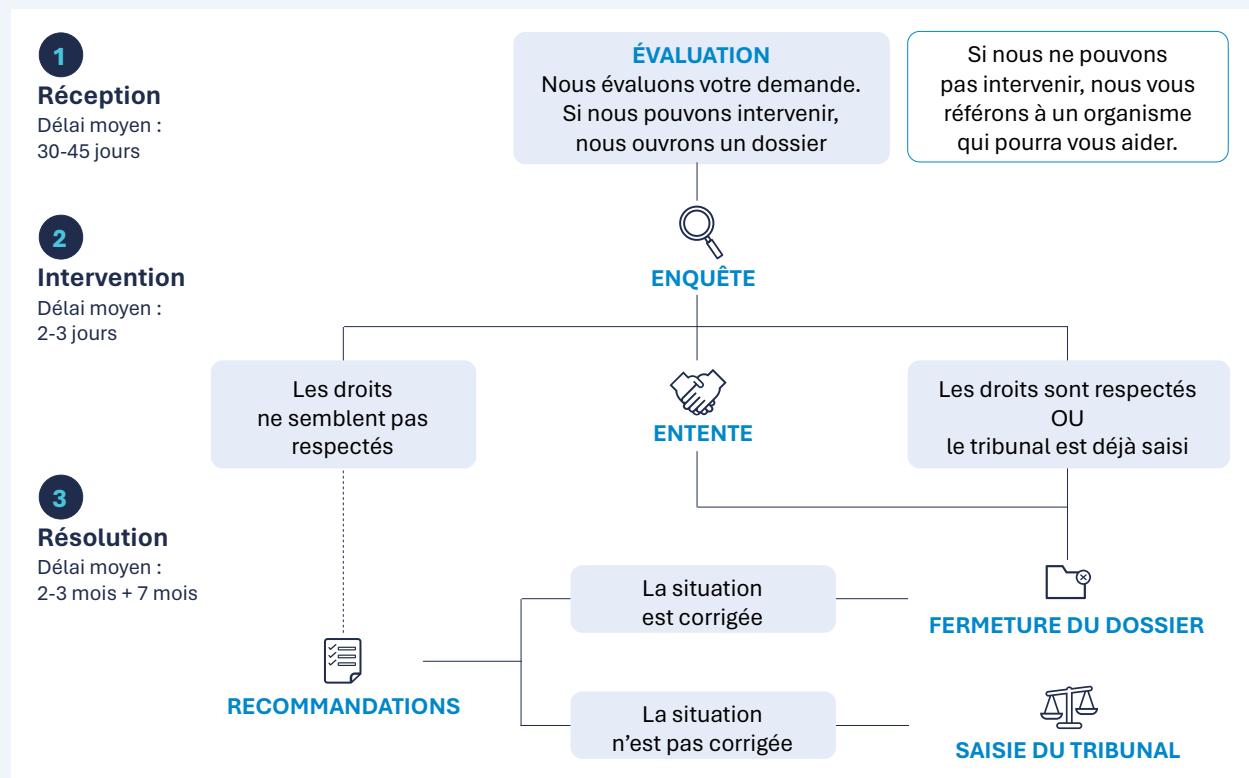


TABLEAU 12

Enquêtes jeunesse

Demandes reçues			Dossiers d'enquête ouverts			Dossiers d'enquête traités et fermés		
2023-2024	2022-2023	2021-2022	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2023-2024	2022-2023	2021-2022
759	463	417	282	202	249	267	207	258

La lésion de droits : fondement des enquêtes jeunesse

Le mandat d'enquête de la Commission se limite aux situations qui correspondent à une potentielle lésion de droits

Exemple de situations qui pourrait faire l'objet d'une enquête pour une potentielle lésion de droits selon la définition de la LPJ

On doit retrouver les trois éléments suivants pour que la Commission puisse faire enquête :

1. Un des maillons du système de protection de la jeunesse (DPJ, famille d'accueil, CISSS, etc.)
2. ne respecte pas un des droits de l'enfant qui sont liés à la Loi sur la protection de la jeunesse ou la LSJPA
3. et il s'agit d'un enfant dont la situation est ou devrait être prise en charge par la DPJ

- La DPJ n'a pas respecté les droits d'un enfant de pouvoir communiquer avec un membre de sa famille.
- Des enfants dorment dans une unité d'hébergement qui n'est pas adéquate par exemple sans murs entre les chambres et sans meuble.
- Des services de psychologues n'ont pas été rendus disponibles au jeune qui en avait besoin malgré qu'il rencontrait fréquemment une intervenante de la DPJ.
- Une école qui était au courant que la sécurité d'un enfant était menacée n'a pas signalé la situation à la DPJ.

Khadija colorie sa main dans une garderie de Sainte-Catherine (Montérégie).
Photo : Halimatou Bah



Lorsque les allégations portées à l'attention de la Commission lui donnent des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés, elle informe la personne, l'établissement ou l'organisme à qui les actes sont reprochés des éléments essentiels de la demande d'enquête afin d'obtenir sa version des faits. À la lumière des renseignements recueillis et si la Commission estime que des droits pourraient avoir été lésés, elle analyse ensuite la possibilité que la situation soit corrigée. Si cela est impossible, l'enquête se poursuit par la recherche d'éléments de fait pertinents. Dans le cadre de l'enquête, selon la nature des allégations, la Commission peut aussi se rendre sur les lieux pour constater les faits ou parler aux enfants et aux jeunes concernés.

Les **enquêtes en droits de la jeunesse** peuvent porter sur les services rendus par:

- un directeur ou une directrice de la protection de la jeunesse, lorsqu'un cas lui a été signalé;
- un Centre intégré de santé et de services sociaux 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.



Un enfant au Saguenay-Lac-Saint-Jean.
Photo: Jeannie Tremblay.

Dans les deux tiers (62%) des demandes reçues, c'est l'un des parents qui a interpellé la Commission. Au deuxième rang, avec 13 %

des demandes, vient la Commission elle-même, puisqu'elle dispose du pouvoir de déclencher une enquête de sa propre initiative.

TABLEAU 13

Demandes d'enquête par type de requérant

Requérant	2023-2024		2022-2023		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Parent	473	62%	259	56%	248	59%
Commission (de sa propre initiative)	97	13%	78	17%	42	10%
Grand-parent	54	7%	35	8%	18	4%
Milieu élargi	49	6%	18	4%	17	4%
Famille d'accueil	31	4%	21	5%	25	6%
Avocat de l'enfant ou de ses parents	20	3%	1	0,2%	6	1%
Professionnel (juge ou autre)	16	2%	37	8%	31	7%
Enfant	18	2%	11	2%	14	3%
Autre	1	1%	3	1%	16	4%
Total	759	100%	463	100%	417	100%

La liste des motifs principaux ayant justifié l'ouverture d'un dossier est dominée par le droit de l'enfant d'être hébergé dans un **milieu de vie substitut** conforme à ses droits (dans 23 %

des cas), son droit de recevoir des services de **santé et des services sociaux** de qualité (21 %) et que les décisions prises le soient dans son intérêt (18 %).

TABLEAU 14

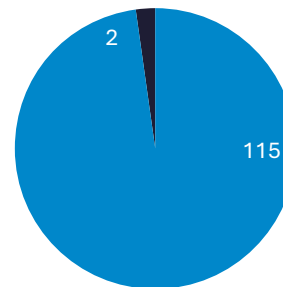
Motifs principaux des dossiers ouverts (%)

Motif	2023-2024 %	2022-2023 %	2021-2022 %
Le droit de l'enfant d'être hébergé dans un milieu de vie substitut conforme à ses droits	23 %	22 %	9 %
Le droit de recevoir des services de santé et des services sociaux de qualité	21 %	15 %	15 %
Le droit de l'enfant à ce que les décisions prises le soient dans son intérêt	18 %	16 %	25 %
Les obligations du DPJ en lien avec le traitement d'un signalement	11 %	17 %	8 %
Le droit de l'enfant d' être entendu, informé et accompagné de la personne de son choix	9 %	4 %	12 %
Le droit à ce que les décisions assurent la stabilité des liens et des conditions de vie	6 %	8 %	3 %
L'obligation du DPJ d'exécuter une ordonnance de la Chambre de la jeunesse	5 %	2 %	4 %
Le droit à des communications confidentielles lorsque confié à un milieu substitut	3 %	6 %	12 %
Les obligations du DPJ en lien avec l' évaluation de la situation et l'orientation d'un signalement	2 %	4 %	5 %
L'obligation du DPJ d'appliquer des mesures disciplinaires conformes à la LPJ en centre de réadaptation	2 %	3 %	2 %
Les obligations du DPJ reliées à des responsabilités exclusives	0 %	0 %	3 %
Les obligations du DPJ en lien avec une entente provisoire	0 %	0 %	0 %
Les obligations du DPJ en lien avec la prise en charge de la situation d'un enfant	0 %	0 %	0 %
Les droits de l'enfant en lien avec les services reçus lors d'un hébergement	0 %	0 %	0 %
Les obligations du DPJ en lien avec l'actualisation d'un projet de vie permanent	0 %	0 %	3 %
Autre	0 %	0 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %

Près de la moitié (43 %) des demandes 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**. Dans certains cas, les mesures sont mises en place dès le début de l'enquête ou à la suite d'un engagement de la personne ou de l'organisme à corriger la situation liée aux actes reprochés. Dans d'autres cas, la Commission doit poursuivre son enquête et les résultats sont présentés aux membres du Comité des enquêtes pour décision et recommandations. La demande ne sera alors fermée qu'une fois les recommandations mises en œuvre. Dans 38 % des cas, c'est l'absence de preuves de lésion de droits qui détermine la fermeture du dossier. Cela signifie que sur le total des demandes pour lesquelles une lésion de droits a été constatée et qui était de la compétence de la Commission, **98 % se sont réglées** par la mise en place d'une correction ou une entente avec un plan concret pour corriger la lésion.

GRAPHIQUE 5

Dossiers dans lesquels une lésion de droits a été constatée



■ Situation corrigée
■ Transmis au comité des enquêtes



Deux enfants découvrent le parc d'Aiguebelle (Abitibi-Témiscamingue).
Photo : Marie-Andrée Roy

TABLEAU 15

Motifs de fermeture des dossiers

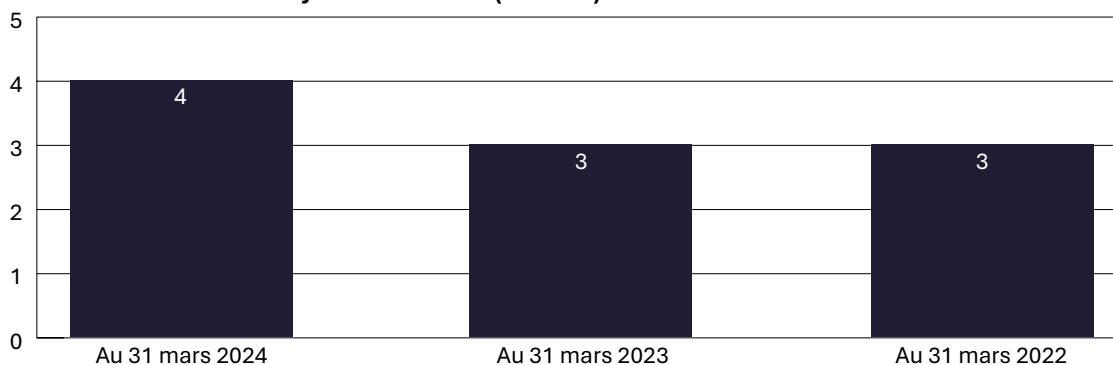
Motif	2023-2024		2022-2023		2021-2022	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Dossiers dans lesquels une situation de lésion de droits a été corrigée pendant ou après enquête	115	43%	108	52%	106	41%
Absence de preuves de lésion de droits	102	38%	90	44%	127	49%
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	46	17%	9	4%	20	8%
Hors du champ de compétence de la Commission	0	0%	0	0%	3	1%
Abandon du requérant	0	0%	0	0%	2	1%
Fermeture administrative	4	2%				
Total	267	100%	207	100%	258	100%

Une fois l'enquête terminée et si aucune mesure correctrice n'a été mise en place, un rapport est soumis au **comité des enquêtes** constitué de trois membres de la Commission et présidé par la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse, lequel prend une décision quant à l'issue du dossier. Dans les deux décisions rendues, le comité a déterminé qu'il fallait continuer d'exercer un suivi du dossier sans le fermer.

En matière de droits de la jeunesse, la Commission a atteint son objectif de traiter une demande d'enquête dans un délai moyen de six mois. Durant la dernière année, le **délai moyen pour le traitement d'un dossier** en droits de la jeunesse était de quatre mois, soit un mois de plus que lors des deux années précédentes, ce qui peut s'expliquer par l'importante hausse du nombre de demandes reçues.

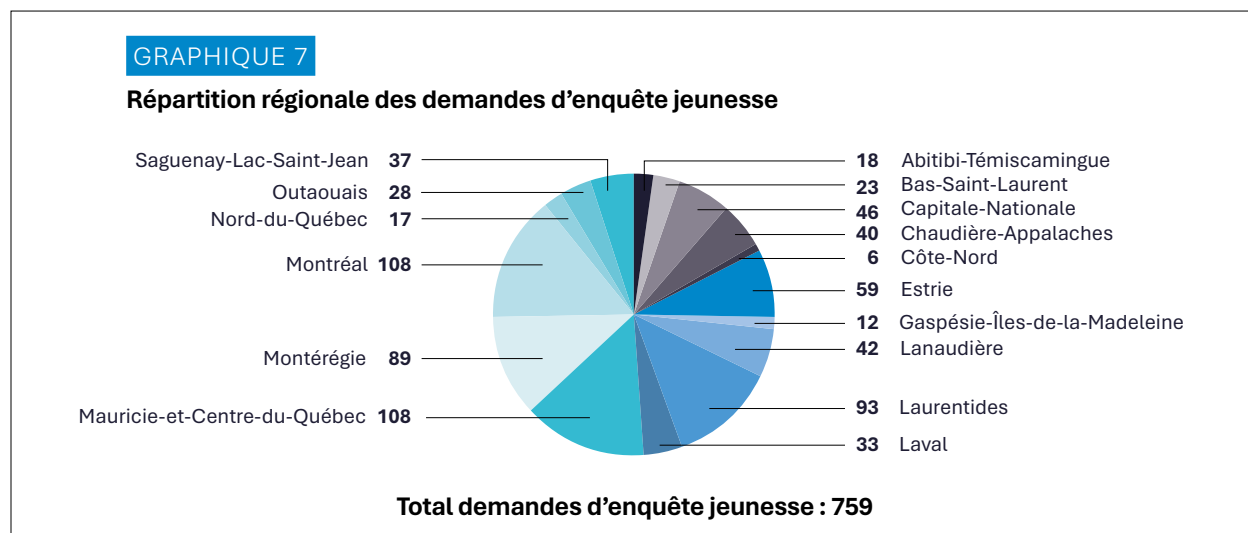
GRAPHIQUE 6

Délai de traitement moyen d'un dossier (en mois)



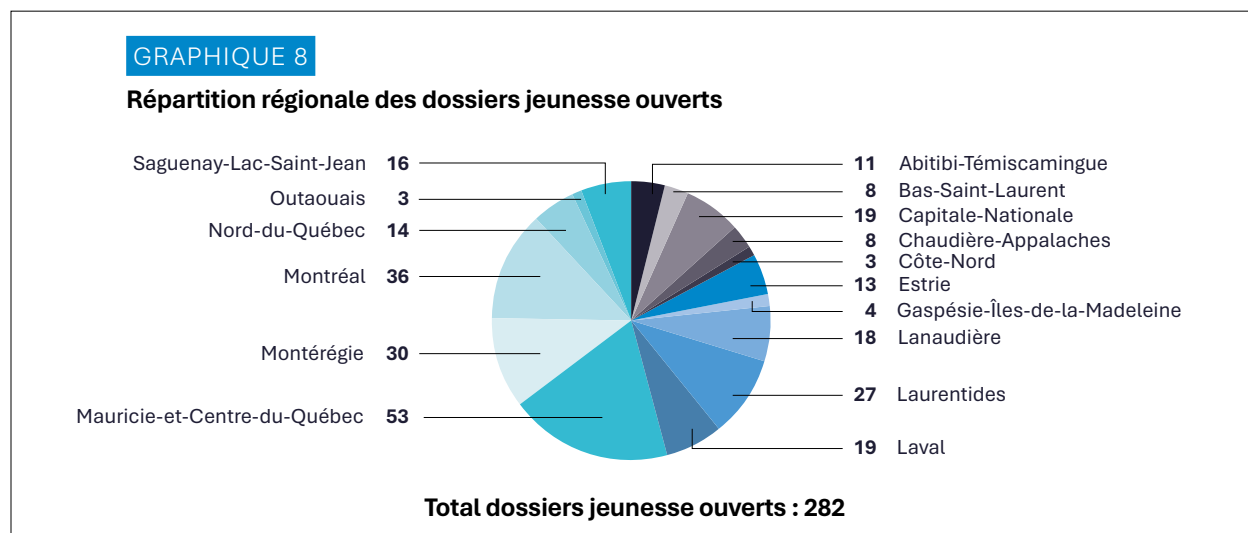
Les deux graphiques suivants permettent d'apprécier le nombre d'enquêtes jeunesse demandées dans les différentes **régions du Québec**. Ces demandes proviennent surtout des régions de Montréal et de la Mauricie-et-Centre-du-Québec qui avec 108 demandes représentent chacune plus de 14 % du total

reçu. La médiatisation de situations concernant des centres jeunesse de la Mauricie-et-Centre-du-Québec au printemps 2023 pourrait notamment expliquer la forte augmentation du nombre de demandes pour cette région. Seulement 6 des 759 demandes ont été formulées dans la Côte-Nord (moins de 1% du total).



La Mauricie-et-Centre-du-Québec domine la répartition régionale des dossiers d'enquête en droits de la jeunesse ouverts par la Commission

avec 19 % du total, suivie par Montréal (13 %) et les Laurentides (10 %).



Des enquêtes qui améliorent la situation des jeunes

Une ordonnance de cour place le jeune en haut de la liste d'attente

Un juge de la Chambre de la jeunesse avait ordonné qu'un jeune reçoive des services en pédopsychiatrie. Or, il a dû attendre dix mois pour en bénéficier alors que son besoin était pressant. La Commission découvre que le jeune avait déjà été inscrit sur une liste d'attente durant un an sans qu'aucun suivi ne soit effectué. Elle obtient que l'établissement modifie sa trajectoire de service afin qu'une telle situation ne puisse plus se produire. L'ensemble du personnel en pédopsychiatrie a été rencontré afin de les sensibiliser à l'obligation de respecter une ordonnance de cour, peu importe qu'il y ait une liste d'attente. La grille de priorisation de l'équipe d'Accès Santé mentale a été entièrement revue et un système de vigie a été instauré. Enfin, la procédure a été modifiée pour faire en sorte qu'un enfant puisse recevoir des services (par exemple pour un trouble du spectre de l'autisme) d'un autre département en attendant que soient évalués ses besoins en pédopsychiatrie.



Photo: Ana Dalia Huesca

Une fouille jugée abusive

La Commission a obtenu qu'un établissement revoie sa politique de fouille afin de la rendre conforme aux normes législatives et qu'elle ne puisse plus être jugée abusive. La nouvelle politique a été appuyée par une formation qui inclut des capsules vidéo à l'intention du personnel. La Commission a également exigé et obtenu qu'un rapport de fouille soit systématiquement déposé dans le dossier des jeunes ayant subi une telle procédure afin de garder une trace écrite de sa justification.

Plan d'intervention non conforme

Le plan d'intervention d'un jeune n'était pas conforme. En conséquence, la situation personnelle de ce jeune n'a pas été abordée avec rigueur, en fonction des meilleures règles de pratique. En plus d'exiger qu'un plan d'intervention conforme soit élaboré rapidement, la Commission a obtenu que l'établissement élabore et diffuse des ateliers de formation à l'ensemble du personnel et s'assure qu'une telle situation ne se reproduise plus.

Contact supervisé parents/enfants

Un juge a permis que deux enfants placés en famille d'accueil puissent voir leurs parents sous supervision. Pendant plusieurs semaines, leur dossier s'est retrouvé sur la liste d'attente et la DPJ n'a pas organisé la réunion. La Commission a obtenu que la DPJ organise des contacts parents/enfants avant même que le dossier ne soit assigné à un intervenant.

L'accès à l'égalité en emploi

La Commission appuie les organismes et les entreprises qui désirent, sur une base volontaire, ou qui doivent, dans le cadre d'une obligation contractuelle ou d'une décision d'un tribunal ou d'une loi, implanter un **programme d'accès à l'égalité en emploi** (PAEE). La Commission intervient aussi pour prévenir et corriger la discrimination systémique en emploi, offrir

des activités de promotion et d'information et faire appliquer la loi devant les tribunaux. La Commission veut ainsi contribuer à une représentation plus équitable de certains groupes historiquement victimes de discrimination à l'emploi et corriger tout élément d'un système d'emploi qui pourrait avoir un effet discriminatoire.



Une partie de football à Québec.
Photo : Richard Audet

Au 31 mars 2024, la Commission accompagnait 345 **organismes publics soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi** (LAEE), par rapport à 344 l'année précédente.

TABEAU 16

Organismes accompagnés par la Commission

Réseaux des organismes publics	Nombre d'organismes par réseau	
	Au 31 mars 2023	Au 31 mars 2024
Centres de services scolaires et commissions scolaires anglophones	70	70
Établissements d'enseignement privés	38	39
Cégeps	48	48
Universités	19	19
Sociétés d'État	29	29
Municipalités	72	72
Sociétés de transport	8	8
Régies intermunicipales de police et Sûreté du Québec	4	4
Régies intermunicipales d'incendie	1	1
Réseau des établissements de la santé et des services sociaux	55	55
Total	344	345

Les cinq **groupes visés** par la LAEE sont :

- Les **femmes**;
- Les **personnes autochtones**, soit celles qui s'identifient comme appartenant à l'un de ces groupes : les Premières Nations (les personnes autochtones avec ou sans statut), les Métis du Canada et les Inuit;
- Les **minorités visibles**, soit les personnes qui ne sont pas considérées de « race » ou de couleur blanche et qui ne font pas partie du groupe des personnes autochtones;
- Les **minorités ethniques**, soit les personnes dont la langue maternelle (la première langue apprise et encore comprise) n'est ni le français ni l'anglais et qui ne font pas partie des personnes autochtones ou des minorités visibles;
- Les **personnes handicapées**, soit « 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 », selon la Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Ce groupe inclut les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, un trouble de santé mentale qui entraîne une incapacité significative et persistante, ou souffrant d'une incapacité épisodique ou cyclique.

TABLEAU 17

Représentation totale des groupes visés dans les organismes publics

Groupes visés	Taux de représentation		
	Au 31 mars 2024 (%)	Au 31 mars 2023 (%)	Au 31 mars 2022 (%)
Femmes	68,1 %	68,3 %	68,3 %
Personnes autochtones	0,5 %	0,4 %	0,4 %
Minorités visibles	13,1 %	11,1 %	11,2 %
Minorités ethniques	3,9 %	3,6 %	3,7 %
Personnes handicapées	1,0 %	0,9 %	0,9 %

La Commission accompagne 175 **entreprises privées** soumises à l'obligation d'avoir un PAEE parce qu'elles comptent plus de 100 employés

et qu'elles ont un contrat avec le gouvernement, ce qui représente 7 entreprises de plus que l'année précédente.

TABLEAU 18

Statut du dossier des entreprises soumises à l'obligation d'avoir un PAÉE

Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2023	Nombre de nouveaux dossiers	Nombre de dossiers fermés	Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2024
168	37	30	175

La Commission a organisé 8 **séances d'information**, dont plusieurs sous la forme de webinaire, **pour les organismes et les entreprises** concernant la mise en œuvre d'un programme

d'accès à l'égalité en emploi et les mesures d'accommodement susceptibles de permettre aux personnes handicapées de progresser dans leur vie professionnelle.

En décembre 2023, la Commission a rendu public son Rapport triennal 2019-2022 sur la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Au 31 mars 2022, les effectifs d'une majorité des 338 organismes visés par la LAEE allaient croissant, créant ainsi plusieurs opportunités d'embauche dans les organismes publics. Voici les principaux constats qui ressortent du rapport :

- **Les femmes** sont présentes dans la majorité des catégories professionnelles d'emploi. Cependant, elles ne sont pas adéquatement représentées dans les emplois-cadres et dans la haute direction ainsi que dans les secteurs majoritairement masculins.
- Le taux de représentation des **personnes handicapées** stagne malgré l'augmentation des effectifs. Les personnes handicapées constituent un des groupes les plus faiblement représentés dans les effectifs des organismes publics québécois.
- **Les personnes autochtones** ont la plus faible représentation, soit de 0,4 %.

Devant ces constats, la Commission veut renforcer son rôle de vérification et de contrôle des PAÉE afin d'accélérer l'élimination des pratiques discriminatoires en embauche et de promouvoir les membres des groupes visés. Les mandataires et les responsables des programmes d'accès à l'égalité ont la responsabilité de leur mise en

Un effort considérable est requis par les employeurs afin de rejoindre et de recruter les membres de ce groupe dans la majorité des catégories professionnelles d'emploi.

- La Commission observe une hausse relative de la représentation des **personnes des minorités visibles** dans certaines catégories d'emploi. Cependant, des changements significatifs et mesurables devront être apportés par les employeurs dans leur processus de dotation afin de transcender les barrières systémiques auxquels font face les minorités visibles, et ce, tout particulièrement dans l'accès aux emplois de cadres intermédiaires, de la haute direction et des postes professionnels.
- Enfin, les **personnes correspondant aux minorités ethniques** ont connu une légère augmentation de leur représentation. Les organismes publics doivent poursuivre leurs efforts de recrutement des membres de ce groupe dans la majorité des catégories professionnelles d'emploi.

œuvre et ils ont le pouvoir d'éliminer les pratiques discriminatoires au sein de leur organisation, notamment dans la gestion de leurs ressources humaines et leur processus de dotation. La Commission accorde une haute importance à leur imputabilité.



Un homme et son chien
font leur épicerie à Trois-Rivières.
Photo : Makram Tahari

Ces maisons seront démolies parce qu'elles sont situées trop près de la fonderie Horne à Rouyn-Noranda (Abitibi-Témiscamingue).
Photo : Jack Duhaime

2

Les activités de défense et de promotion des droits

Les activités judiciaires

En vertu de son mandat de protection des droits garantis par la Charte, lorsque la Commission intente un **recours en justice** en faveur de la victime, elle peut réclamer le versement de dommages-intérêts et la cessation de l'atteinte aux droits. La Commission peut également demander, dans l'intérêt public, des mesures visant à modifier une pratique ou des ordonnances de nature systémique pour prévenir la récurrence de l'atteinte aux droits garantis par la Charte. Les interventions judiciaires de la Commission permettent de préciser les droits et les obligations des parties afin que la Charte des droits et libertés de la personne, instrument quasi constitutionnel, réponde aux besoins émergents de la société.

Après avoir réalisé une enquête en vertu de la Charte, lorsque la preuve de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation est suffisante, la Commission peut décider d'agir en faveur de la victime et dans l'intérêt public. La Commission assure alors, sans frais, la représentation de la victime durant la **procédure judiciaire**. L'avocate ou l'avocat de la Commission explique à la victime

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 en faveur de la victime est intenté devant le Tribunal des droits de la personne. La Commission prépare le dossier de litige et l'audition et fait les représentations à la Cour.

Durant l'année écoulée, la Commission a estimé que dans 87 dossiers, il y avait suffisance de preuve de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement révélée par l'enquête. Dans 56 de ces dossiers, elle a proposé aux parties des **mesures pour réparer le préjudice et prévenir la récurrence de l'atteinte aux droits** et elle a agi en faveur de la victime. Dans les 31 autres dossiers, tenant compte du litige, des faits et de l'intérêt public, elle a exercé sa discrétion de ne pas saisir un tribunal, laissant alors tout de même à la victime la possibilité d'exercer personnellement un recours devant le Tribunal des droits de la personne. La Commission a intenté 29 recours en justice à la suite d'un effort de négociation qui n'a pas mené à un règlement du litige. Elle a participé à 123 jours d'audition.

TABLEAU 19

Nombre d'actions et de procédures

	2023-2024	2022-2023
Dossiers où la Commission a estimé la preuve suffisante après enquête et où elle propose des mesures correctrices et agit en faveur de la victime.	56	62
Dossiers où la Commission a estimé la preuve suffisante après enquête et où elle propose des mesures correctrices, mais exerce sa discrétion de ne pas agir en faveur de la victime.	31	33
Recours en justice intentés par la Commission en faveur des victimes devant le Tribunal des droits de la personne ou une autre instance.	29	36
Nombre de procédures déposées par la Commission devant des instances d'appel (Cour d'appel du Québec et Cour suprême du Canada).	4	3
Nombre de jours d'audition auxquels a participé la Commission.	123	168

Au cours de la dernière année, la Commission a obtenu **16 jugements** de cinq instances judiciaires.

TABLEAU 20

Nombre de jugements obtenus pour chacune des instances

Instances	2023-2024
Tribunal des droits de la personne	8
Cour supérieure	1
Cour d'appel du Québec	4
Cour du Québec	2
Cour suprême du Canada	1
Total	16

Dans le cadre de son **mandat lié à la Loi sur la protection de la jeunesse**, la Commission fait, après enquête, les recommandations nécessaires pour corriger les situations où elle a des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés. Elle peut saisir le tribunal si ses recommandations ne sont pas suivies.

Dans le cadre des orientations adoptées en 2022, la Commission a établi des balises et des critères

pour encadrer ses interventions au Tribunal. Elle a notamment pris l'orientation de saisir le tribunal dans des situations pour lesquelles les recommandations émises à un mis en cause après enquête ne seraient pas respectées. Cependant, pour les trois dernières années, des mesures et des engagements ont été pris durant l'enquête ou les recommandations ont été suivies avec satisfaction, permettant d'éviter la judiciarisation.

La Commission peut aussi intervenir dans un **litige** (une cause) lorsque son expertise en matière de droits et de libertés de la personne ou de droits de la jeunesse peut, compte tenu de l'intérêt public, contribuer à une meilleure compréhension du droit et à une solution du litige. C'est ce qui l'a menée à porter un dossier devant la Cour suprême du Canada pour faire reconnaître la compétence de la Chambre de la jeunesse d'ordonner des mesures de portée systémique et non seulement des mesures qui concernent le dossier individuel de l'enfant.

La Commission est également intervenue dans un dossier concernant des enfants autochtones sous protection de la jeunesse pour plaider le concept de la sécurisation culturelle. Le tout dans l'intérêt public.

La Commission a négocié des règlements dans 44 dossiers de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement, dont 19 au stade de la décision administrative, après enquête. Dans 25 dossiers, la négociation a été engagée après qu'un recours en justice ait été intenté en faveur de la victime.

TABLEAU 21

Nombre de règlements

	2023-2024	2022-2023
Règlement avant recours	19	15
Règlement après recours	25	22
Total	44	37

Trois causes qui ont marqué l'actualité judiciaire

Une femme est exploitée et dépouillée de plus de 200 000 \$ par son fils

Une femme âgée de 97 ans est isolée socialement et en perte de ses capacités physiques et de ses facultés cognitives. Son fils agit comme son seul proche aidant et il prend l'entier contrôle de ses finances, en étant muni d'abord d'une procuration bancaire, puis d'une procuration générale notariée. En septembre 2019, la femme découvre qu'il ne reste qu'environ 66 \$ dans son compte bancaire. Son fils admet avoir retiré, transféré et dépensé l'argent de sa mère (environ 210 560 \$), mais il soutient avoir agi à la connaissance et avec l'assentiment de celle-ci. Il s'appuie sur la procuration bancaire, la procuration générale et le testament notariés de sa mère qui le nomme unique héritier. Le Tribunal estime que le fait de donner mandat à une personne d'agir pour soi

n'est pas sans limites et ne donne pas le droit d'exploiter une personne âgée vulnérable. Le mandataire doit agir avec honnêteté et loyauté dans le meilleur intérêt du mandant. De plus, le Tribunal est convaincu que la mère n'a aucune idée de l'utilisation que son fils fait de son argent. Le Tribunal conclut que le fils et son entreprise ont compromis le droit de la victime à la protection contre toute forme d'exploitation et les condamne à verser à la victime la somme de 210 557,75 \$ en dommages matériels et 10 000 \$ en dommages moraux. Le fils est également condamné à 3 000 \$ à titre de dommages punitifs.

(Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (I.B.) c. G.G., 2023 QCTDP 18).

Un conducteur noir suspecté sans motif valable

Un homme noir conduit à Gatineau un véhicule de luxe immatriculé au nom de sa conjointe, une femme noire qui est alors passagère. Une autopatrouille les suit et les intercepte, en invoquant l'article 636 du Code de la sécurité routière, au motif qu'un homme noir conduit un véhicule immatriculé au nom d'une femme. Par la suite, estimant que le conducteur a l'air plus jeune que son âge indiqué sur son permis de conduire, l'agente décide d'enquêter sur une possible usurpation d'identité, même si elle n'a pas de motifs valables et raisonnables de douter. Le Tribunal conclut que cette interception ainsi que la détention qui s'en est suivie constituent du profilage racial. Il octroie 6 000 \$ à titre de dommages moraux à la victime ainsi que 4 000 \$ à sa conjointe qui a été victime par ricochet du traitement discriminatoire dont elle a été témoin. La Ville de Gatineau est condamnée à payer 5 000 \$ à titre de dommages punitifs, car le Tribunal juge qu'il est insuffisant de reconnaître l'existence du profilage racial en théorie sans mettre les efforts nécessaires pour, en pratique, reconnaître les situations constitutives de profilage et travailler à faire disparaître le phénomène. (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Janvier et Estimable) c. Ville de Gatineau (SPVG), 2023 QCTDP 20 CanLII)



Un détenu noir dénudé, menotté et battu dans une prison

Cette décision établit un précédent en matière de profilage racial en milieu carcéral. Les faits se déroulent à l'Établissement de détention de Québec. Un jeune homme noir de 21 ans y purge une peine discontinue. Le jour de l'événement, huit agents de services correctionnels (ASC) interviennent auprès du jeune homme qui se retrouve « couché sur le plancher sale d'une cellule, les mains menottées derrière le dos, soumis à des coups et des contrôles articulaires par au moins quatre ASC, avant que tous ses vêtements ne soient découpés sur son corps pour le mettre complètement nu ». Les ASC amènent le jeune homme d'une cellule à une autre « sans le moindre vêtement » et lui pulvérisent un produit inflammatoire. À la fin de l'intervention, les ASC enferment le jeune dans une cellule où il est laissé nu, mouillé, sans matelas et sans repas toute la journée avant de le relâcher à la fin de la journée vêtu d'un « T-shirt déchiré, souillé et infamant ». Le Tribunal des droits de la personne conclut que les ASC avaient une obligation d'accommodement et que les parties défenderesses, dont huit

ASC et le Procureur général ont compromis le droit à l'égalité de ne pas subir un traitement discriminatoire quant à plusieurs droits garantis par la Charte, et ce, en raison de la « race », la couleur et le handicap. Compte tenu de la gravité des circonstances, le Tribunal octroie un montant de 40 000 \$ à titre de dommages moraux et condamne l'un des ASC qui assurait le rôle de chef d'unité à verser un montant de 1 500 \$ à titre de dommages punitifs. Le Tribunal ordonne également au Procureur général du Québec de mettre en œuvre plusieurs mesures dans l'intérêt public, dont l'élaboration et la diffusion d'un plan stratégique en matière de profilage discriminatoire et de la formation en profilage discriminatoire à tous les ASC et autres employés superviseurs et dirigeants actuels et futurs des établissements de détention relevant du ministère de la Sécurité publique.

(Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Toussaint) c. Procureur général du Québec (ministère de la Sécurité publique), 2023 QCTDP 21 (CanLII))

Les activités d'éducation

Durant la dernière année, **5 645 personnes** ont participé en personne et en direct aux **séances de formation et d'information** et 1 116 personnes ont visionné les webinaires sur la chaîne YouTube

de la Commission. D'autres gens ont accédé aux différentes formations offertes sur la plateforme d'apprentissage en ligne et sur le site Web de la Commission.

TABLEAU 22

Personnes jointes par les activités d'éducation

Séances de formation et d'information en direct	5 645
Webinaires via la chaîne YouTube	1 116
Formations sur la plateforme d'apprentissage en ligne	615
Section formations en ligne du site Internet	2 155
Total	9 531

Dans le cadre de sa stratégie pour augmenter sa présence dans toutes les régions, la Commission a embauché une conseillère à Saguenay afin de renforcer son équipe qui compte déjà des conseillers et des conseillères en éducation et en coopération à Montréal, Trois-Rivières, Sherbrooke et Québec.

La Commission a tenu **202 séances de formation et d'information** dans la majorité des régions du Québec. Les **accommodements raisonnables** (au travail, à l'école et dans les services) et les **droits des personnes en milieu de travail** (embauche, intégration et promotion) sont les deux thèmes les plus demandés.

Simon Côté-Desjardins et Valérie Toupin Delafontaine de l'équipe de l'éducation ont interprété différents personnages dans de courtes capsules vidéo produites pour les réseaux sociaux afin de faire la promotion de droits, dont ceux des locataires.



TABLEAU 23

Thème des séances de formation et d'information

Mandat	Thème des séances	Nombre de séances	Nombre de personnes
Droits de la personne	Les accommodements raisonnables (au travail, à l'école et dans les services)	45	1 282
	Les droits des personnes en milieu de travail (embauche, intégration et promotion)	31	603
	Le racisme et le profilage racial	26	799
	Les droits de la personne et le rôle de la Commission	24	547
	Les biais inconscients et la discrimination	17	611
	Les droits de la personne en matière de logement	7	150
	Autres thèmes (condition sociale, harcèlement discriminatoire, sexisme, droits et technologies)	12	573
	Sous-total	162	4 565
Protection de la jeunesse	Le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)	14	311
	Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge (LPJ et LSJPA)	6	112
	Sous-total	20	423
Exploitation des personnes âgées ou handicapées	Exploitation des personnes âgées ou handicapées	12	497
Accès à l'égalité en emploi	Mettre en œuvre un PAEE	6	96
	La progression professionnelle des personnes handicapées et les mesures d'accommodement	2	64
	Sous-total	8	160
Total		202	5 645

Trois formations qui ont de l'impact



Des outils pour les familles inuit et des Premières nations

Des formations centrées sur le signalement à la DPJ, les droits des enfants protégés par la DPJ et le rôle de la Commission ont été présentées en collaboration avec le groupe d'amitié et de soutien Tasiutigit pour les familles interculturelles d'enfants inuit et des Premières nations de la grande région de Montréal en janvier 2024. Des représentants d'une douzaine de groupes communautaires qui travaillent avec les familles inuit ainsi que des représentantes des centres de la jeunesse et de la famille Batshaw ont participé à cette activité. Une version adaptée de la formation sur les droits de la personne en logement a par ailleurs été offerte aux membres du Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec.

Biais inconscients et discrimination

Une formation portant sur les biais inconscients et la discrimination a été donnée à de nombreuses reprises dans les milieux communautaires, scolaires, politiques et municipaux. Cette formation vise à faire connaître les éléments théoriques de base et à mieux comprendre l'influence de ces biais dans la prise de décision pour être capable de les endiguer. En vue de favoriser le transfert des apprentissages dans la pratique professionnelle et dans la vie personnelle des personnes participantes, plusieurs activités d'apprentissage sont réalisées comme des discussions en sous-groupes, des études de cas, de façon à rendre les échanges plus dynamiques.



L'accommodement raisonnable d'étudiants universitaires en situation de handicap



Les membres du Comité des services aux étudiants de l'ensemble des composantes du réseau Université du Québec ont participé en novembre 2023 à un atelier de formation sous le thème des étudiants en situation de handicap. Ils ont pu mieux comprendre les grands principes de l'accommodement raisonnable et discuter des enjeux vécus quant à la mise en place de certaines mesures d'accommodement. Des représentants de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ainsi que du ministère de l'Enseignement supérieur ont également été invités à prendre part aux échanges.

Formation sur le profilage racial destinée aux corps de police du Québec

L'année 2023 a donné lieu au déploiement de la première phase d'une formation destinée aux corps de police du Québec. Cette initiative est issue d'un partenariat sans précédent avec le ministère de la Sécurité publique, l'École nationale de police du Québec (ENPQ) et le Commissaire à la déontologie policière.

Les activités de promotion des droits

La Commission coopère avec des organisations vouées à la promotion et à la défense des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Ce travail de promotion des droits prend différentes formes comme la création de **projets en partenariat** ou la participation à des groupes de travail, à des tables de concertation ou encore à des observatoires et des groupes de recherche.

La Commission a aussi participé à plusieurs **comités régionaux et nationaux** avec les partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie, de la Table de coordination interministérielle des travailleurs étrangers temporaires, de la Coalition contre la haine, de la Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, de l'Observatoire des profilages et du comité permanent sur l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse.



Une vue inspirante du lac April à Saint-Michel-des-Saints (Lanaudière).
Photo : Geneviève Griffin

La promotion en actions



Tristan participe à une activité pour les jeunes avec des besoins particuliers au parc Lepage à Rimouski (Bas-Saint-Laurent).
Photo : Laurence Poirier

Lutte contre l'homophobie et la transphobie

La Commission contribue activement à quatre mesures développées avec les partenaires du Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie. Pour l'une de ces mesures, elle a notamment affecté ses directions de la recherche, de l'éducation et de la communication dans la création et la diffusion sur son site Internet d'une foire aux questions sur les thérapies de conversion. Une nouvelle formation intitulée S'allier pour l'égalité des personnes LGBTQI+ est en train d'être déployée.

Colloque sur les droits des élèves HDAA

Plus de 400 personnes ont répondu à l'invitation de la Commission et ont participé en présentiel ou en ligne le 8 novembre 2023 au colloque portant sur la défense des droits des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA). Ce colloque a permis de faire le point sur les conditions actuelles de scolarisation des élèves HDAA dans le réseau scolaire québécois avec la participation des réseaux scolaires, de la santé et des services sociaux, des associations de défense des droits des personnes en situation de handicap, des chercheurs collégiaux et universitaires, des syndicats et associations professionnelles, des organismes publics, des parents et d'élèves HDAA. Le colloque a conclu à la nécessité de passer des constats aux solutions et à l'importance de mener une action concertée et soutenue entre les différents réseaux.

Exposition NOUS : Portraits de l'assistance sociale

L'exposition itinérante *NOUS : Portraits de l'assistance sociale* mélange les statistiques, les photos, les vidéos, les tranches de vie et les jeux interactifs pour sensibiliser le public aux préjugés envers l'assistance sociale. Cette exposition est le fruit d'une collaboration entre la Commission, l'Université TÉLUQ, la Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains et le Collectif pour un Québec sans pauvreté. Sa présentation à Québec, Rimouski et Salaberry-de-Valleyfield a permis de rejoindre plus de 70 000 personnes parmi la fonction publique, magistrature, personnel professionnel, milieux universitaire et communautaire ainsi que les écoles.



Robert Roussel guide l'exposition *NOUS : Portraits de l'assistance sociale* à Rimouski et en profite pour mettre en relief son propre témoignage.
Photo : Jack Duhaime

La présidence contribue au rayonnement de la Commission

La Commission collabore activement avec divers organismes internationaux et pancanadiens pour promouvoir les droits et libertés de la personne et de la jeunesse. Elle mène des activités qui contribuent au rayonnement stratégique de la Commission, tant au Québec, au Canada que sur la scène internationale, notamment au sein de la Francophonie.

Association canadienne des Commissions des droits de la personne (ACCDP)

La Commission a poursuivi son engagement auprès de l'Association canadienne des Commissions des droits de la personne en vue de promouvoir les droits de la personne au Canada. Cette année, la présidence a participé à deux rencontres lors desquelles elle a eu l'opportunité d'échanger sur plusieurs enjeux actuels. La vice-présidente responsable du mandat Charte a notamment lancé une discussion sur les défis auxquels sont confrontés les travailleurs migrants au Québec ainsi qu'au Canada.

Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ)

La Commission collabore étroitement avec le Conseil canadien des défenseurs des droits des enfants et des jeunes en vue de promouvoir l'accès, la reconnaissance et le respect de leurs droits partout au Canada. Cette année, le président ainsi que la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse ont participé à trois réunions du Conseil. Ces rencontres ont été l'occasion d'échanger sur différents enjeux touchant les enfants et les jeunes au Canada ainsi que dans le monde.

Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale



Le président et son équipe ont organisé au mois d'octobre 2023, la Deuxième journée de réflexion du Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale pour célébrer le 10^e anniversaire du rapport Cromwell sur l'accès à la justice dans ces domaines. Cette rencontre a rassemblé plus de 150 personnes du domaine juridique, toutes unies par la vision commune d'améliorer l'accès à la justice pour la population du Québec. Parmi les personnes participantes, il y a eu notamment Simon

Jolin-Barrette, ministre de la Justice, l'honorable Andromache Karakatsanis, juge à la Cour suprême du Canada et l'honorable Robert Albert Cromwell, ancien juge de la Cour suprême du Canada. Au cours de cette journée, des discussions approfondies ont eu lieu sur les enjeux cruciaux liés à l'accès à la justice civile et familiale au Québec, permettant ainsi de faire le bilan des progrès accomplis et d'identifier des solutions concrètes.

Visite de la Commission au Nunavik

En septembre 2023, la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse s'est rendue au Nunavik, où elle a rencontré une quinzaine d'organismes, dont des foyers pour les jeunes, la Chambre de la jeunesse, la Régie régionale de la santé et des services sociaux, le Nunavimmi Ilagiit Papatauvinga, et le Centre de réadaptation Isuarsivik. Lors de chaque visite, elle a remis une version de la Charte des droits simplifiée en inuktitut. Les gens ont été « contents et émus » de recevoir ce document, selon Suzanne Arpin. De plus, lors de ces rencontres, elle a discuté de plusieurs sujets, dont les services de réadaptation, les services parajudiciaires, les programmes pour les enfants et les jeunes, ainsi que les questions de dépendance et de santé mentale. Ces rencontres ont permis de renforcer les liens avec les organismes dédiés à la jeunesse au Nunavik.



Grande semaine des tout-petits

Au lancement de la Grande semaine des tout-petits organisée par le Collectif Petite enfance en novembre 2023, Suzanne Arpin a souligné dans son allocution les efforts déployés par la Commission pour sensibiliser le public aux droits des enfants. Parmi ces efforts, elle a mentionné la création d'une version simplifiée de la Charte traduite en six langues autochtones, ainsi qu'en espagnol, anglais et arabe, qui a notamment pour but de faciliter son utilisation par ceux et celles qui travaillent avec les tout-petits. Elle a également parlé des droits des enfants selon la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant et la Loi sur la protection de la jeunesse. Cette rencontre a donc été l'occasion de rappeler l'importance des droits des enfants au Québec.



Forum sociojudiciaire autochtone

Cette année, Suzanne Arpin a participé à deux rencontres du Forum sociojudiciaire autochtone. Ce forum sert de plateforme d'échange entre le gouvernement du Québec, des organisations partenaires du domaine de la justice et des organisations autochtones. Les principaux sujets d'échanges ont trait aux services sociaux, policiers, judiciaires et correctionnels. Lors de la rencontre de juin 2023, la vice-présidente a informé les membres du Forum de la publication des versions simplifiées de la Charte des droits et libertés de la personne en six langues autochtones.

Forum des ministres sur les droits de la personne



Myrlande Pierre a pris part à la réunion du Forum des ministres des droits de la personne qui s'est déroulée à Halifax en juin 2023. Cette rencontre, co-présidée par le gouvernement du Canada et le gouvernement de la Nouvelle-Écosse, a rassemblé les ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux chargés des droits de la personne. Durant cet événement, divers sujets ont été abordés dont la lutte contre les discriminations et le racisme. La participation de la vice-présidente a contribué au renforcement des relations de collaboration avec des acteurs de premier plan et a également permis de sensibiliser les personnes participantes aux actions entreprises par la Commission dans ce domaine.

Patrimoine canadien

À l'occasion du 75^e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations-Unies, Myrlande Pierre a fait une présentation sur l'historique de la lutte contre le racisme au Québec, du point de vue de la Charte québécoise et de la Commission à Patrimoine canadien. Cette rencontre a permis à la vice-présidente de partager plus d'information relativement au cadre légal international et provincial en matière de la protection des droits et libertés de la personne et de sensibiliser les participants à la notion de racisme systémique.

Rayonnement au sein de la Francophonie

En avril 2023, le président de la Commission, ainsi que des membres de son équipe, ont rencontré des représentants de la Défenseure des droits de France. Cette rencontre avait pour but d'échanger au sujet du motif condition sociale prévu à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. À cette occasion, la Commission a fait une présentation et fourni des exemples d'application de ce motif.

Organisation des Jeunes pour les Nations-Unies d'Afrique en Haïti – BOJNUAH

En mars 2024, la présidence a accueilli à son bureau de Montréal, une délégation de l'Organisation des Jeunes pour les Nations-Unies d'Afrique en Haïti en vue d'échanger sur des enjeux d'intérêts communs relatifs aux droits de la personne dans le cadre de la 3^e édition du Sommet international des Noirs. Au cours de cette rencontre, les deux organisations ont eu l'opportunité de partager leurs connaissances et leur expertise dans le but de créer un impact positif au-delà des frontières nationales.

Comité des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination raciale

La Commission a poursuivi sa collaboration auprès du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale de l'Organisation des Nations Unies. En mars 2024, Myrlande Pierre et son équipe ont participé à une rencontre dans le cadre du processus de consultation régionale relative au projet de recommandation générale no 37, discrimination raciale dans la jouissance du droit à la santé. Au cours de cette rencontre, elle a notamment souligné l'importance de reconnaître les expériences de discrimination raciale vécues par les Premières Nations et les Inuit ainsi que les personnes d'ascendance africaine.

Fondation canadienne des relations raciales (FCRR) et de la Commission canadienne pour l'UNESCO (CCUNESCO)



Myrlande Pierre s'est jointe à la Délégation FCRR-CCUNESCO afin de participer à la deuxième session du Forum permanent des personnes d'ascendance africaine qui a eu lieu du 30 mai au 2 juin 2023 au siège des Nations Unies à New York. À cette occasion, elle a eu le plaisir de participer à deux événements en parallèle dont l'un portait sur le partenariat nord-américain pour l'équité et la justice raciale tandis que l'autre abordait la question des impacts du racisme sur la santé des personnes

noires. Dans le cadre de ce dernier, elle a fait une allocution aux côtés de Michaëlle Jean, ancienne gouverneure générale du Canada et co-présidente de la Fondation Michaëlle Jean ainsi que El Jones, poète, écrivaine et professeure à l'Université Mount Saint Vincent lors de laquelle elle a parlé des impacts du racisme systémique sur les communautés noires.

Sommet mondial de l'entrepreneuriat féminin innovant et inclusif

En novembre 2023, lors du Sommet mondial de l'entrepreneuriat féminin innovant et inclusif, Myrlande Pierre a participé à un atelier de discussion sur les droits des femmes et leur représentation dans les postes décisionnels. Dans le cadre de cet atelier, la vice-présidente a rappelé l'importance de tenir compte du caractère intersectionnel de la discrimination et de l'impact des croisements de différents motifs de discrimination dans les milieux de travail.

Equitalks

En février 2024, Myrlande Pierre a participé aux Equitalks, des espaces de dialogue entre des personnes qui se consacrent à bâtir des communautés plus inclusives organisées par l'organisation Equitas. Cette année, les Equitalks portaient sur le thème de la réflexion sur le passé des droits de la personne tout en envisageant l'avenir de l'éducation aux droits de la personne. À cette occasion, la vice-présidente a fait une allocution lors de laquelle elle a mis l'accent sur le rôle crucial de l'éducation aux droits pour favoriser un dialogue équitable, déconstruire les préjugés persistants, et promouvoir la reconnaissance mutuelle en vue de créer une société inclusive et égalitaire.

Les activités de communication

La Commission communique pour faire connaître ses mandats, mais surtout pour **informer et sensibiliser les Québécois et les Québécoises** sur les droits et les obligations déterminés par la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. La Commission informe à travers les médias, ses propres publications, des capsules vidéo, un site Web mis à jour continuellement, ainsi que par des messages sur les réseaux sociaux et des campagnes publiques.

En 2023-2024, la Commission a diffusé **35 communiqués et déclarations publiques**, pour exprimer son avis sur des projets de loi,

annoncer l'ouverture d'enquêtes de sa propre initiative en droits de la jeunesse, faire connaître des décisions du Tribunal des droits de la personne ou encore pour apporter l'éclairage de la Charte sur des enjeux d'actualité portant sur des droits de la personne. La dernière année, **le nom de la Commission des droits a été mentionné plus de 7 000 fois** dans les médias écrits, numériques et électroniques.

À l'hiver 2024, la Commission a officiellement remis à Ghislain Picard, Chef de l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador et à Pita Aatami, président de Makivik au Nunavik la **version simplifiée de la Charte des droits et libertés traduite en six langues autochtones** (kanien'kéha, innu-aimun, anicinape, cri,



Philippe-André Tessier, Kahsennenhawe Sky-Deer et Ghislain Picard à Kahnawake.
Photo : Geneviève Dorais-Beauregard



Mmes Nadine Vollant, Joséphine Bacon et Suzanne Arpin.
Photo : Jack Duhaime

Une partie de l'équipe des communications de la Commission.
Photo : Jack Duhaime



inuktitut et atikamekw). La remise des chartes à Ghislain Picard s'est faite au Conseil Mohawk de Kahnawake en présence de la grande cheffe Kahsennenhawe Sky-Deer qui a accepté la Charte en kanien'kéha. Cette remise a clôturé un projet de plusieurs années consacrées à la traduction et à l'adaptation de la Charte en langues autochtones. Pour officialiser le lancement de ces six adaptations, la Commission a produit une vidéo avec la poète innue Joséphine Bacon qui a été diffusée sur les réseaux sociaux.

Le réseau LinkedIn jouit d'une popularité grandissante et le nombre d'abonnements au compte de la Commission sur cette plateforme est en augmentation continue depuis trois ans. C'est sur LinkedIn que ses publications obtiennent le plus d'interactions. La visibilité de la Commission sur les plateformes de Meta (Facebook et Instagram) a été influencée cette année par le boycottage des publicités payantes en réaction aux décisions et à la position de l'entreprise affectant la liberté de presse, pendant de la liberté d'expression. L'algorithme de ces plateformes favorise grandement les publications payantes.

TABLEAU 24

Évolution du nombre d'abonnements sur les médias sociaux

Média social	Nombre d'abonnés		
	31 mars 2022	31 mars 2023	31 mars 2024
Facebook	13 159	13 704	14 351
Instagram	1 013	1 233	1 444
X	5 503	5 525	5 472
LinkedIn	8 526	11 223	14 174
YouTube	845	1 067	1 630

Afin de pouvoir continuer à informer les gens sur les enjeux de droits de la personne et de droits de la jeunesse, en dépit des algorithmes et de la censure de Meta des nouvelles provenant des médias canadiens et québécois, la Commission a lancé à la fin du mois de mars 2024 un nouveau projet d'infolettre.

Les activités de recherche

La Commission a passé en revue les 72 **numéros de la Gazette officielle du Québec** et analysé 59 **projets de loi** et divers projets de règlement afin de vérifier leur conformité avec la Charte, la LPJ et la LSJPA. En plus de ce travail, des **programmes gouvernementaux** et des documents de consultation ont été examinés. Ces analyses, effectuées selon une approche à la fois juridique et sociale, peuvent mener à la rédaction de commentaires ou de mémoires qui incluent les recommandations que la Commission estime appropriées.

Outre sa fonction d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, la Commission exerce un **rôle consultatif** auprès d'intervenants tels les ministères et organismes publics ou diverses institutions de la société civile. La réponse à ces demandes est tributaire des ressources dont elle dispose.

La Commission dirige et encourage des **recherches** et des **publications** sur les libertés et droits fondamentaux et les droits de la jeunesse. Elle produit des **avis** et des **études** sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne et les droits de l'enfant.

La Commission collabore de plusieurs façons avec les **milieux de la recherche**. Elle participe entre autres aux collaborations et partenariats de recherche suivants :

- Le consortium de recherche sur l'Accès au droit et à la justice (Université de Montréal) ;
- Le Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (Université du Québec à Montréal) ;
- La Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres (Université du Québec à Montréal) ;
- Le Comité conjoint CDPDJ-OPHQ-COPHAN-AQIS-AQRIPH sur l'inclusion scolaire
- Le Comité consultatif du Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH)
- Le Comité québécois de terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées)
- Le Comité interministériel de concertation et de coordination pour la recherche de solutions relativement aux services de surveillance des élèves handicapés de 12 à 21 ans et aux camps de jour et camps d'été spécialisés (OPHQ)
- Le Comité de partenaires sur l'expérience des élèves noirs au préscolaire-primaire : comprendre les dynamiques de racisme et de constitution précoce des inégalités, et soutenir l'agentivité des acteurs en vue de les neutraliser (UQAM)

- Le Comité politique, recherche et discrimination systémique de l'Association canadienne des commissions des droits de la personne
- La Communauté de recherche-action sur les droits économiques et sociaux (COMRADES) (Université Laval);
- Le projet de recherche sur la construction de la pauvreté au Québec : Représentations médiatiques, politiques, communautaires et sociales (Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains, TÉLUQ);
- Le projet de recherche sur le contrôle du travail policier (Université de Montréal);
- L'Équipe de recherche sur l'inclusion et la diversité ethnoculturelle en éducation (Université de Montréal);
- L'Observatoire des profilages (Université de Montréal);
- L'Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique (Université Laval);
- Le projet de recherche mené par l'Observatoire des communautés noires du Québec portant sur la situation des jeunes des communautés noires dans les domaines de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de la justice, de l'économie et de la culture
- Le projet de recherche sur les Politiques et pratiques en matière de retour au travail après une lésion professionnelle : Défis de taille et solutions innovatrices (Université d'Ottawa);
- Le projet de recherche Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (Université du Québec à Montréal);
- Le projet de recherche sur le Racisme et radicalisation au Québec : Cartographie des discours sociaux croisés dans, par, sur et à travers les médias (Université du Québec à Montréal);
- Le projet de recherche sur les violences obstétricales et gynécologiques (Université d'Ottawa).



Femme avec canettes.
Photo : Éleine Gauthier

Une année de recommandations de la Commission

La Commission produit des mémoires, des commentaires et des avis qui contiennent des recommandations. Ceux-ci sont notamment le résultat de l'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux ou de réponses à des demandes. En matière de protection des droits de la jeunesse, la réalisation d'enquêtes conduit aussi à émettre des recommandations.

Mémoire

(Avril 2023)

Titre : Mémoire sur le projet de loi n° 14, Loi modifiant diverses dispositions en matière de sécurité publique et édictant la Loi visant à aider à retrouver les personnes disparues

Adressé à : Commission des institutions de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. modifier l'article 97 du projet de loi n° 14 afin d'y préciser qu'en vertu de l'article 307.1 de la Loi sur la police, le ministre devrait établir, à l'égard des corps de police et de leurs membres, une ligne directrice visant à interdire toute interpellation policière, aussi désignée contrôle de routine ou « street check » en anglais.
2. modifier l'article 97 du projet de loi n° 14 afin d'y préciser que la ligne directrice que devrait établir le ministre en vertu de l'article 307.1 de la Loi sur la police doive :
 - définir clairement les interpellations interdites ;

- aller de pair avec la révision des politiques et des pratiques policières relatives aux incivilités puisque le rapport entre celles-ci et la surveillance ciblée des minorités racisées continue d'être démontré ;
 - prévoir l'obligation des policiers et policières d'informer la personne interpellée de ses droits, particulièrement quant au fait qu'elle n'a pas l'obligation de s'identifier et qu'elle est libre de quitter ;
 - préciser les sanctions applicables aux policiers et policières en cas de contravention aux règles ainsi définies ;
 - être accompagnée d'indicateurs de même que de mécanismes rigoureux de collecte de données dépersonnalisées, de suivi systématique des interpellations enregistrées en regard de tous les motifs de discrimination pertinents et de reddition de comptes tels qu'abordés dans la partie 5 du présent mémoire.
3. que le gouvernement et les villes, dans leurs champs de compétences respectifs, financent adéquatement les services de santé, sociaux et communautaires de proximité nécessaires en vue d'abandonner les approches fondées sur la gestion pénale des problèmes sociaux.

4. que l'adoption de l'article 3(1) du projet de loi n° 14 mène à la mise en œuvre de projets inspirés d'initiatives de partenariat réussies et innovantes entre la police, le réseau de la santé et des services sociaux et le milieu communautaire afin de constituer des alternatives au recours inapproprié à la force, notamment en privilégiant la communication et la désescalade des conflits.
5. que, l'ensemble des autorités concernées portent une attention particulière à la mise en œuvre effective des droits économiques et sociaux, incluant ceux des personnes marginalisées risquant d'être victimes de profilage discriminatoire en fonction des motifs « race », couleur, origine ethnique ou nationale, mais aussi d'autres motifs interdits, tels que la condition sociale et la situation de handicap.
6. modifier l'article 14 du projet de loi n° 14 afin d'y préciser que le gouvernement détermine, par règlement, les obligations relatives à la formation continue auxquelles les policiers et policières doivent se conformer, incluant quant au respect des droits et libertés de la personne prévus à la Charte des droits et libertés de la personne. Elle recommande également de modifier cette disposition afin que le règlement du gouvernement qui y est cité doive, et non puisse, prévoir les modes de contrôle, de supervision ou d'évaluation des obligations de formation ainsi que les sanctions découlant du défaut de se conformer à ces obligations.
7. modifier le projet de loi n° 14 afin de prévoir la fixation des balises relatives à la définition d'indicateurs uniformes ainsi qu'à une collecte de données désagrégées, respectueuses de l'ensemble des droits et libertés de la personne, ayant pour but de déceler les manifestations de discrimination, notamment de discrimination systémique, à toutes les étapes de l'action policière. Ces balises devraient porter sur la collecte, mais aussi l'utilisation, la gestion et la disposition des données. La Commission recommande également que ces balises

soient définies en collaboration avec des experts indépendants en la matière et après consultation des représentants des peuples autochtones ainsi que des membres des communautés racisées et autres minorités historiquement victimes de discrimination. La Commission recommande enfin que ces balises impliquent notamment que :

- les données soient collectées de façon désagrégée en fonction des motifs de discrimination pertinents ;
- des modalités complémentaires de suivi en matière de discrimination, de profilage racial, de profilage social et autres profilages discriminatoires soient prévues, entre autres afin de documenter de manière qualitative l'expérience des populations concernées avec les services de police du Québec ;
- les agents et intervenants appelés à recueillir les données reçoivent une formation adéquate en la matière, mise à jour au besoin ;
- les données recueillies soient rendues publiques de manière désagrégée et dépersonnalisées, dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte et particulièrement des règles relatives à la protection du droit au respect de sa vie privée et des renseignements personnels ;
- et que ces données fassent l'objet d'une reddition de comptes publique annuelle qui permette notamment de :
 - présenter l'évolution des indicateurs de mesure du profilage discriminatoire ;
 - faire état des résultats obtenus grâce aux modalités complémentaires de suivi mises en œuvre afin de documenter l'expérience des populations ciblées par le profilage discriminatoire ;
 - recevoir et tenir compte des commentaires des populations visées — incluant les personnes racisées, les personnes autochtones et les personnes en situation d'itinérance — des associations qui les représentent ainsi que des experts en la matière.

8. modifier la Loi sur la police de façon que le Commissaire à la déontologie policière ait l'obligation d'informer le plaignant qui allègue être victime d'un comportement discriminatoire qu'il peut également porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Celui-ci conserverait alors la responsabilité de porter plainte s'il le souhaite. Le cas échéant, la Commission traiterait la plainte conformément à l'ensemble des règles et pratiques prévues en la matière.
9. S'assurer que le délai de prescription d'un recours découlant de l'application de la Charte ne puisse être de moins de trois ans. Plus précisément, la Commission recommande de modifier l'article 2930 du Code civil du Québec de façon à ce que, malgré toute disposition contraire, l'exigence de donner un avis préalablement à l'exercice d'une action, ou d'intenter celle-ci dans un délai inférieur à un délai prévu par le Livre huitième du Code, ne puisse faire échec à ce dernier délai lorsque l'action est fondée sur l'obligation de réparer le préjudice résultant d'une violation de droits et libertés protégés par la Charte des droits et libertés de la personne.
10. Modifier l'article 150 de la Loi sur la police afin que le droit de formuler une plainte en déontologie policière se prescrive par un délai de trois ans à compter de la date de l'événement ou de la connaissance de l'événement donnant lieu à la plainte et que le droit de formuler un signalement se prescrive par un délai de trois ans à compter de la date de l'événement, tel que le proposait le projet de loi n° 18.
11. Réviser l'article 147 de la Loi sur la police de manière à ce que le processus de conciliation prévu lorsqu'une plainte est déposée au Commissaire à la déontologie policière soit volontaire. La Commission recommande en outre que cette disposition précise que l'une des parties puisse, en tout temps, selon sa seule appréciation et sans être tenue de dévoiler ses motifs, y mettre fin, sans nuire à la suite du processus.
12. Abroger l'article 192 de la Loi sur la police qui confère aux policiers et policières le droit au silence et à la non-collaboration, étant donné que le processus de déontologie policière est de nature civile et non criminelle.
13. Modifier le projet de loi n° 14 afin qu'il prévoit modifier la Loi sur la police pour y préciser qu'au moins la majorité des membres du personnel du Commissaire à la déontologie policière soit composée de civils qui ne sont pas des ex-policiers ou d'ex-policieres, et ce, en excluant les conciliateurs pour lesquels la loi prévoit déjà qu'ils ne peuvent être ni avoir été des policiers/policieres.
14. La Commission recommande d'amender le projet de loi n° 14 afin qu'il modifie la Loi sur la police de façon à ce que :
 - le Bureau des enquêtes indépendantes puisse, dans le respect de ses compétences, mener une enquête à l'initiative de son directeur ;
 - le directeur du Bureau puisse recevoir un signalement de toute personne ayant eu connaissance d'un événement susceptible d'entrer dans le champ de compétence de celui-ci.
15. Amender le projet de loi n° 14 afin d'inscrire dans la Loi sur la police que :
 - les enquêteurs et enquêtrices du Bureau des enquêtes indépendantes doivent, pour la majorité, n'avoir jamais été à l'emploi d'un service de police et que les ex-policiers ou ex-policieres qui y sont embauchés n'aient pas été à l'emploi d'un service de police depuis au moins 5 ans ;
 - un enquêteur ou une enquêtrice du Bureau des enquêtes indépendantes ne pourra être impliqué dans une enquête, que ce soit à titre d'enquêteur principal, enquêtrice principale ou à un autre titre,

lorsque celle-ci concerne un corps de police duquel il ou elle a déjà été membre ou employé.

Retombées ou suivi : Les recommandations n'ont pas été suivies.

Lien : <https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/Memoire-PL14-securite-publique.pdf>

Mémoire

(Avril 2023)

Titre : Mémoire sur le projet de loi n° 19, Loi sur l'encadrement du travail des enfants

Adressé à : Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. Modifier l'article 2 du projet de loi qui viendrait remplacer l'article 84.3 de la Loi sur les normes du travail afin de prévoir que le gouvernement doit, aux fins de la détermination par règlement des cas et des conditions dérogatoires à l'interdiction à un employeur de faire effectuer un travail par un enfant de moins de 14 ans, prendre en considération l'intérêt de l'enfant.
2. Modifier le projet de loi afin de prévoir l'obligation pour le ministre du Travail de colliger des données sur le travail des enfants de moins de 14 ans et de les rendre publiques, sur une base régulière. Les données recueillies par le ministre du Travail devraient être désagrégées en tenant compte de caractéristiques pouvant être associées à des motifs interdits de discrimination prévus à la Charte, notamment le sexe, la « race », l'origine ethnique ou nationale et le handicap des enfants, ainsi que la condition sociale des parents.
3. Revoir à la baisse le nombre d'heures total pouvant être travaillées hebdomadairement prévu à l'article 3 du projet de loi qui modifie l'article 84.4 de la Loi sur les normes du travail. À défaut d'abaisser ce nombre pour l'ensemble des enfants en âge de fréquentation scolaire, la Commission propose de réduire le nombre d'heures qu'il serait permis de travailler hebdomadairement pour ceux qui sont âgés de moins de 14 ans.
4. Modifier le projet de loi n° 19 afin que le ministre du Travail soit tenu de colliger, sur une base régulière, des données sur le travail des enfants soumis à l'obligation de fréquentation scolaire et, plus particulièrement, de ceux qui font partie de groupes qui sont protégés par la Charte, notamment les enfants autochtones, les enfants en situation de handicap, les enfants racisés, les enfants immigrants de première génération ou ceux provenant de familles à faible revenu. Le ministre devrait, par ailleurs, être tenu de transmettre ces données au ministre de l'Éducation afin que ce dernier puisse être en mesure d'évaluer l'impact du travail sur la persévérance et la réussite scolaires des enfants qui sont sous sa responsabilité.
5. Modifier le projet de loi de manière à ce que la Loi sur les normes du travail prévoit une limite du nombre d'heures qui peuvent être travaillées quotidiennement par les enfants assujettis à l'obligation de fréquentation scolaire, lors des journées de classe.
6. Modifier le projet de loi afin de prévoir dans la Loi sur les normes du travail des modalités pour permettre aux enfants qui travaillent de demander à leur employeur d'ajuster leur horaire et leurs tâches de travail en fonction de leurs activités scolaires et parascolaires. Ces modalités devraient être accompagnées d'une obligation de l'employeur d'élaborer l'horaire de l'enfant qui lui en fait la demande pour tenir compte de ses exigences liées aux activités scolaires.

7. Modifier les articles 7 à 11 du projet de loi concernant les dispositions de la Loi sur la santé et la sécurité du travail qui visent la prévention des risques pouvant affecter la santé des travailleurs pour substituer l'âge de 16 ans et moins par celui de moins de 18 ans.
 8. Mettre en place un mécanisme formel et permanent à travers lequel les différents acteurs ministériels concernés par le travail des enfants pourraient coordonner leurs actions. Cela leur permettrait d'intervenir de façon complémentaire à la réalisation des droits qui leur sont reconnus, notamment ceux qui sont protégés par la Charte et d'assurer le respect intégral de leur intérêt.
 9. élaborer des outils d'information et de sensibilisation détaillés destinés aux parents sur les droits reconnus aux enfants qui travaillent. Ces outils devraient de même traiter des obligations et responsabilités des employeurs à l'égard de ces derniers ainsi que celles qui incombent aux parents. De plus, ils devraient être conçus de manière à tenir compte des différentes réalités vécues par les parents. Puis, ces outils devraient être facilement accessibles et diffusés largement par le ministère du Travail, en collaboration avec le ministère de la Famille.
 10. élaborer des outils d'information et de sensibilisation destinés spécifiquement aux enfants âgés de moins de 14 ans sur les droits qui leur sont reconnus en matière de travail. Ces outils devraient de même traiter des obligations et responsabilités des employeurs à leur égard ainsi que celles qui incombent à leurs parents. Les recours en cas de non-respect de ces obligations et responsabilités devraient également y figurer, y compris le recours à la Commission lorsqu'un enfant allègue avoir été l'objet de discrimination ou de harcèlement au travail. De plus, ils devraient être conçus de manière à ce que le contenu soit adapté à leur âge et qu'il tienne compte de leurs différentes réalités. Puis, ces outils devraient être facilement accessibles et diffusés largement par le ministère du Travail, en collaboration avec le ministère de l'Éducation.
 11. élaborer des outils d'information et de sensibilisation destinés spécifiquement aux parents sur les devoirs et responsabilités qui leur incombent à l'égard de leur enfant de 14 ans et plus qui travaille. Ces outils devraient également traiter des droits et recours reconnus à leur enfant qui travaille, incluant ceux protégés par la Charte, et exposer les règles applicables considérant le statut de personne majeure qui lui est reconnu. De plus, ils devraient être conçus de manière à tenir compte des différentes réalités vécues par les parents. Puis, ces outils devraient être facilement accessibles et diffusés largement par le ministère du Travail, en collaboration avec le ministère de la Famille.
 12. Prendre les moyens pour sensibiliser les enfants âgés de 14 ans et plus relativement aux droits et recours qui leur sont reconnus en matière de travail ainsi qu'aux obligations et responsabilités qui incombent aux employeurs envers ceux-ci ainsi que celles de ses parents envers lui. De plus, ils devraient être conçus de manière à ce que le contenu soit adapté à leur âge et qu'il tienne compte de leurs différentes réalités. Puis, ces outils devraient être facilement accessibles et diffusés largement par le ministère du Travail, en collaboration avec le ministère de l'Éducation.
 13. Prendre les moyens pour sensibiliser les employeurs aux droits des enfants et aux obligations et responsabilités qu'ils ont envers eux. Ils doivent également connaître les devoirs et responsabilités qui incombent aux parents à l'égard de leur enfant. De plus, ces outils devraient être facilement accessibles et diffusés largement par le ministère du Travail en collaboration avec la CNESST.
- Retombées ou suivi :** Les recommandations n'ont pas été suivies.

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL_19_encadrement_travail_enfants.pdf

Mémoire

(Mai 2023)

Titre : Mémoire sur le projet de loi n° 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace

Adressé à : Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. que le projet de loi maintienne la reconnaissance des droits de la Charte et des déterminants sociaux de la santé qui sont consacrés dans les dispositions d'objet de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.
2. que la Charte reconnaisse le droit de toute personne de bénéficier des programmes, biens, services, installations et conditions lui permettant de jouir du meilleur état de santé physique et mentale qu'elle puisse atteindre.
3. clarifier le fait que les comités d'usagers seront maintenus dans les installations où ils existent, et non uniquement à l'échelle des établissements.
4. modifier le deuxième alinéa de l'article 522 du projet de loi afin de s'assurer que les objectifs poursuivis par le plan de cessation des activités incluent également la protection des droits des usagers.
5. substituer, dans les articles 351 et 352 du projet de loi, les termes « communautés ethno-culturelles » par ceux de « minorités racisées », « minorités ethniques » et « Autochtones » et en définissant, dans le projet de loi, ces groupes en s'inspirant de l'article 1 de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.
6. modifier le projet de loi afin de prévoir la fixation de balises relatives à la définition d'indicateurs uniformes ainsi qu'à une collecte de données désagrégées, respectueuse de l'ensemble des droits et libertés de la personne, ayant pour but de déceler les manifestations de discrimination, notamment de discrimination systémique, dans le réseau de la santé et des services sociaux. Ces balises devraient porter sur la collecte, mais aussi l'utilisation, la gestion et la disposition des données. La Commission recommande également que ces balises soient définies en collaboration avec des experts indépendants en la matière et après consultation des représentants des peuples autochtones ainsi que des membres des communautés racisées, dont les communautés noires, et autres minorités historiquement victimes de discrimination. La Commission recommande que ces balises impliquent notamment que :
 - les données soient collectées de façon désagrégée en fonction des motifs de discrimination pertinents ;
 - des modalités complémentaires de suivi en matière de discrimination, de profilage racial, de profilage social et autres profilages discriminatoires soient prévues, entre autres afin de documenter de manière qualitative l'expérience des populations concernées avec le réseau de la santé et des services sociaux du Québec ;
 - les agents et intervenants appelés à recueillir les données reçoivent une formation adéquate en la matière, mise à jour au besoin ;
 - les données recueillies soient rendues publiques de manière désagrégée et dépersonnalisée, dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte et particulièrement des règles relatives à la protection du droit au respect de sa vie privée et des renseignements personnels ;

- et que ces données fassent l'objet d'une reddition de comptes publique annuelle qui permette notamment de :
 - présenter l'évolution des indicateurs de mesure de la discrimination ;
 - faire état des résultats obtenus grâce aux modalités complémentaires de suivi mises en œuvre afin de documenter l'expérience des populations ciblées par la discrimination ;
 - recevoir et tenir compte des commentaires des populations historiquement victimes de discrimination, des associations qui les représentent ainsi que des experts en la matière.

Retombées ou suivi : Les recommandations ont été suivies en partie. Des amendements ont permis de réintégrer, dans les dispositions introductives de la loi, certains des objectifs poursuivis par le système de santé et de services sociaux et ceux-ci font notamment référence à la nécessité d'agir sur les déterminants de la santé et du bien-être. Par ailleurs, un amendement apporté au projet de loi assure le maintien des comités d'usagers existant.

Lien : https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL_15_sante_services_sociaux.pdf

Lettre

(Mai 2023)

Titre : Les préoccupations quant aux droits et libertés de la personne face à la multiplication des fermetures et conversions de résidences privées pour aînés

Adressé à : Madame Sonia Bélanger, ministre responsable des Aînés

Nos recommandations :

1. modifier le projet de loi n° 15, Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace, afin d'ajouter la « protection des droits » aux objectifs de protection de la santé et de la sécurité des personnes résidentes devant être poursuivies par le plan de cessation des activités que doit produire l'exploitant d'une résidence privée pour aînés en cas de fermeture ou reconversion.
1. prévoir — de concert avec le ministre responsable de l'Habitation — les mesures structurantes nécessaires afin d'assurer la stabilisation du parc locatif social et abordable destiné aux personnes aînées. Dans le but de mieux garantir les droits de l'ensemble des personnes aînées, notamment dans le domaine du logement, ces mesures devraient notamment être arrimées à l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique interministérielle sur le droit au logement qui permettent de tenir compte de l'ensemble des enjeux qui perdurent en la matière.

Retombées ou suivi : Les recommandations n'ont pas été suivies.

Commentaires

(Juillet 2023)

Titre : Commentaires dans le cadre de la consultation publique pour l'élaboration du quatrième plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Adressé à : Madame Chantal Rouleau, ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire

Nos recommandations :

Développer une stratégie gouvernementale concertée et structurante de lutte contre la pauvreté qui :

1. permet la mise en œuvre effective de l'ensemble des droits et libertés de la personne garantis par la Charte à toute personne, incluant les enfants et leur famille ;

2. repose explicitement sur une compréhension adéquate de l'approche fondée sur les droits ainsi que de l'interdépendance de ceux-ci ;
3. repose sur une approche universelle des droits de la personne, incluant les droits des enfants ;
4. tient compte des facteurs de risque de pauvreté particuliers à certaines populations, notamment eu égard à la « race », la couleur, l'origine ethnique ou nationale, le sexe, l'état civil, l'âge, le handicap ;
5. établit une vision de la lutte contre la pauvreté qui tient compte de la nature multidimensionnelle du phénomène et de son caractère systémique, en regard des revenus, mais aussi de l'exclusion sociale, des conditions de logement, d'accès aux services de santé, d'éducation, d'alimentation, d'emploi et d'insertion en emploi, etc. ;
6. s'attaque aux stéréotypes et aux préjugés ciblant les personnes en situation de pauvreté, incluant ceux qui entretiennent une vision axée sur la responsabilité individuelle et culpabilisante de la pauvreté, et met de l'avant le droit à l'égalité qui leur est garanti par la Charte ;
7. permet aux personnes et aux familles de disposer des ressources nécessaires pour assurer un niveau de vie décent, et ce, compte tenu des distinctions qu'il faut faire entre les seuils de couverture des besoins essentiels et les seuils de sortie de la pauvreté ;
8. assure la participation des personnes et des familles en situation de pauvreté dans la définition des mesures qui les concernent ;
9. inclut une définition claire des cibles à atteindre, des échéanciers pour le faire ainsi que des indicateurs nécessaires ;
10. inclut également des mesures de collectes de données respectueuses des droits et

libertés de la personne, dont ceux des enfants, et de suivis des résultats obtenus et de reddition de compte.

Retombées ou suivi : Le suivi en cours. Le plan d'action gouvernemental n'a pas été rendu public au 31 mars 2024

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/commentaires_consultation_plan-pauvrete.pdf

Lettre

(Août 2023)

Titre : Consultation concernant l'encadrement de l'intelligence artificielle

Adressé à : Monsieur Pierre Fitzgibbon, ministre de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie et Monsieur Luc Sirois, innovateur en chef et directeur général du Conseil de l'innovation du Québec

Nos recommandations :

1. La Commission rappelle plusieurs recommandations qu'elle a formulées dans les dernières années et qui visent une meilleure protection des droits face aux risques posés par des utilisations de l'IA. Celles-ci concernent notamment :
 - L'évaluation des facteurs relatifs aux droits de la personne, sous la supervision d'un tiers indépendant ;
 - Le renforcement de la capacité du pouvoir judiciaire à prendre des décisions relatives aux systèmes d'IA, notamment par un élargissement du principe d'accès aux codes des algorithmes, entre autres pour les personnes dont les droits sont affectés par l'utilisation d'un système d'IA ;
 - Le droit d'être informé, le droit à l'explication, le droit à une intervention humaine et le droit de contester un résultat lorsqu'une décision prend appui sur un traitement automatisé de ses renseignements personnels ;

- La promotion de la représentation des personnes des minorités racisées, ethniques, sexuelles et de genre dans le milieu de la recherche et l'industrie de l'IA ;
- L'importance de porter une attention particulière aux systèmes d'IA avec lesquels les enfants sont susceptibles d'interagir, et ce, dans le respect de l'intérêt supérieur de l'enfant en tant que considération primordiale et du droit de l'enfant d'être entendu dans toute décision le concernant.

2. que le rapport final de la consultation accordera une place prépondérante au cadre juridique offert par la Charte et à la nécessaire protection des droits et libertés de la personne.

Retombées ou suivi : Certaines des préoccupations soulevées par la Commission en lien avec l'intelligence artificielle au fil des années se retrouvent dans le rapport de la consultation produit par le Conseil de l'innovation du Québec. Le suivi de sa mise en œuvre demeure en cours.

Lien : https://conseilinnovation.quebec/wp-content/uploads/2024/02/CDPDJ-Lettre_Fitzgibbon_Sirois_Innovateur_IA_2023.pdf

Lettre

(Septembre 2023)

Titre : Commentaires de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse dans le cadre de la consultation sur la planification de l'immigration pour la période 2024-2027

Adressé à : Madame Christine Fréchette, ministre de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration et Commission des relations avec les citoyens

Nos recommandations :

1. La Commission a questionné la notion de « capacité d'accueil » qui reste indéfinie et que le cahier de consultation utilise avec une certaine ambiguïté. La Commission a souligné que différents extraits de ce dernier pourraient

donner à penser que les personnes immigrantes, dont celles qui demandent l'asile, représentent une charge pour les services publics, occultant du même coup le fait que dans plusieurs secteurs d'activités, dont celui de la santé, les personnes immigrantes ont permis, notamment durant la pandémie de COVID-19, d'assurer une pérennité de ces services.

2. La Commission a invité le gouvernement à revoir l'idée de capacité d'accueil à la lumière des moyens nombreux et variés dont disposent l'État et la société d'accueil pour favoriser la pleine intégration des personnes immigrantes.

- Quant au lien que le cahier de consultation établit entre l'immigration et la situation du français, la Commission a réitéré l'importance que cette discussion sollicite les indicateurs appropriés et tienne compte de la complexité des comportements et situations linguistiques. De l'avis de la Commission, cette discussion doit aussi être arrimée aux objectifs de la Charte de la langue française.
- l'accès à la francisation devrait en outre constituer un droit effectif pour tous les immigrants puisque le français représente l'un des leviers d'intégration sociale, culturelle et économique.
- Pour lutter contre la discrimination systémique, la Commission a rappelé sa recommandation passée qui invitait le gouvernement à axer ses interventions sur l'approche de l'accès à l'égalité en emploi, tant dans les secteurs public que privé.

2. La Commission a également souligné l'importance d'éviter toute vision réductrice et instrumentale de l'immigration.

Retombées ou suivi : La notion de « capacité d'accueil » n'a pas été abandonnée, mais le MIFI, en partenariat avec le Fonds de recherche du Québec, a lancé un appel de proposition auprès de la communauté scientifique afin d'« améliorer les connaissances sur la capacité d'accueil du Québec en matière d'immigration ».

Pour les autres préoccupations émises par la Commission, un suivi est en cours.

Mémoire

(Septembre 2023)

Titre : Mémoire à la Commission des institutions de l'Assemblée nationale — Projet de loi n° 32, Loi instaurant l'approche de sécurisation culturelle au sein du réseau de la santé et des services sociaux

Adressé à : Commission des institutions de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. modifier le projet de loi pour qu'il y soit inscrit que les peuples autochtones sont les mieux placés pour déterminer les besoins et les pratiques culturellement sécurisantes à adopter au sein du réseau de la santé et des services sociaux.
2. prendre les mesures appropriées pour concrétiser l'adhésion du gouvernement à la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, auquel le droit à l'autodétermination participe.
3. préciser, à l'article 1, al. 1, par. 2o du projet de loi, la nature « des partenariats que tout établissement doit adopter avec les autochtones », et ce, dans le sens du droit à la participation des peuples autochtones dans les décisions qui les concernent.
4. modifier le préambule de la loi proposé par le projet de loi en y intégrant les éléments suivants mis de l'avant par le ministère de la Santé et des Services sociaux dans son guide sur la sécurisation culturelle en santé et en services sociaux :
 - Pendant près de deux siècles, les gouvernements canadiens et québécois, en fonction de leurs responsabilités respectives, ont mis en place des mesures ayant contribué à la discrimination, à l'exclusion ou au racisme à l'égard des Premières Nations et des Inuit ;
 - Prenant racine dans le colonialisme, la discrimination envers les Premières Nations et les Inuit est un phénomène toujours actuel au sein de nos sociétés, y compris dans certains services publics ;
 - Un obstacle à la santé des Premières Nations et des Inuit relève directement du système lui-même en raison de la discrimination que ces personnes subissent dans les pratiques de soins et de services sociaux ainsi que dans l'organisation de ces derniers ;
 - Les pratiques de la sécurisation culturelle sont nées en réponse au rapport de domination issu de la colonisation et vécu par les premiers peuples. La question de la dynamique du pouvoir est centrale dans le concept de sécurisation culturelle.
5. que le gouvernement mette en place une politique québécoise de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques qui tient compte des réalités particulières que vivent les personnes autochtones, et ce, en collaboration avec les autorités des Premières Nations et Inuit.
6. inscrire dans la Charte des droits et libertés de la personne, le droit de toute personne de bénéficier des programmes, biens, services, installations et conditions lui permettant de jouir du meilleur état de santé physique et mentale qu'elle puisse atteindre.
7. modifier le deuxième alinéa de l'article 1 du projet de loi afin que les établissements visés soient tenus d'adopter des pratiques sécurisantes qui tiennent compte des réalités et besoins spécifiques de la personne autochtone qui reçoit des services de santé ou des services sociaux.
8. modifier l'article 1 al. 2, par. 4 a) du projet de loi pour tenir compte du fait que l'embauche de personnel autochtone relève d'une obligation légale à respecter.

9. modifier le projet de loi afin qu'il soit prévu que la formation obligatoire visée par l'article 1 al. 2, par. 4 c) porte sur la sécurisation culturelle. Cette formation devrait aborder le cadre des droits et libertés de la personne, les droits des peuples autochtones et être élaborée en collaboration avec les autorités autochtones.

De plus, le projet de loi devrait prévoir que cette formation soit continue et soumise à une évaluation formelle des acquis.

10. que le ministère de l'Enseignement supérieur collabore avec les autorités des Premières Nations et Inuit et organismes autochtones ainsi qu'avec les facultés universitaires et les cégeps concernés afin que les programmes en santé et en services sociaux comportent une formation antiraciste axée sur la sécurisation culturelle et les droits des peuples autochtones, incluant l'éducation aux droits et libertés prévus à la Charte des droits et libertés de la personne.

Cette formation doit :

- aborder le racisme, la discrimination et le profilage racial dans leur contexte sociohistorique et sous leur aspect systémique et intersectionnel ;
- aborder le Principe de Joyce ;
- être obligatoire et systématiquement assortie d'une évaluation formelle des acquis ;
- être revue régulièrement afin que ses contenus tiennent compte du contexte et de l'évolution du racisme, de la discrimination et du profilage racial.

11. modifier le projet de loi pour prévoir des mécanismes d'évaluation du caractère culturellement sécuritaire des services de santé et des services sociaux offerts aux personnes autochtones, notamment par le biais d'une collecte de données désagrégées selon l'identité autochtone, et ce, dans le respect des protocoles de recherche et de la gouvernance autochtone sur les données.

Ces mécanismes devraient être conçus et mis en œuvre en collaboration avec les autorités des Premières Nations et Inuit. Toute collecte de données sur l'identité autochtone devrait avoir pour objectif explicite d'assurer le droit à l'égalité et de lutter contre la discrimination. La collecte et l'utilisation des données devraient être faites dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte, dont le droit au respect de sa vie privée.

12. que le gouvernement s'assure de préserver l'équilibre entre la prestation de services de santé et de services sociaux de qualité et culturellement sécuritaires et les besoins à combler en termes de ressources humaines dans les communautés autochtones, et ce, lors de la détermination des conditions et des modalités suivant lesquelles des personnes autochtones pourraient exercer des activités professionnelles réservées.

Retombées ou suivi : Le projet de loi n'a pas cheminé.

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL32_securisation-culturelle.pdf

Mémoire

(Septembre 2023)

Titre : Mémoire à la Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale — Projet de loi n° 31, Loi modifiant diverses dispositions législatives en matière d'habitation

Adressé à : Commission de l'aménagement du territoire de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. ne pas adopter l'article 7 du projet de loi n° 31 de façon à ne pas restreindre la possibilité d'un locataire de céder un bail.
2. modifier l'article 1955 C.c.Q de façon à ce que le locateur et le locataire d'un logement

privé puissent faire fixer le loyer ou modifier d'autres conditions du bail par le tribunal, et ce, en tout temps suivant la date à laquelle l'immeuble est prêt pour l'usage auquel il est destiné.

- que le plan d'action gouvernemental annoncé en matière d'habitation soit fondé sur une compréhension adéquate des droits et libertés de la personne et de l'interdépendance de ceux-ci en plus d'intégrer une perspective de lutte contre la discrimination, incluant la discrimination systémique et intersectionnelle.
 - que le plan d'action gouvernemental annoncé en matière d'habitation inclue les mesures concrètes permettant d'assurer l'exercice effectif du droit au logement, notamment par un rehaussement du financement du logement social à la hauteur de la crise du logement et des problèmes sociaux découlant du mal-logement ;
 - que, ce faisant, le plan d'action prévoie la reconduction pérenne de ce financement ;
 - qu'il vise en outre la mise en œuvre de logements sociaux de différents types (coopératives, OSBL, HLM, logements familiaux, logements avec ou sans soutien communautaire, maisons de chambres, etc.) dans le but de répondre adéquatement aux besoins divers des populations visées.
- prévoir que l'article 45 de la Charte soit modifié afin que le droit à un logement suffisant soit explicitement reconnu comme faisant partie du droit à des mesures sociales et financières, susceptibles d'assurer un niveau de vie décent.

Retombées ou suivi : Les recommandations n'ont pas été suivies.

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL31_habitation.pdf

Lettre

(Octobre 2023)

Titre : Commentaires sur le projet de loi n° 23, Loi modifiant principalement la Loi sur l'instruction

publique et édictant la Loi sur l'Institut national d'excellence en éducation

Adressé à : Commission de la culture et de l'éducation et Monsieur Bernard Drainville, ministre de l'Éducation

Nos recommandations :

- que le projet de loi n° 23 prévoit une obligation pour les centres de services scolaires, les commissions scolaires anglophones et les établissements d'enseignement privé de recueillir des données désagrégées par motifs de discrimination inscrits à la Charte, et ce, pour l'ensemble des programmes de formation qu'ils offrent. Leur obligation devrait s'étendre à la transmission des données au ministre.
- la collecte de données dans le milieu scolaire devrait avoir pour objectif explicite d'assurer le droit à l'égalité des élèves et de lutter contre la discrimination dont il pourrait faire l'objet. Ainsi, la collecte et l'utilisation des données concernant les élèves devraient être faites dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte, dont le droit au respect de sa vie privée.
- que, toutes les décisions qui sont prises concernant les élèves respectent leurs droits et soient dans leur intérêt.

Retombées ou suivi : Les recommandations n'ont pas été suivies.

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/commentaires_lettre_PL23_culture-education.pdf

Lettre

(Décembre 2023)

Titre : La nouvelle disposition réglementaire sur l'hygiène dans les bibliothèques de l'arrondissement de Ville-Marie à la lumière des recommandations de la Commission en matière de profilage social

Adressé à : Madame Valérie Plante, mairesse de Montréal et mairesse de l'arrondissement de Ville-Marie

Nos recommandations :

La Commission a rappelé plusieurs recommandations qu'elle a formulées par le passé au sujet de la judiciarisation des personnes en situation d'itinérance, notamment :

- que, dans une approche fondée sur la prévention, le gouvernement et les villes, dans leurs champs de compétences respectifs, devraient financer adéquatement les services de santé, sociaux et communautaires de proximité nécessaires en vue d'abandonner les approches fondées sur la gestion pénale des problèmes sociaux ;
- que, parallèlement à cela, soient mis en œuvre des projets inspirés d'initiatives de partenariat réussies et innovantes entre la police, le réseau de la santé et des services sociaux et le milieu communautaire afin de constituer des alternatives au recours inapproprié à la force, notamment en privilégiant la communication et la désescalade des conflits ;
- que chaque municipalité et arrondissement révise toutes les dispositions réglementaires qui sanctionnent des comportements qui découlent de l'occupation de l'espace public, incluant celles qui ciblent les incivilités, afin de détecter et d'éliminer les effets discriminatoires qu'elles ont, entre autres eu égard aux personnes en situation d'itinérance ;
- qu'entretemps, les dispositions non conformes à la Charte ne soient pas appliquées jusqu'à leur modification ou leur abrogation par les autorités ;
- que chaque municipalité et service de police instaure un mécanisme d'évaluation et de révision périodique de leurs politiques et pratiques policières, afin de s'assurer qu'elles ne comportent aucun biais discriminatoire, en elles-mêmes ou dans leur application, comme des biais fondés sur la condition sociale et le handicap (incluant un trouble de santé mentale) ;

- que, dans ce cadre, soient revues les politiques et pratiques policières portant sur la lutte aux incivilités ;
- et que ce mécanisme d'évaluation et de révision comprenne également une consultation des membres des communautés concernées – telles les personnes en situation d'itinérance – ainsi que les organismes qui les représentent.

Retombées ou suivi : le suivi est en cours.

Lettre

(Janvier 2024)

Titre : Suite de la rencontre de la Commission avec le Comité de sages sur l'identité de genre

Adressé à : Madame Diane Lavallée, présidente, Comité de sages sur l'identité de genre

Notre recommandation :

La Commission a rencontré le Comité de sages sur l'identité de genre le 15 janvier 2024. Elle a recommandé au Comité de sages d'inviter le gouvernement à autoriser une mention du sexe «X» sur la carte d'assurance maladie et le permis de conduire conformément à ce qui est déjà possible pour l'état civil.

Retombées ou suivi : La recommandation a été suivie par le Comité de sages qui a invité le gouvernement à autoriser la mention du sexe «X» sur la carte d'assurance maladie et le permis de conduire. Le gouvernement y a consenti en mars 2024. Ces changements devraient entrer en vigueur au cours du mois de mai 2024.

Lien : [Lettre au Comité de sages sur l'identité de genre | CDPDJ](#)

Lettre

(Janvier 2024)

Titre : Projet de loi n° 42, Loi visant à prévenir et à combattre le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel en milieu de travail

Adressé à : Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale

Notre recommandation :

de modifier l'article 18 du projet de loi afin que la politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique réfère nommément au harcèlement à caractère discriminatoire et à ses manifestations. La politique devrait prévoir des informations claires sur le harcèlement psychologique à caractère discriminatoire ainsi que sur les droits et recours disponibles pour obtenir la cession en cas d'atteinte à un des droits protégés par la Charte des droits et libertés de la personne et la réparation du préjudice subi, y compris le recours à la Commission.

Retombées ou suivi : Le suivi en cours

Lien : <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/actualites/harcelement-violence-travail-pl42-lettre>

Mémoire

(Janvier 2024)

Titre : Mémoire sur le projet de loi n° 37, Loi sur le commissaire au bien-être et aux droits des enfants

Adressé à : Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale

Notre recommandation :

1. modifier le projet de loi afin d'attribuer le pouvoir au CBEDE de coopérer, lorsqu'il l'estime nécessaire, avec toute organisation dédiée à la promotion, la défense et la protection des droits des enfants.
2. amender l'article 5 du projet de loi pour ajouter une fonction au CBEDE qui consisterait à favoriser et assurer, par tout moyen, la participation des enfants et des jeunes à la vie démocratique, tant auprès des enfants eux-mêmes que de tous autres acteurs, dont ceux gouvernementaux, institutionnels, communautaires et associatifs.

3. modifier l'article 8 du projet de loi afin qu'aux fins de l'accomplissement de ses fonctions, le CBEDE puisse conseiller les ministères et organismes publics pour qu'ils mettent en œuvre une collecte de données uniforme et conforme aux principes inscrits dans la Convention relative aux droits de l'enfant, et ce dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte des droits et libertés de la personne et particulièrement des règles relatives à la protection du droit au respect de sa vie privée et des renseignements personnels.
4. que le paragraphe 2 de l'article 5 soit modifié de façon à prévoir que le portrait de l'état de bien-être des enfants présente des données désagrégées, notamment par motif de discrimination pertinent, dans le respect des droits et libertés protégés par la Charte des droits et libertés de la personne et particulièrement des règles relatives à la protection du droit au respect de sa vie privée et des renseignements personnels.
5. amender l'article 5 du projet de loi pour ajouter une fonction au CBEDE qui consisterait à être consulté lors de l'élaboration de mesures prévues par les lois et règlements qui pourraient avoir un impact sur les enfants et les jeunes envers qui il exercerait des responsabilités.
6. amender le projet de loi pour y ajouter un mécanisme de suivi des avis et recommandations formulées par le CBEDE dans l'exercice de ses responsabilités.
7. modifier le paragraphe 5o de l'alinéa 2 de l'article 5 pour ajouter les termes « ou de ses tuteurs » afin que le Commissaire au bien-être et aux droits de l'enfant soit également tenu de les soutenir dans l'exercice des droits de leur enfant en les dirigeant vers les ressources appropriées et en les accompagnant lorsque nécessaire dans leurs démarches.

8. que la responsabilité de veiller au respect des droits des enfants soit attribuée à un ministre, et ce, conformément aux engagements auxquels le gouvernement a adhéré sur le plan international ainsi qu'aux obligations qui lui incombent en vertu du droit québécois.

Retombées ou suivi : Le suivi est en cours.

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL37_commissaire-droits-enfants.pdf

Lettre

(Février 2024)

Titre : La conformité à la Charte des droits et libertés de la personne du projet de loi n° 46, Loi sur l'amélioration de la protection des enfants dans les services de garde éducatifs

Adressé à : Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale et à Madame Suzanne Roy, ministre de la Famille

Nos recommandations :

1. La Commission réitère certaines recommandations quant à la protection des droits à la sauvegarde de l'honneur et de la réputation et du respect de la vie privée protégés aux articles 4 et 5 de la Charte.
2. Elle réitère aussi certaines inquiétudes relatives au fait que la notion d'empêchement est insuffisamment balisée, ce qui peut mener à la divulgation d'informations relatives à la santé mentale et à la vie privée de la personne. Cela risque en outre d'entraîner la perpétuation de préjugés et stéréotypes relatifs à la santé mentale, voire la discrimination sur la base du motif handicap.
3. de prévoir des mesures de prévention des comportements problématiques, de formation et d'éducation aux droits, de même que d'accompagnement et de soutien aux victimes en vue d'améliorer la protection des enfants.

Retombées ou suivi : Suivi en cours

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre_PL46_garderies.pdf

Lettre

(Février 2024)

Titre : Conformité à la Charte québécoise des droits et libertés de la personne du projet de loi n° 47, Loi visant à renforcer la protection des élèves

Adressé à : Commission de la culture et de l'éducation de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. que les moyens choisis pour réaliser l'objectif du projet de loi soient soigneusement choisis et balisés afin de s'assurer qu'il n'est pas porté

atteinte de manière injustifiée aux droits fondamentaux du personnel scolaire.

La Commission estime insuffisants les moyens proposés pour assurer la protection des droits des élèves, car ils ne permettent pas d'agir sur plusieurs des lacunes constatées dans le milieu scolaire en ce qui a trait à la prévention, la détection et la gestion des situations problématiques ainsi que la mise en œuvre des recours existants que le projet de loi soit modifié afin de s'assurer que les violences sexuelles qui surviennent dans le contexte scolaire fassent l'objet de mesures distinctes ayant trait notamment à la prévention, l'éducation aux droits des élèves, la formation et la responsabilisation des acteurs du réseau scolaire, l'accompagnement et l'aide aux victimes ainsi qu'aux mécanismes de dénonciation et de recours.

Retombées ou suivi : Suivi en cours

Lien : https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre_PL47_protection-eleves.pdf

Mémoire

(Mars 2024)

Titre : Mémoire à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale — Projet de loi n° 51, Loi modernisant l'industrie de la construction

Adressé à : Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale

Nos recommandations :

1. modifier l'article 69 du projet de loi de façon à maintenir l'avantage relatif des femmes par rapport aux hommes au niveau du nombre d'heures travaillées requis pour la qualification à la mobilité professionnelle reconnue au Règlement sur l'embauche et la mobilité des salariés dans l'industrie de la construction, et ce, afin de s'assurer de ne pas affaiblir la portée d'une mesure de correction de la discrimination des femmes dans l'industrie de la construction.
2. que le gouvernement prenne les mesures nécessaires afin d'assujettir au Programme d'obligation contractuelle l'ensemble des contrats de travaux de construction des chantiers publics.
3. modifier le projet de loi afin que l'expression « personnes représentatives de la diversité de la société québécoise » soit supprimée et remplacée par une référence précise aux groupes historiquement discriminés dont on souhaite corriger la sous-représentation.
4. modifier l'article 123.1 de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction afin de référer précisément aux groupes historiquement discriminés dont on souhaite corriger la sous-représentation.
5. que la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction soit modifiée afin de prévoir l'obligation

pour la Commission de la construction du Québec d'élaborer, après consultation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, des mesures visant à favoriser l'accès, le maintien et l'augmentation du nombre des personnes membres des groupes historiquement discriminés dont on souhaite corriger la sous-représentation dans l'industrie de la construction.

6. Que le gouvernement du Québec s'assure que, conformément à la Charte des droits et libertés de la personne, la reconnaissance des droits des travailleurs dans ses lois ne dépende pas de leur statut d'immigration.
7. Que le gouvernement du Québec révise la législation pertinente afin que les travailleuses et travailleurs migrants aient accès à la protection sociale et à la protection du droit du travail en toute égalité.
8. Que le gouvernement du Québec confie au ministère de l'Immigration et au ministère du Travail, en fonction de leurs compétences respectives, le mandat d'exercer une surveillance suffisante quant à la protection des droits des travailleuses et travailleurs migrants.

Retombées ou suivi : Suivi en cours

Lien : https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL51_construction.pdf

Bilan

(Mars 2024)

Titre : Bilan de la mise en œuvre des recommandations du Rapport portant sur les services de protection de la jeunesse au Nunavik

Nos recommandations :

1. Que le gouvernement du Québec :
 - attribue la responsabilité de veiller au respect des droits des enfants à un ministre, et ce, conformément aux engagements auxquels le gouvernement a adhéré sur le

- plan international ainsi qu'aux obligations qui lui incombent en vertu du droit québécois ;
- mette en place, au sein de l'appareil gouvernemental, un mécanisme de coordination des actions posées par les différents ministres qui assurent des responsabilités envers les enfants et les familles du Nunavik.
2. Que le gouvernement du Québec concrétise sa collaboration aux projets de développement de pratiques inuit en matière de services à l'enfance et à la famille et qu'il les soutienne activement, et ce, conformément aux besoins exprimés par les Nunavummiut.
 3. Que le ministre responsable des Services sociaux et le ministre des Relations avec les Premières Nations et les Inuit, avec la collaboration de la RRSSSN et des autorités inuit :
 - procèdent à une évaluation de l'ensemble de l'offre de services sociaux de prévention et de protection de la jeunesse, et ce, dans une approche fondée sur les besoins des Inuit ;
 - apportent, le cas échéant, les changements nécessaires pour permettre la mise en place de services développés spécifiquement pour eux et le déploiement de mesures et programmes autodéterminés.
 4. Que le ministre responsable des Services sociaux et le ministre responsable des Relations avec les Premières Nations et les Inuit :
 - intensifient leur appui, par tous moyens, aux actions locales et régionales qui visent plus largement à offrir des services culturellement sécuritaires ;
 - collaborent à cette fin avec la RRSSSN, le CSI et le CSTU, notamment afin d'élaboration des outils, des directives et des formations pour soutenir le personnel œuvrant à la mise en œuvre des dispositions de la LPJ. et des normes minimales inscrites à la LEJFPNIM.
 5. Que le gouvernement agisse dès maintenant pour mettre en vigueur les dispositions de la LPJ qui sont particulières aux Premières Nations et aux Inuit, regroupées au chapitre V.1, qui portent sur l'intervention sociale et judiciaire.
 6. Que le gouvernement :
 - mette sans plus tarder en œuvre les recommandations formulées par le Comité sur l'application du projet de loi n° 21, Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines, en collaboration avec les ordres professionnels concernés et les autorités des Premières Nations et des Inuit ;
 - intensifie ses collaborations avec l'ensemble des parties prenantes au Nunavik dans le but de :
 - favoriser la formation du personnel allochtone en matière de sécurisation culturelle ;
 - accroître l'embauche et la rétention de personnel inuit, notamment en lui accordant des conditions de travail équivalentes à celles du personnel provenant du Sud.
 7. Que le gouvernement assume un leadership fort pour :
 - accentuer le rythme de construction de nouveaux logements au Nunavik pour répondre aux besoins des familles et leurs enfants ;
 - maximiser les démarches de conception collaborative avec les membres des communautés afin de mieux tenir compte de leurs besoins, en particulier ceux des enfants et des familles, auprès des différents acteurs engagés dans la gestion des projets de construction à l'échelle locale, régionale et provinciale, notamment, la Société d'habitation du Québec, l'OHN, la Société Makivik, les conseils municipaux des villages nordiques et les corporations foncières.

Rouyn-Noranda (Abitibi-Témiscamingue).
Photo : Jack Duhaime

3

La gouvernance et l'administration

Les membres de la Commission

Les membres de la Commission sont nommés par les deux tiers des députées et des députés de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre. Outre la présidence, la vice-présidence est assurée par deux personnes responsables du mandat Charte et du mandat Jeunesse. 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 aux libertés de la personne, et cinq autres sont choisis selon les mêmes critères pour s'investir dans la protection des droits de la jeunesse.

Les 13 membres qui composent la Commission ont participé à 29 séances de travail au cours de la dernière année.

TABLEAU 25

Séances de travail des membres de la Commission

	Séance ordinaire	Séance extraordinaire	Total
Séance de la Commission	10	2	12
Comité des plaintes	16	0	16
Comité des enquêtes	1	0	1
Total	27	2	29



Philippe-André Tessier a vu en décembre 2023 son mandat de président renouvelé par l'Assemblée nationale. Il est diplômé de l'Université de Montréal en droit, en relations industrielles et en communication. Il est membre du Barreau du Québec. Il est aussi membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et Administrateur de sociétés certifié (ASC). Monsieur Tessier a notamment occupé le poste de chef du groupe de droit du travail chez Robinson Sheppard Shapiro.



Suzanne Arpin est 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 est 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. Mme Pierre a aussi été présidente de la Table sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre les discriminations de la Ville de Montréal, vice-présidente du Conseil des Montréalaises (2004-2008) et co-responsable du Comité État gouvernance et justice du Groupe de réflexion et d'actions pour une Haïti nouvelle (GRAHN) (2012-2019).



Habib El-Hage est le directeur de l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) du Collège de Maisonneuve. Il est aussi membre de centres de recherche dans le domaine des relations interculturelles (CRIEC, RAPS). Il a publié un ouvrage portant sur l'intervention interculturelle à l'intention des intervenants de première ligne en milieu collégial. Il est membre des conseils d'administration de La Maisonnée et de Qualifications Québec. M. El-Hage est aussi commissaire à l'Office de consultation publique de Montréal.



Stéphanie Gareau est détentrice d'une maîtrise en droit de l'enfant. Elle est directrice générale de la Fondation et du Centre d'expertise Marie-Vincent depuis 2020. Elle a été secrétaire générale de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse et directrice générale du Mouvement pour mettre fin à l'itinérance.



Lizette Gauvreau est 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 à titre d'avocate en droit civil, administratif, social et matrimonial, ainsi qu'en droit de la famille et de la jeunesse et comme directrice.



Marie Laure Leclercq a fait des études en génie, en droit et en administration des affaires. Elle travaille depuis 1996 pour le cabinet De Grandpré Chait. Depuis sa transition de personne trans en 2000, elle s'implique bénévolement pour l'avancement des droits de la personne, notamment au sein de la communauté LGBTQ2+. Elle a prononcé plusieurs conférences sur la diversité au travail auprès de cabinets privés et de facultés de droit ainsi que dans des événements internationaux tel que le Global Workplace Summit à Londres. Mme Leclercq a également été nommée Gouverneure de la Fondation Émergence en 2017.



Sylvain Le May est 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. M. Le May est coordonnateur responsable du Service d'accueil et de soutien aux étudiants en situation de handicap de l'UQAM. Il est actuellement co-président du Comité national des personnes ayant un handicap pour le syndicat canadien de la fonction publique et membre du Comité d'intégration au travail des personnes vivant avec un handicap du Congrès du travail du Canada ainsi que de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec. Il siège à titre de membre du conseil d'administration de la Société de transport de Montréal, où il représente les usagers du transport adapté.



Marjorie Villefranche est directrice générale de la Maison d'Haïti. Militante féministe, elle se consacre depuis plus de 40 ans à l'éducation et à la défense des femmes immigrantes et des demandeurs d'asile. La lutte contre le racisme, la discrimination et toutes les formes d'exclusion font partie de sa vie quotidienne. Madame Villefranche s'est vu décerner la Médaille d'honneur de l'Assemblée nationale du Québec en 2024 et a été honorée par plusieurs prix dont Citoyenne d'honneur de la Ville de Montréal en 2021 et Grande Bâtisseuse de la cité en 2017.



Anne-Marie Santorineos est diplômée en droit et en sciences de la communication. Elle est actuellement directrice générale de Justice Pro Bono. Elle a été coordonnatrice à la rédaction chez SOQUIJ et directrice du projet JuridiQC. Elle a débuté sa carrière en tant qu'avocate au Tribunal des droits de la personne du Québec. Me Santorineos a consacré son mémoire de maîtrise à l'accès à la justice en matière de droits de la personne.



Bruno Sioui est détenteur d'une maîtrise en éducation avec une spécialisation en psychoéducation. M. Sioui est aussi titulaire d'un doctorat en service social. Il est professeur retraité agrégé à l'unité d'enseignement et de recherche en sciences du développement humain et social de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

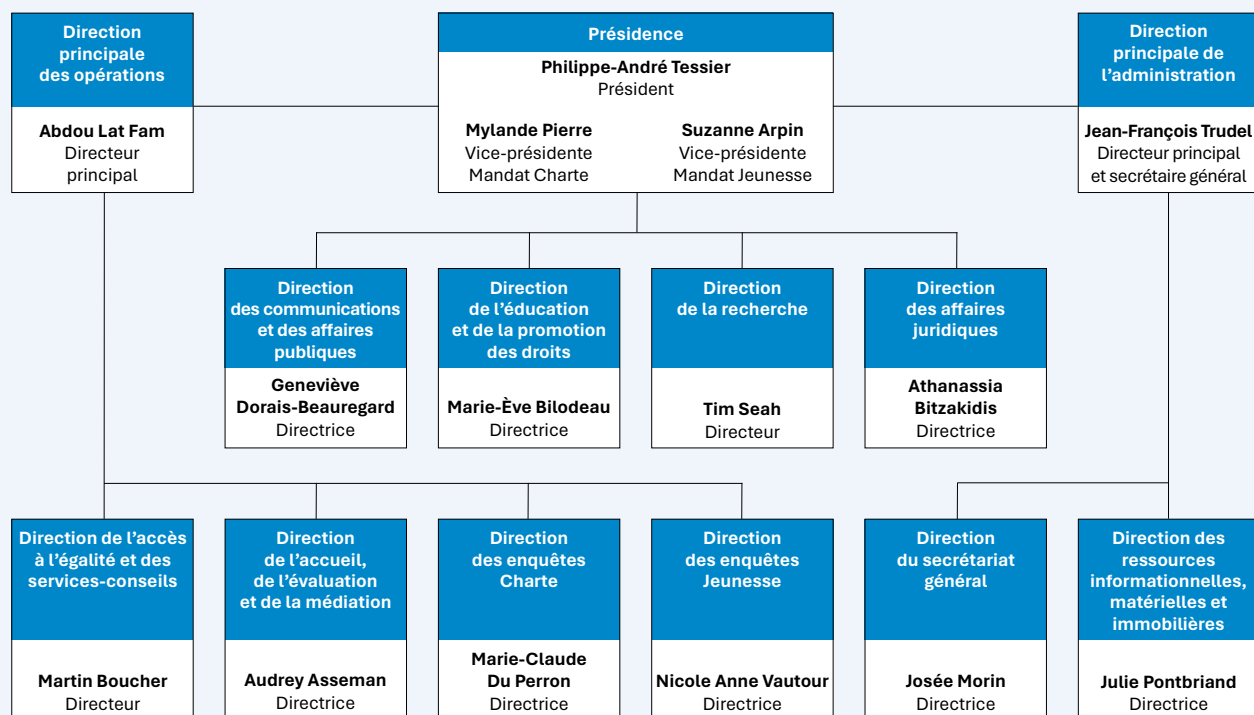


Martine Roy est directrice régionale, développement des affaires 2SLGBTQ+ Québec & l'Est du Canada pour la Banque TD. Congédiée des Forces armées canadiennes pour son homosexualité à 19 ans, Martine Roy a mené le recours collectif qui s'est conclu par des excuses du gouvernement fédéral en 2017. Martine Roy a siégé comme membre du conseil d'administration de Fierté au travail Canada durant 10 ans. Elle a également été présidente de la Fondation Émergence. Elle s'est vue décerner la Médaille de l'Assemblée nationale du Québec en 2017 et a été nommée membre de l'Ordre du Canada pour ses efforts inlassables en tant que dirigeante, activiste et militante pour la diversité, l'inclusion et l'équité dans les communautés 2SLGBTQ+ du Canada en 2023.



Nadine Vollant est membre de la nation innue. Elle est la directrice générale du Regroupement Mamit-Innuat. Détentrice d'un baccalauréat en travail social et d'un diplôme de deuxième cycle en gestion publique en contexte autochtone, elle possède une expérience de plus de 25 ans dans le domaine de la protection de la jeunesse. Au cours de sa carrière, elle a occupé différentes fonctions : éducatrice, intervenante sociale, superviseure clinique et gestionnaire. Elle a participé à divers comités qui concernent les enfants autochtones suivis en protection de la jeunesse et en sécurisation culturelle. Elle est co-auteure du livre *KA NIKANITET, Pour une pratique culturellement sécuritaire de la protection de la jeunesse en contextes autochtones*. Elle est présidente du conseil d'administration du Centre de justice de proximité Côte-Nord. Depuis 2023, elle siège comme commissaire des États généraux du travail social « Façonner le travail social de demain ».

Organigramme



L'évolution du cadre législatif

En 2023-2024, aucune modification législative n'a été apportée à la Charte des droits et libertés de la personne alors que divers amendements ont modifié le texte de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Des modifications ont été introduites à la Loi sur la protection de la jeunesse par la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q. 2023, c. 5). Ces modifications viennent assurer une concordance avec le nouveau cadre juridique spécifique aux renseignements de santé et de services sociaux visant à assurer leur protection tout en permettant l'optimisation de l'utilisation qui en est faite ainsi que leur communication en temps opportun. Les modifications ne sont pas encore en vigueur.

Une modification a été apportée à la Loi sur la protection de la jeunesse par la Loi modifiant diverses dispositions relatives à la sécurité publique et édictant la Loi visant à aider à retrouver

des personnes disparues (L.Q. 2023, c. 20) afin d'abroger l'article 135.2.2 de cette première loi par concordance avec une modification apportée à la Loi sur la police (RLRQ, c. P13.1).

Plusieurs dispositions de la Loi sur la protection de la jeunesse ont été modifiées par la Loi visant à rendre le système de santé et de services sociaux plus efficace (L.Q. 2023, c. 34) afin de tenir compte du nouvel encadrement du système de santé et de services sociaux proposé par cette loi. Ces modifications ne sont pas encore en vigueur.

Une modification technique a été apportée au recueil des lois et des règlements du Québec afin de modifier le texte de l'article 71.8 de la Loi sur la protection de la jeunesse dans le but d'assurer une concordance et de bien référer au Règlement sur l'immigration au Québec (RLRQ, c. I-0.2.1, r. 3).

L'accès à l'égalité en emploi à la Commission

Au cours de la dernière année, la Commission a embauché 25 personnes avec un statut régulier et 18 avec un statut occasionnel.

TABLEAU 26

Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2023-2024

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
25	18	0	4

Les membres des minorités visibles et ethniques sont, de loin, le groupe visé par la loi le mieux représenté parmi les nouvelles embauches de la Commission.

TABLEAU 27

Embauche des membres de groupes cibles en 2023-2024

	Statut d'emploi			
	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
Nombre total de personnes embauchées en 2023-2024	30	14	0	2
Nombre de personnes embauchées				
Membres des minorités visibles et ethniques	15	6	0	1
Anglophones	–	–	–	–
Autochtones	0	0	0	1
Handicapées	0	0	0	0
Membre d'au moins un groupe cible	30	12	0	2
Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible par statut d'emploi %	100 %	86 %	0 %	100 %

Chez les employés réguliers, le taux d'embauche des membres de groupes ciblés est de 100 %.

TABLEAU 28

Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

Statut d'emploi	2023-2024 %	2022-2023 %	2021-2022 %
Régulier (%)	100 %	96 %	78 %
Occasionnel (%)	86 %	71 %	95 %
Étudiant (%)	0 %	100 %	100 %
Stagiaire (%)	100 %	67 %	80 %

Les personnes handicapées constituent 8% de l'effectif régulier de la Commission. Cependant, la Commission ne compte aucune personne autochtone parmi ses employés.

TABLEAU 29

Évolution de la présence des membres des groupes cibles (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2022 (%)
Anglophones	–	–%	–	–	–	–
Personnes autochtones	0	0%	0	0%	1	1%
Personnes handicapées	18	8%	20	10%	12	6%

Les minorités visibles et ethniques représentent 36 % de l'effectif régulier pour la région Montréal/Laval, comparativement à 3 % ou 2 % ailleurs au Québec.

TABLEAU 30

Évolution de la présence des membres des minorités visibles et ethniques (MVE) au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe cible par regroupement de régions	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2022	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2022 (%)
MVE Montréal/Laval	82	36 %	69	35 %	66	36 %
MVE Outaouais/Montérégie	3	1 %	3	2 %	–	–
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	4	2 %	3	2 %	1	1 %
MVE Capitale-Nationale	1	0 %	2	1 %	1	1 %
MVE Autres régions	1	0 %	2	1 %	0	0 %

Les membres des minorités visibles et ethniques constituent près du quart (23 %) du personnel d'encadrement à la Commission.

TABLEAU 31

Présence des membres des minorités visibles et ethniques au sein de l'effectif régulier et occasionnel – Résultat pour le personnel d'encadrement au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement (Nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	3	23 %

Les femmes représentent près des trois quarts (70 %) des embauches régulières ou occasionnelles de la Commission durant la dernière année.

TABLEAU 32

Taux d'embauche des femmes en 2023-2024 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	30	14	0	2	46
Nombre de femmes embauchées	23	9	0	0	32
Taux d'embauche des femmes (%)	77 %	64 %	0 %	0 %	70 %

Les femmes représentent 76 % de l'effectif de la Commission.

TABLEAU 33

Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2024

Groupe cible	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Effectif total (nombre total d'hommes et de femmes)	13	128	46	15	–	–	202
Nombre total de femmes	9	96	37	12	–	–	154
Taux de représentativité des femmes (%)	69 %	75 %	80 %	80 %	–	–	76 %

Les ressources utilisées

Ressources humaines

Durant la dernière année, les effectifs de la Commission ont augmenté dans tous ses secteurs d'activités et totalisent 221 personnes.

TABLEAU 34

Répartition de l'effectif par secteur d'activité – Effectif au 31 mars incluant le nombre de personnes occupant un poste régulier ou occasionnel, à l'exclusion des étudiants, des étudiantes et des stagiaires

Secteur d'activité	2023-2024	2022-2023	Écart
Accès à l'égalité Services-conseils	14	15	-1
Accueil, évaluation, médiation et Enquêtes Charte	74	69	5
Administration	43	38	5
Affaires juridiques	26	23	3
Éducation-coopération et Communications	24	20	4
Enquêtes Jeunesse	24	17	7
Recherche	16	13	3
Total	221	195	26

Cantine de Tadoussac.
Photo : Sébastien Otis



Entre les années 2022 et 2023, la somme investie en formation pour chaque employé a plus que doublé pour s'établir à 2 265 \$.

TABLEAU 35

Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2023	2022
Proportion de la masse salariale (%)	5,21 %	1,37 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	12,90	3,9
Cadre	22	11
Professionnel	223	132
Fonctionnaire ¹	136	58
Total ²	381	201
Somme allouée par personne ³ (\$)	2 265 \$	1 014 \$

¹ Employés de bureau et techniciens

² Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel-cadre, professionnel et fonctionnaire.

³ Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel (cadres, professionnels et fonctionnaires).

TABLEAU 36

Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Taux de départ volontaire (%)	10 %	12 %	10 %

TABLEAU 37

Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	3	4	5

Ressources financières

TABLEAU 38

Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2023-2024 ¹ (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2024 ² (000 \$) (2)	Écart (000 \$) (3) = (2) – (1)	Dépenses réelles 2022-2023 ³ (000 \$) (4)
Accès à l'égalité et services-conseils	1 338,4 \$	1 338,4 \$	0,0 \$	1 198,1 \$
Accueil, évaluation, médiation et enquêtes Charte	7 146,8 \$	7 146,8 \$	0,0 \$	6 457,1 \$
Administration	4 532,9 \$	4 532,9 \$	0,0 \$	5 356,0 \$
Affaires juridiques	3 279,0 \$	3 279,0 \$	0,0 \$	3 118,8 \$
Éducation-coopération	2 694,6 \$	2 694,6 \$	0,0 \$	2 201,1 \$
Communications				
Enquête Jeunesse	1 867,3 \$	1 867,3 \$	0,0 \$	1 294,4 \$
Recherche	1 906,0 \$	1 906,0 \$	0,0 \$	1 593,3 \$
Total	22 764,9 \$	22 764,9 \$	0,0 \$	21 218,8 \$

¹ Budget de dépenses 2023-2024 incluant les mesures du Budget intégrées au Fonds de suppléance présenté dans le volume « Crédits et dépenses des portefeuilles » du Budget de dépenses 2023-2024.

² Dépenses préliminaires, car les travaux effectués dans le cadre de la préparation des comptes publics du gouvernement du Québec ne sont pas terminés.

³ Comptes publics 2022-2023.

Ressources informationnelles

TABLEAU 39

Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	4	119 941 \$
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	10	2 334 165 \$
Total des contrats de service	14	2 454 106 \$

La Commission a entrepris **trois actions qui entraînent des retombées positives sur la population** :

- La mise en place de la **plainte en ligne** a facilité la réception, de manière électronique, des plaintes en Charte et jeunesse, a permis la création automatisée du dossier de réception et a rendu plus agile l'analyse de la recevabilité et la suite du traitement de la plainte.
- L'ajout de la **signature électronique** dans le processus de traitement des plaintes facilite la signature des documents par les parties et optimise le traitement à l'interne des dossiers.
- L'application par la Commission de plusieurs **exigences de sécurité** augmente la protection des actifs informationnels dans les dossiers.



Piscine à l'école spécialisée de Trois-Rivières.
Photo : Nathalie Parr

Gestion et contrôle de l'effectif

TABLEAU 40

Répartition et évolution des effectifs en heures rémunérées et en ETC transposés¹

Catégories	Heures travaillées (1)	Heures supplémentaires (2)	Total des heures rémunérées (3) = (1) + (2)	Total ETC transposés (4) = (3) / 1 826,3	2022-2023 Total en ETC transposés (5)	Évolution (6) = (4) - (5)
1. Personnel d'encadrement	28 466	0	28 466	16	14	2
2. Personnel professionnel	224 983	1 016	225 999	124	110	14
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	107 805	502	108 307	59	51	8
8. Étudiants et stagiaires	3 968	0	3 968	2	2	0
Total	365 222	1 518	366 740	201	177	24

¹ Nombre d'heures rémunérées converti en équivalents temps complet (ETC) sur la base de 35 heures par semaine.

TABLEAU 41

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

	Nombre
Divulgations reçues par la personne responsable du suivi des divulgations	0
Divulgations auxquelles on a mis fin, en application du paragraphe 3 de l'article 22	0
Divulgations fondées	0
Divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées par l'article 4	0
Communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0

Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

Application de la Politique linguistique de l'État et de la Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle dans l'Administration

Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ¹ ?	Oui
Avez-vous un comité permanent ou avez-vous choisi de mettre en place un comité permanent ?	Oui
Si oui, combien y a-t-il eu de rencontres des membres du comité permanent au cours de l'exercice ?	7 rencontres
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ? Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :	Oui Mesures : Une note a été envoyée à l'ensemble du personnel pour les informer du nom de l'émissaire. Pour les questions, une boîte courriel a été créée.

¹ À titre informatif, le mandataire porte le titre d'émissaire depuis le 1^{er} juin 2023.

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation dispose d'une directive particulière approuvée par le ministre de la Langue française ?	Non
Si vous avez une directive particulière : <ul style="list-style-type: none"> • Indiquez la date à laquelle elle a été approuvée par le ministre de la Langue française : • Combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ? 	Le travail est en cours
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Non
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions :	Non applicable
Au cours de l'exercice, quelle proportion des employés de votre organisation a reçu de l'information concernant la directive relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle (du ministre ou particulière) afin d'assurer une utilisation exemplaire du français conformément aux dispositions de la <i>Charte de la langue française</i> ?	93%

Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État?</p>	<p>Oui</p>
<p>Si oui, expliquez quelles ont été ces mesures :</p>	<p>Une note à l'ensemble du personnel a été envoyée avec les liens électroniques pour accéder aux documents liés à l'entrée en vigueur de la Loi (Directive du MLF, Politique linguistique de l'état, Guide pratique à l'intention des organismes de l'Administration).</p> <p>Également, des groupes de discussion dans chacune des directions ont été organisés et rencontrés afin entre autres de repérer les situations et circonstances dans lesquelles un membre du personnel pourrait être appelé à utiliser une langue autre que le français.</p> <p>Un tableau des bonnes pratiques ainsi qu'une foire aux questions pour notre intranet ont été rédigés.</p>
<p>L'article 20.1 de la <i>Charte de la langue française</i> prévoit qu'un organisme de l'Administration publique, dans les trois mois suivants la fin de son exercice financier, le nombre de postes pour lesquels il exige, afin d'y accéder notamment par recrutement, embauche, mutation ou promotion ou d'y rester, la connaissance ou un niveau de connaissance spécifique d'une autre langue que le français ainsi que ceux pour lesquels une telle connaissance ou un tel niveau de connaissance est souhaitable.</p> <p>Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français :</p> <ul style="list-style-type: none"> • est exigé? • est souhaitable? 	<p>35 postes avec exigence</p> <p>25 postes où l'anglais est souhaitable</p>

L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Nombre de demandes reçues : 483

Nombre de demandes entièrement refusées : 26

TABLEAU 42

Nombre de demandes traitées, en fonction de leur nature et des délais

Délai de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	13	373	0
21 à 30 jours	5	19	0
31 jours et plus (le cas échéant)	18	52	0
Total	36	444	0

Une route en Gaspésie.
Photo: Julie Dumontier

4

Les résultats

Le Plan stratégique 2021-2025

La vue depuis Sainte-Madeleine-
de-la-Rivière-Madeleine
(Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine).
Photo: Sébastien Otis.

Sommaire des résultats 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2021-2025

Orientation 1 : Renforcer le rôle de la Commission comme leader dans la défense et la promotion des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
1.1.1 : Accroître le rayonnement de la Commission	Mise en œuvre de la stratégie de régionalisation	Liste d'actions et d'interventions prioritaires conçue au plus tard le 31 mars 2024	Cible atteinte Voir résultats détaillés	100
	Pourcentage de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats	s/o	s/o	101
1.2.1 : Accroître la reconnaissance du rôle et de l'expertise de la Commission	Taux d'augmentation du nombre d'entrevues et de demandes d'informations des médias	20 % Par rapport à la mesure de départ	Voir résultats détaillés	102
	Nombre de publications de la Commission diffusées en tribunes publiques ou lors de forums de partenaires	20	21	102
1.2.2 : Augmenter les interventions et les partenariats visant à promouvoir et défendre les droits des groupes protégés par la Charte	Nombre d'interventions, de projets ou d'activités développés en partenariat avec des institutions ainsi que des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la Charte	23	32	103
1.3.1 : Consolider les orientations pour les enfants et les jeunes	Pourcentage de mise en œuvre des orientations pour les enfants et les jeunes	40 %	45 %	103
1.3.2 : Consolider les collaborations avec les organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant	Nombre d'interventions ou de partenariats développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant	90	90	104

Orientation 2 : Promouvoir les droits et libertés de la personne en tenant compte de l'intérêt public

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
2.1.1 : Mettre l'accent sur les interventions dans les dossiers de nature systémique	Pourcentage d'interventions judiciaires de nature systémique	65 %	67 %	105
2.1.2 : Mettre en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées	Pourcentage de mise en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées	60 %	61 %	106
2.1.3 : Élargir la portée des interventions de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi	Nombre de nouvelles organisations qui ont adhéré au programme d'accès à l'égalité	25	44	106
	Adoption d'orientations concernant l'opportunité d'intégrer les minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi	s/o	Voir résultats détaillés	107
2.2.1 : Accroître les actions pour lutter contre le racisme	Pourcentage de mise en œuvre des orientations stratégiques dans le contexte du rapport du Groupe d'action contre le racisme	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2024	Voir résultats détaillés	107
	Pourcentage de mise en œuvre des orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones	35 %	41%	108
2.3.1 : Promouvoir les droits économiques et sociaux	Nombre d'activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux	15	27	109

Orientation 3 : Valoriser l'expérience client et le capital humain

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Page
3.1.1 : Consolider les pratiques en matière de qualité et d'accessibilité des services	Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission	s/o	s/o	110
3.2.1 : Accroître le respect des engagements de service en termes de délai de traitement des dossiers	Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	70 %	79 %	111
	Pourcentage de dossiers réglés par entente ou en médiation avant décision de la Commission	20 % Cible révisée	28 %	111
3.2.2 : Maximiser le virage technologique pour soutenir l'optimisation des processus à impact direct sur les citoyennes et citoyens	Nombre des services conçus ou améliorés avec la participation des citoyennes et citoyens	1	Voir résultats détaillés	112
	Pourcentage des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique	85 %	100 %	112
3.3.1 : Assurer la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences	Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences	60 %	63 %	113
3.3.2 : Promouvoir un milieu de travail collaboratif	Taux de satisfaction du personnel	Sondage réalisé au plus tard le 31 mars 2024	Voir résultats détaillés	113

Résultats détaillés 2023-2024 relatifs aux engagements du Plan stratégique 2021-2025

Les choix stratégiques pour 2021-2025 répondent aux principaux enjeux auxquels la Commission fait face. À la suite de l'analyse des contextes externe et interne et des préoccupations exprimées par le personnel, les membres de la Commission et les groupes qui ont été consultés, trois enjeux prioritaires ont été retenus pour les quatre prochaines années afin d'assumer pleinement le mandat de la Commission. Vous trouverez dans les pages qui suivent, les résultats détaillés pour l'année 2023-2024 de ce plan stratégique.

Enjeu 1 : le leadership de la Commission

L'analyse de l'environnement nous a révélé que le leadership de la Commission demeure un enjeu réel auquel il faut donner la priorité. Il est important que la Commission renforce son rôle de leader et occupe la place qui lui revient dans l'espace public.

Orientation 1 : Renforcer le rôle de la Commission comme leader dans la défense et la promotion des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse

La Commission souhaite renforcer sa position comme leader dans la défense et la promotion des droits et libertés de la personne et des droits de la jeunesse. Par conséquent, des actions seront orientées vers le déploiement de la stratégie de régionalisation visant à mieux rejoindre et servir les régions, à mieux faire connaître au grand public son mandat, ses prises de position et ses actions. Enfin, le déploiement des orientations pour les enfants et les jeunes permettra d'arrimer les actions de la Commission pour que l'intérêt de l'enfant soit pris en compte dans toutes les décisions qui le concernent.

Axe d'intervention 1.1 : Une plus grande présence de la Commission, y compris en région

Objectif 1.1.1 : Accroître le rayonnement de la Commission

Afin d'assurer une présence dans toutes les régions du Québec et d'affirmer qu'elle est l'institution clé pour défendre les droits et libertés, la Commission s'engage à mettre en œuvre sa stratégie de régionalisation. Celle-ci lui permettra d'être plus présente sur le terrain et de mieux prendre en compte les réalités et les particularités des différentes régions du Québec. De plus, consciente de la présence croissante des outils électroniques et des nouveaux médias, la Commission les prendra en compte tant dans sa vigie que dans ses actions. La Commission continuera à sonder la population pour veiller à toujours mieux faire connaître et comprendre sa mission auprès du public.

Indicateur 1 : Mise en œuvre de la stratégie de régionalisation

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Portrait de chaque région et des communautés autochtones réalisé au plus tard le 31 mars 2022	Partenaires-clés identifiés en tant que relayeur au plus tard le 31 mars 2023	Liste d'actions et d'interventions prioritaires conçue au plus tard le 31 mars 2024	Protocoles d'entente signés avec des partenaires en tant que points de services régionaux
Résultats	Cible non atteinte	Partenaires-clés identifiés Cible atteinte	Cible atteinte	

L'an dernier, il a été décidé de déplacer la cible de 2023-2024 à l'année 2022-2023 et celle de 2022-2023 à l'année 2023-2024, car l'identification des partenaires-clés en tant que relayeur devait être réalisée avant d'élaborer la liste d'actions et d'interventions prioritaires. Au cours de l'année 2023-2024, une nouvelle conseillère en éducation et coopération a été embauchée à Saguenay poursuivant ainsi les embauches entamées en 2022-2023 dans les différentes régions du Québec. De plus, l'embauche de la nouvelle directrice de l'éducation et de la promotion des droits, basée à Québec, permet de raffermir la volonté de la Commission de créer un pôle opérationnel au bureau de Québec. Un portrait de la majorité des régions a été effectué, en y incluant les enjeux régionaux liés aux mandats de la Commission ainsi que les groupes régionaux à cibler pour des actions de partenariats. Les portraits des régions pour lesquelles des conseillers et conseillères sont déjà en poste sont plus avancés et le travail se poursuit pour la rédaction des portraits des autres régions.

Une liste des actions et interventions prioritaires a été conçue et pourra être bonifiée au cours de l'année 2024-2025.

Indicateur 2 : Pourcentage de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats (Mesure de départ : 82 % connaissent la Commission et 15 % la nomment spontanément à la lecture de ses mandats)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	s/o	83 % 20 %	s/o	85 % / 30 %
Résultats	s/o	75 % Cible non atteinte	s/o	

s.o. : sans objet

Aucun indicateur n'a été défini pour l'année financière 2023-2024. Le sondage pour mesurer la proportion de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats sera réalisé au cours de l'exercice 2024-2025.

Axe d'intervention 1.2 : Une plus grande visibilité du rôle et des mandats de la Commission

Objectif 1.2.1 : Accroître la reconnaissance du rôle et de l'expertise de la Commission

Dans le but de partager ses positions à un plus large public, la Commission compte être plus présente sur toutes les tribunes qui peuvent porter son message et qui ont un effet multiplicateur. En effet, la Commission souhaite mieux faire connaître son mandat à la population québécoise, expliquer en quoi il est important pour le bien commun et mieux faire comprendre ses prises de position et ses décisions.

Indicateur 1 : Taux d'augmentation du nombre d'entrevues et de demandes d'informations des médias (Mesure de départ : 290 – année 2020-2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	7% Par rapport à la mesure de départ soit 310	10% Par rapport à la mesure de départ soit 319	20% Par rapport à la mesure de départ soit 348	20% Par rapport à la mesure de départ soit 348
Résultats	223 Cible non atteinte	174 Cible non atteinte	201 Cible non atteinte	

À la fin de l'an 1 du plan stratégique, la Commission a réalisé que la mesure étalon de 2020-2021 ne représentait pas la normale des années antérieures puisque la première année de la pandémie avait suscité un nombre exceptionnel de demandes médias liées à la COVID. La nouvelle mesure étalon a donc été révisée à partir de l'année 2019-2020 et se situe à 225 plutôt qu'à 290. Ainsi pour l'année 2022-2023, la cible de 20% par rapport à la mesure de départ de 348 est maintenant de 270.

La cible révisée de 20% correspondant à 270 demandes d'information des médias pour l'an 3 n'a pas été atteinte. 201 demandes médias ont été reçues comparativement à la cible de 270 pour l'année 2023-2024. Une analyse de la justesse et de la pertinence réelle de cet indicateur pour mesurer l'objectif d'augmenter la reconnaissance de l'expertise de la Commission a été faite en février 2024. Plusieurs facteurs peuvent faire en sorte que les médias ne contactent pas la Commission et plusieurs aspects du travail de la Commission impliquent le respect d'une confidentialité et d'une neutralité qui empêchent de répondre positivement à plusieurs demandes des médias.

Indicateur 2 : Nombre de publications de la Commission diffusées en tribunes publiques ou lors de forums de partenaires

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	18	21	20	22
Résultats	22 Cible atteinte	21 Cible atteinte	21 Cible atteinte	

En 2022-2023, le libellé de l'indicateur a été modifié, car il était difficile de s'assurer de l'exactitude du nombre de publications qui étaient effectivement mentionnées au cours de certaines allocutions. Ainsi, l'indicateur se lit maintenant comme suit : Nombre de participations à des tribunes publiques et des forums de partenaires où la Commission diffuse ses publications. Au cours de l'année financière 2023-2024, la Commission a participé à 21 tribunes publiques ou à des forums de partenaires où elle a diffusé ses publications.

Objectif 1.2.2 : Augmenter les interventions et les partenariats visant à promouvoir et défendre les droits des groupes protégés par la Charte

Toujours dans l'esprit d'exercer son leadership, la Commission désire accroître les partenariats et travailler de concert avec les organismes qui représentent les groupes minoritaires et minorisés afin de porter plus haut la voix de ces groupes et voir ainsi de réels changements s'opérer.

Indicateur 1 : Nombre d'interventions, de projets ou d'activités développés en partenariat avec des institutions ainsi que des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la Charte

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	17	19	23	25
Résultats	19 Cible atteinte	28 Cible atteinte	32 Cible atteinte	

En 2023-2024, un total de 32 interventions, projets ou activités développés en partenariat avec des institutions ainsi que des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la Charte ont été réalisés. Notamment, la Commission a collaboré avec le Protecteur du citoyen, le Protecteur national de l'élève et la présidente du Conseil supérieur de l'éducation à l'organisation d'un colloque intitulé « Le respect des droits des élèves HDAA : un état des lieux ». Ce colloque a permis de réunir plus de 400 personnes qui ont à cœur la défense des droits des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (élèves HDAA). La Commission a également eu un partenariat avec le Centre de prévention de la radicalisation menant à la violence dans la réalisation d'un atelier destiné aux établissements d'enseignement de niveau primaire et secondaire « Mon école sans haine ».

Axe d'intervention 1.3 : L'affirmation du mandat de la Commission en matière de protection de la jeunesse

Objectif 1.3.1 : Consolider les orientations pour les enfants et les jeunes

Consciente de sa contribution essentielle en matière de protection de la jeunesse et des changements imminents et attendus en ce domaine, la Commission souhaite d'abord développer puis consolider ses orientations dans l'ensemble de ses interventions concernant les jeunes suivis ou ayant besoin d'un suivi en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse ou de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Ainsi, tant au niveau de l'éducation et de la promotion des droits, des enquêtes jeunesse que des interventions judiciaires, une vision intégrant l'ensemble des enjeux jeunesse sera élaborée, diffusée puis appliquée à tous les secteurs d'activités de la Commission.

Indicateur 1 : Pourcentage de mise en œuvre des orientations pour les enfants et les jeunes

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	20 %	40 %	60 %
Résultats	Orientations non adoptées Cible non atteinte	Orientations adoptées Cible atteinte	45 % Cible atteinte	

À la suite de l'adoption en 2022-2023 des Orientations pour les enfants et les jeunes, un plan opérationnel en vue de la mise en œuvre de ces orientations a été élaboré. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, 45 % des actions prévues en matière de droits de la jeunesse au plan opérationnel ont été réalisées incluant certaines actions mises en œuvre au courant de l'année précédente, ce qui représente 5 % de plus que la cible initiale prévue pour cette année.

Objectif 1.3.2 : Consolider les collaborations avec les organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant

Toujours dans l'esprit de renforcer son leadership, la Commission reconnaît l'importance du travail conjoint et harmonisé d'autant plus crucial en ce qui a trait aux droits de la jeunesse et à la protection de l'enfant. C'est pourquoi elle souhaite consolider ses partenariats et développer de nouvelles collaborations avec les organismes jeunesse œuvrant à promouvoir et protéger les droits des enfants.

Indicateur 1 : Nombre d'interventions ou de partenariats développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant (Mesure de départ : 33)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	50	65	90	110
Résultats	33 Cible non atteinte	67 Cible atteinte	90 Cible atteinte	

Au cours de l'année 2023-2024, 90 interventions et partenariats ont été développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant.

Enjeu 2 : le respect et la défense des droits dans une perspective de justice sociale

La Commission est très préoccupée par l'appropriation d'un discours qui se veut fondé sur les droits par certains groupes, la déformation qu'ils ont faite du sens des droits et des libertés ainsi que l'impact que cela génère du point de vue de la sécurité, de la cohésion et de la justice sociale, particulièrement chez les groupes minoritaires. Par conséquent, il apparaît urgent pour la Commission d'accorder une place importante dans sa planification stratégique à cet enjeu.

Orientation 2 : Promouvoir les droits et libertés de la personne en tenant compte de l'intérêt public

La Commission a toujours fait valoir l'intérêt public dans ses décisions ou ses interventions même en défendant des causes individuelles. Elle a su démontrer, notamment par ses travaux de recherche, l'existence de pratiques discriminatoires à l'égard de plusieurs groupes. Elle a aussi fait reconnaître l'existence de la discrimination systémique et fait avancer la reconnaissance de l'approche intersectionnelle qui permet de mieux comprendre et agir contre des formes complexes de discrimination.

L'année 2020 a mis en évidence plusieurs enjeux et défis pour la société québécoise, notamment en lien avec la discrimination systémique et le contexte sanitaire résultant de la pandémie de la COVID-19. La lutte contre le racisme et la discrimination systémiques et le renforcement des droits économiques et sociaux sont les priorités que se donne la Commission pour les années à venir, entre autres afin que les voix des peuples autochtones et des minorités racisées soient entendues et que cessent les discriminations historiques dont ils font l'objet.

Axe d'intervention 2.1 : La lutte contre les discriminations et l'exploitation

Objectif 2.1.1 : Mettre l'accent sur les interventions dans les dossiers de nature systémique

Dans l'intérêt public, la Commission intervient pour obtenir des ordonnances visant à corriger les systèmes discriminatoires, offrir l'information et la formation nécessaires et prévenir la récurrence de la discrimination. Ainsi, la Commission continuera à traiter les enjeux de discrimination de façon holistique et désire aller plus loin en mettant en place une approche axée sur le traitement des situations ayant un impact systémique afin de favoriser la justice sociale.

Indicateur 1 : Pourcentage d'interventions judiciaires de nature systémique
(Mesure de départ : 50 %)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	55 %	60 %	65 %	70 %
Résultats	60 % Cible atteinte	69 % Cible atteinte	67 % Cible atteinte	

Pour l'année 2023-2024, 67 % des plaintes et dénonciations ont eu des conclusions dans l'intérêt public ou des conclusions systémiques. La cible a été atteinte et même dépassée.

Objectif 2.1.2 : Mettre en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées

Conformément à l'article 48 de la Charte des droits et libertés de la personne, toute personne âgée et toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. C'est l'engagement que la société québécoise s'est donné envers les personnes âgées et les personnes handicapées. C'est également le mandat de la Commission envers cette clientèle ciblée à qui nous devons offrir des services afin que toute forme d'exploitation soit dénoncée et prenne fin. Pour ce faire, la Commission mettra en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées applicables à toutes ses interventions.

Ainsi, tant au niveau de l'éducation et de la promotion des droits et libertés, des interventions en accès à l'égalité, que des interventions judiciaires, une vision intégrant l'ensemble des enjeux sera élaborée, diffusée puis appliquée à tous les secteurs d'activités de la Commission.

Indicateur 1 : Pourcentage de mise en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	40 %	60 %	80 %
Résultats	Orientations adoptées Cible atteinte	40 % Cible atteinte	61 % Cible atteinte	

À la suite de l'adoption en 2021-2022 des Orientations en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées, un plan triennal 2022-2025 de mise en œuvre de ces orientations a été élaboré. Ainsi, au cours de l'année 2023-2024, 61 % des actions prévues au plan opérationnel ont été réalisées.

Objectif 2.1.3 : Élargir la portée des interventions de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi

La Commission souhaite élargir la portée de ses interventions en matière d'accès à l'égalité en emploi. Pour y parvenir, elle entend étendre la portée des programmes en appliquant un plan de développement afin de rejoindre de nouveaux employeurs, que ce soit par des programmes volontaires, des programmes d'obligation contractuelle ou par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

De plus, la Commission poursuivra ses analyses en vue de l'adoption d'orientations quant à l'opportunité de recommander l'ajout des minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi.

Indicateur 1 : Nombre de nouvelles organisations qui ont adhéré au programme d'accès à l'égalité

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	25	25	25	25
Résultats	34 Cible atteinte	49 Cible atteinte	44 Cible atteinte	

Au cours de l'année 2023-2024, 44 nouvelles organisations ont adhéré au programme d'accès à l'égalité en emploi. Parmi celles-ci, une était reliée à la LAEE dans des organismes publics, 37 concernaient les programmes d'obligation contractuelle du Québec et six provenait des programmes volontaires. La cible visant l'adhésion au programme d'accès à l'égalité qui est de 25 nouvelles organisations par année a été dépassée de 19.

Indicateur 2 : Adoption d'orientations concernant l'opportunité d'intégrer les minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	s/o	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2023	s/o	Projet pilote mis en place au plus tard le 31 mars 2025
Résultats	s/o	Cible non atteinte	Cible non atteinte	

s.o. : sans objet

En 2022-2023, la Commission a décidé de reporter l'adoption des orientations au 31 mars 2024 afin de tenir compte d'un cadre de réflexion rédigé par la direction de la recherche et visant à guider les travaux du comité interne d'orientation LGBTQ/PAÉE en vue d'orienter la Commission quant à l'opportunité de recommander l'ajout des minorités sexuelles et de genre aux groupes visés aux programmes d'accès à l'égalité en emploi.

Bien que les travaux aient avancé, la cible modifiée l'an dernier n'a pas été atteinte au 31 mars 2024, car la Commission a décidé d'attendre la sortie publique du rapport du Groupe de travail sur la révision de la Loi sur l'équité en matière d'emploi au fédéral qui a eu lieu en décembre 2023 afin de connaître leur position. En janvier 2024, une rencontre a eu lieu avec la présidente de ce groupe de travail qui nous a confirmé qu'une des recommandations du rapport est l'ajout des personnes 2ELGTQI+ comme groupe désigné à la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Au cours de l'année 2023-2024, la Commission a également pris connaissance des résultats d'un sondage effectué en 2021 par la Fondation Émergence et par le Conseil du Patronat du Québec qui brosse un portrait clair de la situation des personnes issues de la communauté LGBTQ+ en milieu de travail, notamment sur la proportion significativement supérieure des personnes de ce groupe victimes de harcèlement sexuel ou psychologique en milieu de travail.

La Commission poursuit ses travaux quant à l'opportunité d'intégrer les minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi jusqu'en mars 2025. Les résultats des travaux en cours permettront de formuler des orientations institutionnelles et des mesures à implanter, le cas échéant.

Axe d'intervention 2.2 : La lutte contre le racisme sous toutes ses formes

Objectif 2.2.1 : Accroître les actions pour lutter contre le racisme

La Commission s'engage à poursuivre les actions et initiatives découlant de ses orientations stratégiques dans le contexte du rapport du Groupe d'action contre le racisme, afin de lutter contre la discrimination, le racisme et le profilage racial. Aussi, elle s'engage par ses orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones à mettre en place des actions afin d'améliorer l'accessibilité de ses services de même que le rapprochement avec les partenaires et les acteurs du milieu.

Indicateur 1 : Pourcentage de mise en œuvre des orientations stratégiques dans le contexte du rapport du Groupe d'action contre le racisme

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	60 %
Résultats	Orientations non adoptées Cible non atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte	

En 2021-2022, la Commission a pris la décision de modifier l'indicateur et la cible de cet objectif qui se lit maintenant : Pourcentage de mise en œuvre d'une stratégie de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques de la Commission avec comme cible pour l'année 2022-2023, d'adopter la stratégie au plus tard le 31 mars 2023. Toutefois, malgré les efforts déployés au cours de l'exercice 2022-2023, la date limite pour l'adoption de la stratégie a été repoussée au 31 mars 2024 et cette nouvelle cible n'a pu être atteinte.

Cependant, au cours de l'exercice 2023-2024, la Commission a poursuivi ses efforts dans la rédaction de la stratégie qui est actuellement en phase de finalisation. Étant donné qu'il s'agit de la première stratégie de la Commission et qu'elle revêt une nature transversale, exigeant ainsi une réflexion approfondie au sein de l'organisation, son adoption est désormais prévue pour l'exercice 2024-2025.

Indicateur 2 : Pourcentage de mise en œuvre des orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	60 %
Résultats	Orientations adoptées Cible atteinte	25 % Cible atteinte	41 % Cible atteinte	

En 2023-2024, la Commission a progressé dans la réalisation de certains objectifs des *Orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones*. La Commission a adapté la Charte des droits en six langues autochtones, qu'elle a ensuite officiellement remise à des chefs des Premières Nations et Inuit. De plus, des membres du personnel de la Commission ont participé à une formation nommée « Peuples autochtones 101 », élaborée par l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT), visant à approfondir leur compréhension des réalités autochtones, notamment en ce qui concerne les langues et les territoires, les enjeux historiques et contemporains, ainsi que l'impact des politiques coloniales. De plus, en collaboration avec l'Institut Tshakapesh, la Commission a poursuivi ses travaux pour créer la plateforme interactive " Mythes et Réalités " en français et en anglais dont le lancement aura lieu le 13 juin 2024. Par ailleurs, la Commission a entamé la révision de ces orientations et dans le cadre de cette révision, elle a rencontré des organismes autochtones.

Au cours de l'année 2023-2024, 41 % des orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones ont été mises en œuvre. La cible a été atteinte et même dépassée.

Axe d'intervention 2.3 : Le renforcement des droits économiques et sociaux

Objectif 2.3.1 : Promouvoir les droits économiques et sociaux

Depuis son bilan sur les 25 ans de la Charte, la Commission ne cesse de revendiquer que les droits économiques et sociaux garantis à la Charte aient le même statut juridique que les autres droits protégés par celle-ci. La crise sanitaire liée à la COVID-19 a mis en lumière les inégalités socio-économiques qui existaient et qui perdurent. Elle a aussi éclairé des lacunes importantes dans l'accès et la qualité des protections sociales et sanitaires, ainsi que dans la mise en œuvre de l'ensemble des droits économiques et sociaux protégés par la Charte, notamment le droit à l'instruction, le droit à des mesures d'assistance financière et des mesures sociales susceptibles d'assurer un niveau de vie décent, le droit à l'environnement et la biodiversité et le droit à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent la santé, la sécurité et l'intégrité des travailleuses et des travailleurs. Face à ce constat, l'importance des droits économiques et sociaux se réaffirme. C'est pourquoi la Commission réalisera des activités pour promouvoir le renforcement de ces droits.

De plus, la pandémie a mis de l'avant dans le discours public l'importance des droits de la personne, tant dans leur dimension individuelle que collective. Elle marquera sans aucun doute une étape décisive dans la prise de conscience de la place fondamentale que doivent occuper les droits économiques et sociaux dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques. La Commission poursuivra cette réflexion.

Indicateur 1 : Nombre d'activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	12	14	15	15
Résultats	26 Cible atteinte	19 Cible atteinte	27 Cible atteinte	

27 activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux ont été réalisées au cours de l'année 2023-2024, soit 12 de plus que la cible fixée au départ. L'un des faits saillants de cette année est sans aucun doute la conception et la diffusion de l'exposition *NOUS : Portraits de l'assistance sociale* qui résulte d'une collaboration entre l'Université TÉLUQ, la Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains et le Collectif pour un Québec sans pauvreté. La diffusion de cette exposition a permis de sensibiliser plus de 70 000 personnes au cours de l'année relativement aux préjugés envers l'assistance sociale. La riche programmation d'activités autour de l'exposition aura aussi permis de rejoindre des publics très variés : fonction publique, magistrature, personnel professionnel, milieu universitaire, étudiants et étudiantes, milieu communautaire.

Enjeu 3 : une institution inclusive et performante axée sur le service aux citoyennes et citoyens

Les services de la Commission connaissent une demande croissante depuis la dernière décennie. Que ce soit le nombre grandissant de plaintes relatives aux droits de la personne ou de demandes d'intervention en matière de droits de la jeunesse, la hausse des appels pour des renseignements ou pour le service-conseil en matière d'accommodements raisonnables, la Commission est toujours plus sollicitée. Cette réalité l'oblige à revoir certaines de ses façons de faire et à toujours travailler pour accroître sa performance et son efficacité. La Commission est également soucieuse de répondre adéquatement et de manière inclusive et accessible aux besoins de la population. Les changements à apporter doivent être guidés par la cohérence, la qualité et l'accessibilité.

Orientation 1 : Valoriser l'expérience client et le capital humain

Un sondage réalisé par une firme indépendante en mars 2020 établissait à 56 % le taux de satisfaction de la clientèle quant à la qualité des services reçus. Notons que les services visés par le sondage étaient le traitement d'une plainte en droits de la personne et les demandes d'information, soit le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable et l'information spécialisée. De plus, il est important de souligner que le service qui traite les plaintes en droits de la personne est celui qui reçoit la majorité des demandes à la Commission.

Ainsi, la Commission réitère sa volonté de bien servir les personnes qui font appel à elle. Au cours de l'année 2021-2022, elle a actualisé ses engagements dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Elle continuera également de sonder les personnes qui utilisent ses services afin de les améliorer.

La Commission doit continuer d'accroître son niveau d'efficacité afin de mieux répondre aux besoins de la population. Pour ce faire, elle entend continuer d'adapter ses communications et vulgariser les concepts pour rendre l'expérience des citoyennes et citoyens plus facile et satisfaisante. Toutefois, la Commission se doit de porter une attention particulière au développement continu de l'expertise et des compétences de son personnel, pilier de sa relation avec la population.

Axe d'intervention 3.1 : La qualité et l'accessibilité des services rendus à la population

Objectif 3.1.1 : Consolider les pratiques en matière de qualité et d'accessibilité des services

Chaque année, la Commission publie des dizaines de mémoires, d'avis et de rapports. Son personnel diffuse de l'information, organise des activités d'éducation et entretient des contacts quotidiens avec les citoyennes et les citoyens. Ces derniers doivent être satisfaits des interactions tant d'un point de vue de la qualité que de celui de l'accessibilité.

Indicateur 1 : Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission
(Mesure de départ : 56 % – sondage réalisé en 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	s/o	70 %	s/o	75 %
Résultats	s/o	49 % Cible non atteinte	s/o	

Aucun indicateur n’a été défini pour l’année financière 2023-2024. Le sondage pour mesurer le taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission sera réalisé au cours de l’exercice 2024-2025.

Axe d’intervention 3.2 : L’amélioration et l’optimisation de nos façons de faire

Objectif 3.2.1 : Accroître le respect des engagements de service en termes de délai de traitement des dossiers

En lien avec sa performance organisationnelle, la Commission maintient sa volonté de diminuer les délais de traitement des dossiers en droits de la personne. En effet, la Commission compte maintenir la qualité des décisions qu’elle rend, tout en continuant d’améliorer les délais de traitement des dossiers, tant en regard de son mandat relatif aux droits de la personne qu’en protection des droits de la jeunesse.

De plus, la Commission favorise le recours à la médiation. Celle-ci demeure un moyen privilégié de règlement des différends compte tenu des avantages qu’elle procure, incluant le respect des intérêts et des besoins des parties, leur participation à créer et à choisir des solutions adaptées, les ententes satisfaisantes de part et d’autre et la diminution du délai de traitement des dossiers.

Indicateur 1 : Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens
(Mesure de départ : 56 % – année de référence 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	60 %	65 %	70 %	75 %
Résultats	75 % Cible atteinte	72 % Cible atteinte	79 % Cible atteinte	

Au cours de l’année financière 2023-2024, 79 % des dossiers en droits de la personne ont été traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Indicateur 2 : Pourcentage de dossiers réglés par entente ou en médiation avant décision de la Commission (Mesure de départ: 23 % – année de référence 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	25 %	30 %	Cible révisée à 20 %	Cible révisée à 25 %
Résultats	23 % Cible non atteinte	16 % Cible non atteinte	28 % Cible atteinte	

Comme mentionné l’an dernier dans le rapport annuel, les cibles ont été révisées pour les années 2023-2024 et 2024-2025 considérant la réalité opérationnelle et les éléments sur lesquels la Commission a du contrôle ou non. Ainsi, la cible révisée de 20 % de dossiers réglés par entente ou en médiation avant la décision de la Commission a été atteinte. En effet, 209 dossiers ont été réglés avant judiciarisation sur 750 pour l’année 2023-2024.

Objectif 3.2.2 : Maximiser le virage technologique pour soutenir l’optimisation des processus à impact direct sur les citoyennes et citoyens

La Commission, comme toutes les institutions publiques, fait face à d’importants changements en termes de modifications des comportements sociaux et de progrès technologique. Le plus marquant de ces changements est le virage numérique. En effet, le numérique est désormais bien intégré dans la société, il a transformé nos habitudes de vie et notre manière de travailler. Ces transformations font maintenant partie du quotidien des citoyennes et citoyens et leurs attentes envers les services publics sont de plus en plus élevées. La population souhaite désormais que les services offerts soient adaptés à ses façons de faire, et non l’inverse.

Par conséquent, et en conformité avec différentes orientations gouvernementales, la Commission entend poursuivre son développement numérique en mettant notamment en place le service de la plainte en ligne et en consultant la population sur les améliorations à apporter pour poursuivre l’optimisation de ses services.

Indicateur 1 : Nombre de services conçus ou améliorés avec la participation des citoyennes et citoyens

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	1	1	1	1
Résultats	2 Cible atteinte	1 Cible atteinte	0 Cible non atteinte	

Bien qu’aucun service n’ait été conçu ou amélioré avec la participation des citoyennes et citoyens, au cours de l’année 2023-2024, la Commission a concentré ses projets vers l’optimisation de processus et d’outils de travail internes. Le projet de refonte du système de mission de la Commission, le CLIC_MARC, a occupé le temps des équipes concernées par l’outil et l’équipe de projet de la direction des ressources informationnelles.

Indicateur 2 : Pourcentage des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique
(Mesure de départ : 20 % – année de référence 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	30 %	60 %	85 %	85 %
Résultats	30 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte	100 % Cible atteinte	

La cible de 85 % des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique en 2023-2024 a été atteinte et est maintenant de 100 % ce qui est une belle réussite pour la Commission qui a atteint les objectifs fixés par le ministère de la Cybersécurité et du numérique.

Axe d'intervention 3.3 : La consolidation des compétences

Objectif 3.3.1 : Assurer la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences

Pour la Commission, il est essentiel de maintenir son expertise et de continuer à développer les connaissances et ce, afin que les services qu'elle rend à la population demeurent de qualité. Pour ce faire, la Commission mise sur le développement et le transfert de compétences de son personnel pour faire face aux différents enjeux, notamment la pénurie de main-d'œuvre et la concurrence du marché du travail.

Enfin, comme le virage numérique vise le développement continu des compétences et de la performance numériques ainsi que l'adoption des pratiques en la matière, la Commission prêtera une attention particulière afin d'accompagner son personnel dans ce virage et de mieux l'outiller pour atteindre les objectifs gouvernementaux en lien avec la Stratégie de transformation numérique gouvernementale 2019-2023.

Indicateur 1 : Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	s/o	Plan d'action adopté au plus tard le 31 mars 2023	60 %	100 %
Résultats	s/o	Plan adopté Cible atteinte	63 % Cible atteinte	

La cible pour 2023-2024 a été atteinte. En effet, 63 % des mesures favorisant la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences ont été mis en œuvre.

Objectif 3.3.2 : Promouvoir un milieu de travail collaboratif

En 2020, une firme externe a mené un sondage à la Commission ainsi que des discussions en petits groupes auprès de son personnel pour approfondir la compréhension des besoins liés à l'appréciation et la reconnaissance au travail. La Commission désireait entre autres connaître la perception et les pistes d'amélioration proposées par son personnel concernant différents sujets.

Afin de répondre aux attentes exprimées, la Commission s'engage à déployer une stratégie d'engagement, de rétention et de reconnaissance des membres de son personnel. Celle-ci vise en outre à poursuivre le développement d'un milieu de travail collaboratif qui améliorera l'expérience globale du personnel et conséquemment, offrira une prestation de qualité à la population.

Indicateur 1 : Taux de satisfaction du personnel (Mesure de départ : 72 % – année de référence 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
Cibles	Plan de reconnaissance et d'appréciation au travail élaboré au plus tard le 31 mars 2022	Mise en œuvre du plan de reconnaissance et d'appréciation au plus tard le 31 mars 2023	Sondage réalisé au plus tard le 31 mars 2024	80 %
Résultats	Plan élaboré Cible atteinte	Plan mis en œuvre Cible atteinte	Cible non atteinte	

Comme le plan global de la relève n'est pas en fonction et qu'il est un élément important dans la stratégie de reconnaissance de la Commission, le sondage prévu au 31 mars 2024 a été reporté au 31 mars 2025.

Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

La Commission n'a pas réalisé de sondage sur la qualité des services et la satisfaction de la clientèle au courant de l'année 2023-2024. Tel que mentionné à son plan stratégique 2021-2025, la Commission prévoit effectuer un sondage tous les deux ans et le prochain est prévu pour le 31 mars 2025.

Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de service

Le tableau ci-dessous présente les résultats des engagements portant sur les normes de services de la Commission qui sont énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC) pour l'année 2023-2024.

De manière générale, 65 % des cibles définies dans la DSC ont été atteintes (12/20) et la Commission entend poursuivre ses efforts en vue d'améliorer ses délais de traitement et respecter ses engagements pris envers les citoyennes et citoyens.

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen (en jours calendrier) 2023-2024
Engagement 1 : Accuser réception des demandes reçues par formulaires électroniques sur notre site Web dans un délai maximal de 4 jours	100 % Cible atteinte	90 %	100 % Cible atteinte	N/A
Engagement 2 : Transmettre une réponse complète aux demandes d'information sur la Charte des droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse dans un délai maximal de 30 jours	89 % Cible atteinte	80 %	100 % Cible atteinte	0 jour
Engagement 3 : Traiter les demandes de documentation produite par la Commission dans un délai maximal de 21 jours	94 % Cible atteinte	80 %	96 % Cible atteinte	5 jours

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen (en jours calendrier) 2023-2024
Engagement 4 : Communiquer dans un délai maximal de 21 jours avec une personne requérant une formation afin de discuter de la demande et de la possibilité ou non d'y répondre	96% Cible atteinte	80 %	89 % Cible atteinte	5 jours
Engagement 5 : Communiquer la décision de la recevabilité d'une plainte dans un délai maximal de 90 jours	Indicateur en développement	70 %	24 % Cible non atteinte	100 jours
Engagement 6 : Aviser la partie mise en cause dans un délai maximal de 110 jours suivant la recevabilité d'une plainte à son égard	Indicateur en développement	90 %	24 % Cible non atteinte	145 jours
Engagement 7 : Finaliser le processus de médiation dans un délai maximal de 90 jours	4 % Cible non atteinte	70 %	11 % Cible non atteinte	259 jours
Engagement 8 : Communiquer aux parties un avis de transfert à l'enquête pour une analyse plus approfondie du dossier dans les 10 jours suivant la médiation lorsque cette dernière n'a pas permis de conclure une entente	96 % Cible atteinte	90 %	97 % Cible atteinte	2 jours
Engagement 9 : Transmettre un avis de fin d'enquête entre 6 et 12 mois suivant l'assignation à une personne enquêtrice	75 % Cible non atteinte	70 %	74 % Cible atteinte	279 jours (9 mois)
Engagement 10 : Présenter le dossier au comité des plaintes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	45 % Cible non atteinte	70 %	69 % Cible non atteinte	118 jours
Engagement 11 : Transmettre la décision du comité des plaintes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	30 % Cible non atteinte	90 %	76 % Cible non atteinte	57 jours
Engagement 12 : Intervenir pour prendre en charge une possible situation d'exploitation touchant une personne aînée ou en situation de handicap dans un délai maximal de 30 jours suivant une dénonciation	38 % Cible non atteinte	70 %	41 % Cible non atteinte	36 jours
Engagement 13 : Communiquer la décision de la recevabilité d'une demande d'intervention dans un délai maximal de 30 jours	85 % Cible non atteinte	90 %	66 % Cible non atteinte	26 jours

Engagements	Résultats 2022-2023	Cibles 2023-2024	Résultats 2023-2024	Délai moyen (en jours calendrier) 2023-2024
Engagement 14 : Transmettre aux parties les résultats de la première analyse du dossier dans un délai maximal de 45 jours suivant l'assignation de la demande d'intervention à une personne enquêtrice	65 % Cible atteinte	70 %	70% Cible atteinte	41 jours
Engagement 15 : Communiquer un avis de fin d'enquête aux parties dans un délai maximal de 270 jours suivant la fin de la première analyse du dossier	82 % Cible atteinte	70 %	94% Cible atteinte	124 jours
Engagement 16 : Présenter le dossier au comité des enquêtes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	100 % Cible atteinte	70 %	50% Cible non atteinte	125 jours
Engagement 17 : Transmettre la décision du comité des enquêtes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	100 % Cible atteinte	70 %	100 % Cible atteinte	43 jours
Engagement 18 : Traiter les dossiers de programmes d'accès à l'égalité en emploi dans un délai maximal de 6 mois	83 % Cible atteinte	80 %	94% Cible atteinte	75 jours
Engagement 19 : Transmettre une réponse complète aux demandes de service-conseil en matière d'accommodement raisonnable dans un délai maximal de 30 jours	98 % Cible atteinte	80 %	95% Cible atteinte	13 jours
Engagement 20 : Conclure le traitement d'une insatisfaction dans un délai maximal de 30 jours	99 % Cible atteinte	90 %	100 % Cible atteinte	18 jours

Explication des résultats obtenus

Certains résultats obtenus pour les engagements portant sur les délais de traitement d'une plainte pour discrimination présentent des écarts avec les cibles définies dans la DSC, notamment les engagements 5, 6 et 7. Ces engagements tiennent compte à la fois du délai de traitement une fois le dossier assigné au personnel responsable, mais également du délai d'attente avant de pouvoir être assigné. Ce faisant, même si le traitement est devenu plus efficace, le délai global est tributaire du volume de plaintes et de la capacité à les assigner au personnel. Pour ce qui est de l'engagement 7, l'attrait grandissant pour la médiation entraîne un nombre croissant de dossiers à traiter, ce qui ne permet pas d'atteindre la cible, bien que généralement une fois un dossier assigné à une personne médiatrice, le délai de traitement est inférieur à 90 jours. En ce qui a trait à l'engagement 10, la cible est proche d'être atteinte et le résultat de cette année démontre une nette progression par rapport à l'année précédente (45 %).

Même si la cible de 90 % n'a pas été atteinte pour l'année 2023-2024 pour l'engagement 11, une nette amélioration peut être observée tant pour le résultat qui a plus que doublé comparativement à l'année précédente passant de 30 % à 76 % que pour le délai moyen qui est passé de 94 jours à 57 jours. Les efforts vont se poursuivre au cours de la prochaine année en vue d'atteindre la cible.

La Commission n'a pas atteint sa cible pour l'engagement 12, néanmoins il convient de souligner que bien que les résultats des deux premiers trimestres s'éloignent de la cible, la mise en place de mesures a permis d'obtenir des résultats significatifs aux trimestres 3 et 4. Ainsi, les deux derniers trimestres ont connu une progression très marquée dépassant la cible prévue avec des résultats de 80 %.

Pour ce qui est des résultats des engagements relativement aux délais de traitement d'une demande d'intervention en jeunesse (engagements 13 à 17), seul l'engagement 13 présente un écart avec la cible définie. Au cours de l'année 2023-2024, la direction des enquêtes jeunesse a accueilli plusieurs nouveaux membres dans son équipe, ce qui requiert un certain temps d'apprentissage pour le traitement des dossiers. Par ailleurs, d'autres facteurs externes, tels que la difficulté à obtenir les documents judiciaires nécessaires pour finaliser l'analyse d'un dossier, ont également eu un impact sur les délais de traitement des enquêtes en jeunesse.

Concernant l'engagement 16, le résultat est de 50 %, car un dossier parmi les deux traités au courant de l'année 2023-2024 dépasse le délai de 150 jours. Soulignons qu'en mars 2024, la Commission a plaidé en Cour suprême afin de défendre le pouvoir de la Chambre de la jeunesse d'ordonner des mesures systémiques. Par conséquent, le temps et les ressources attribués à la préparation de la plaidoirie, qui fut traitée prioritairement, a eu un impact sur le délai de traitement des dossiers en jeunesse devant être présentés au comité des enquêtes.

Suivi des plaintes

Au cours de l'année 2023-2024, le comité interne sur la qualité des services a entrepris des travaux en vue d'actualiser les motifs d'ouverture et de fermeture des dossiers en qualité des services afin de s'assurer de leur pertinence. Cela a donc amené la Commission à catégoriser avec plus de justesse les insatisfactions reçues, notamment celles s'apparentant à une contestation de refus de plainte en droits de la personne ou en droits de la jeunesse ou de fermeture de dossier.

La Commission fait du traitement des insatisfactions une préoccupation institutionnelle et des séances d'information ont d'ailleurs été offertes aux membres du personnel des différentes directions afin de les sensibiliser à la qualité des services et de les informer des nouvelles procédures et pratiques à adopter en lien avec le suivi et l'évaluation des résultats des engagements énoncés dans la DSC.

TABLEAU 43

Motifs d'insatisfactions reçus

Motifs d'insatisfaction	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Accessibilité			
Inaccessibilité linguistique (langue)	0	0	0
Aménagement des lieux	0	0	0
Horaires / heures	1	0	0
Ligne téléphonique	0	0	0
Formulaire de plainte en ligne	0	1	0
Total	1	1	0
Aspect organisationnel			
Langue de communication	0	0	1
Procédures inexistantes	1	0	1
Erreur administrative	0	0	1
Indisponibilité d'un service	1	0	0
Clarté des processus et des pratiques relatifs au traitement des dossiers ²	26	N/A	N/A
Non-respect des délais prévus à la déclaration de services aux citoyennes et citoyens	14	9	9
Total	42	9	12
Aspect professionnel			
Compétence	15	26	13
Comportement inadéquat	18	8	11
Délais (diligence)	1	6	2
Non-respect des procédures et des directives de la Commission	5	5	9
Non-respect du code déontologique	3	9	4
Total	42	54	39
Grand total	85	64	52

² Ce motif d'insatisfaction a été ajouté lors des travaux de révision effectués par la Commission sur les motifs d'ouverture et de fermeture des dossiers en qualité des services.

La Commission a reçu 85 insatisfactions, soit 21 de plus que l'année précédente. Quarante-deux (42) d'entre elles visaient l'aspect organisationnel des services offerts, 42 l'aspect professionnel (c'est-à-dire les services rendus par des membres du personnel) et une insatisfaction portait sur l'accessibilité. Pour ce qui est des 42 insatisfactions portant sur l'aspect organisationnel, 14 d'entre elles concernaient le non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (Charte et jeunesse), une l'indisponibilité d'un service, une des procédures inexistantes et 26, la clarté des processus et des pratiques relatifs au traitement des dossiers. Pour ce qui est du dernier motif cité pour l'aspect organisationnel, il convient de préciser que son ajout récent à la liste des motifs d'ouverture de dossiers d'insatisfaction a permis à la Commission de catégoriser plus justement les insatisfactions relevant d'une contestation de refus de plainte en droits de la personne ou en droits de la jeunesse ou d'une fermeture de dossier. En effet, par le passé, ces insatisfactions étaient classées sous l'aspect professionnel en raison du fait que les personnes requérantes imputent un refus ou une fermeture de dossier à un membre du personnel alors qu'il s'agit en réalité de processus et de pratiques relatifs au traitement d'une plainte en droits de la personne ou en droits de la jeunesse suivis par tout membre du personnel à la Commission.

Concernant l'aspect professionnel, 42 insatisfactions ont été enregistrées pour l'année 2023-2024, soit 12 de moins que l'année précédente. Parmi elles, 15 mettaient en cause la compétence du personnel (manque d'information, renseignement erroné ou manque de connaissances), et 18 concernaient un comportement inadéquat (manque de courtoisie, manque de disponibilité, manque d'écoute et inaction). Toujours sur l'aspect professionnel, une insatisfaction portait sur les délais ou la diligence en l'absence de réponse écrite ou téléphonique. Les 8 autres visaient le non-respect des procédures et des directives de la Commission et le non-respect du code déontologique. Le tableau suivant présente les motifs de fermeture des plaintes d'insatisfaction.

TABLEAU 44

Motifs de fermeture des insatisfactions

Motifs de fermeture	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Conclusion du gestionnaire maintenue	0	1	0
Demandeur ne donne plus suite ou ne collabore pas	0	0	0
Désistement du demandeur	3	0	0
Dossier réglé à la satisfaction du client	4	3	3
Insatisfaction non recevable	29	16	13
Insatisfaction non fondée	34	30	22
Traitement achevé avec des mesures correctives	11	17	14
Total	81	67	52

Durant l'exercice financier 2023-2024, 81 dossiers ont été finalisés. De ce nombre, 29 (36 %) n'étaient pas recevables puisqu'il s'agissait essentiellement de contester une décision de la Commission ou un refus de plainte. Les personnes requérantes sont alors avisées que la Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle ne s'applique pas dans les circonstances et qu'aucune révision à l'interne n'est prévue à la Charte. De ces 81 dossiers, trois ont été fermés en raison d'un désistement de la part de la personne requérante. Des 52 insatisfactions recevables, plus de la moitié, soit 34 (65 %), ont été jugées non fondées après examen; 15 dossiers ont connu une conclusion positive, dont 4 réglés à la satisfaction des personnes requérantes ce qui signifie que les conclusions ont répondu à leurs attentes et 11 autres dossiers ont été conclus par des mesures correctives, ce qui indique que la Commission a revu certaines pratiques et processus afin de les améliorer et de mieux répondre aux besoins des citoyennes et citoyens.

Le délai moyen de traitement des insatisfactions est de 18 jours pour l'année financière 2023-2024, soit 12 jours de moins que le délai prévu (30 jours) à notre Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.



Tempête de neige à Longueuil en avril.
Photo : Geneviève Dorais-Beauregard

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

Montréal (siège social)

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Accès pour personnes à mobilité réduite :

361, rue Notre-Dame Ouest

Téléphone : 514 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Télécopieur : 514 873-6032

Télécopieur sans frais : 1 888 999-8201

Courriel : information@cddpj.qc.ca