

Planification stratégique transitoire 2019-2021

Document adopté à la 670e séance de la Commission
tenue le 24 mai 2019 par sa résolution 670.5.1.1.



Jean-François Trudel
Secrétaire de la Commission

Dépôt légal - 2019
Bibliothèque et Archives Nationales du Québec
ISBN: 978-2-550-84233-0 (imprimé)
ISBN: 978-2-550-84234-7 (pdf)

Table des matières

Message du président	02
Notre mission	03
Notre vision	03
Nos valeurs	04
Enjeu 1 / Une égalité réelle en emploi	05
Enjeu 2 / Le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion	08
Enjeu 3 / La performance organisationnelle	12
Tableau synthèse	17

Message du président



Le 31 mars 2019, le plan stratégique 2015-2019 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse venait à échéance. Considérant les multiples changements qui ont affecté son environnement interne et externe, la Commission a choisi de se doter d'un plan stratégique transitoire qui s'échelonne sur deux années. Une démarche de consultation a ainsi été amorcée en septembre 2018. La Commission a alors fait appel à ses membres, à son personnel, ainsi qu'à des groupes de défense des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Je tiens d'ailleurs à les remercier de leur apport à cette démarche.

Un plan stratégique est la feuille de route d'une organisation et la base de la gestion axée sur les résultats. L'exercice d'actualisation a permis à la Commission de recentrer le plan 2015-2019, de retenir les enjeux essentiels à la réalisation de sa mission, de modifier certaines orientations et certains axes d'intervention et de se doter d'objectifs qui permettront de faire face à ces enjeux. La portée du plan stratégique transitoire 2019-2021 a été précisée : nous sommes passés de 32 à 17 indicateurs et des cibles ont été ajoutées pour chaque indicateur. Cet exercice a donc permis de déterminer des priorités tout en tenant compte des ressources à la disposition de la Commission.

C'est avec fierté que je vous présente le plan stratégique transitoire 2019-2021. Il témoigne des engagements de la Commission pour les deux prochaines années.

Ce plan réaffirme la volonté de la Commission d'être reconnue comme l'interlocutrice incontournable pour la protection, la promotion et la défense des droits des personnes en situation de handicap, des personnes racisées, des membres des communautés LGBTQI+, des Autochtones et des personnes en situation de vulnérabilité. La Commission continuera également d'affirmer son leadership dans la lutte contre l'exploitation des aînés, l'accès à l'égalité en emploi ainsi qu'à titre de défenseur des enfants et des jeunes.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'P. Tessier'.

Philippe-André Tessier, président

／ Notre mission

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assure le respect et la promotion des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle veille également à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

／ Notre vision

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

✓ Nos valeurs

Les valeurs énoncées ci-après expriment un idéal à atteindre dont nous sommes fiers.

✓ Respect des personnes

Agir avec respect, c'est traiter toute personne avec dignité, courtoisie et discrétion. C'est aussi la faire bénéficier d'une véritable écoute qui suppose que l'on prenne le temps nécessaire pour comprendre la personne et lui porter l'attention appropriée. Le respect c'est aussi faire place aux différences individuelles ou culturelles, aux besoins particuliers de l'enfant et des clientèles vulnérables ainsi qu'à la diversité et la divergence d'opinions. Tant à l'interne qu'à l'externe, les personnes méritent une considération égale, et ce, sans égard à leur rang dans la société ou leur fonction à la Commission.

✓ Transparence

Agir avec transparence, c'est s'assurer, à tous les niveaux de l'organisation, que des informations claires et complètes sont accessibles, au moment opportun et dans le respect des règles de confidentialité, sur les activités, les décisions et leurs motifs, les recommandations et les avis, afin d'aider le citoyen et la citoyenne à apprécier une situation et à exercer un jugement éclairé. La transparence, c'est également des modes de communications internes qui assurent un partage d'informations claires et complètes à tous les niveaux de l'organisation, afin que tous et toutes puissent accomplir adéquatement leurs fonctions et réaliser la mission de la Commission.

✓ Intégrité

Agir avec intégrité se manifeste notamment par le professionnalisme, c'est-à-dire par un engagement à agir avec compétence et rigueur en toute circonstance et à ne prendre position que lorsqu'on a objectivement analysé la question et qu'on est en mesure d'exercer un jugement éclairé. L'intégrité, c'est éviter toute situation de conflit d'intérêts susceptible d'influencer la prise de décision ou l'exercice des fonctions.

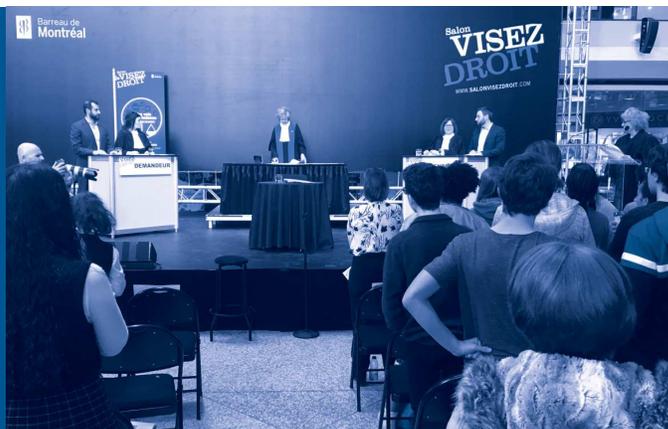
✓ Équité

Agir avec équité, c'est agir sans préjugé, sans favoritisme et en toute impartialité en se basant sur des faits objectifs et non sur des impressions ni en fonction d'intérêts personnels. C'est aussi agir dans le respect des droits des personnes et en tenant compte des différences individuelles.

✓ Engagement

L'engagement, c'est agir dans une perspective d'avancement des droits dans toutes les sphères d'activité relevant de la compétence de la Commission. C'est aussi viser l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population et de la portée de toutes ses actions, tant à l'interne qu'à l'externe.

Enjeu 1 Une égalité réelle en emploi



Orientation 1 Promouvoir l'égalité réelle en emploi

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

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

Les femmes représentent environ la moitié de la population active sur le marché du travail au

Québec en janvier 2019, mais sont absentes de certaines catégories d'emploi, particulièrement les métiers traditionnellement masculins et les postes de cadres. Par ailleurs, les Autochtones, les membres des minorités racisées et les personnes handicapées au sens de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics, bien qu'ils soient de plus en plus présents dans la population active, sont aussi fortement sous-représentés dans plusieurs catégories d'emploi, soit les cadres, les professionnels et les métiers traditionnellement masculins.

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

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

Les difficultés relatives à la mise en œuvre des droits et libertés de la personne dans le secteur du travail se retrouvent tant dans les organismes publics, parapublics que privés. Par ailleurs, les processus d'embauche, de promotion, de congédiement et de mise à pied, les conditions de travail, ainsi que le harcèlement et les représailles ne sont pas uniques ou caractéristiques à un secteur en particulier.

En 2017-2018, 53 % des plaintes traitées par la Commission concernaient le secteur du travail. Le motif handicap est le plus important en nombre, tous motifs et tous secteurs confondus, suivi des motifs race, couleur, origine ethnique ou nationale. La Commission possède déjà des compétences explicites en matière de programmes d'accès à l'égalité en emploi (art. 86 à 92 de la Charte). Elle est en outre responsable de surveiller l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics ainsi que les entreprises privées soumises au Programme d'obligation contractuelle du gouvernement du Québec.

La Loi nomme cinq groupes considérés comme discriminés historiquement : les femmes, les minorités visibles, les minorités ethniques, les Autochtones et les personnes handicapées.

La Commission demeure particulièrement préoccupée par des pratiques toujours en place dans des sous-secteurs d'activités qui ont pour effet d'exclure systématiquement certains groupes de personnes. Les progrès sont souvent trop lents en matière d'égalité réelle en emploi, mais certaines initiatives démontrent que des efforts soutenus peuvent donner des résultats concrets et encourageants. Durant la période visée par le Plan 2015-2019, la Commission a procédé à une restructuration de ses processus et s'est dotée de nouveaux outils afin de favoriser la mise en œuvre des objectifs de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. En continuité avec ces travaux et afin de concrétiser ces efforts en résultats, la Commission doit accentuer son action envers les employeurs afin qu'ils prennent les mesures nécessaires pour mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination ou pour intervenir lorsque leurs pratiques s'éloignent des objectifs de la Loi. En conséquence, elle procédera à l'élaboration d'indicateurs de performance et de conformité afin de se doter d'éléments de mesures applicables objectivement et uniformément à tous les organismes assujettis à la Loi. Ces indicateurs permettront aussi d'orienter ses choix quant à la sélection des dossiers pouvant faire l'objet d'un recours judiciaire devant le Tribunal des droits de la personne.

Axe d'intervention 1.1 Des interventions porteuses de résultats

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

Objectif 1.1.1 Évaluer en temps réel l'évolution de l'état de la discrimination en emploi en lien avec les programmes d'accès à l'égalité en emploi		
Indicateur	Cibles	
Pourcentage des 330 organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi évalués en temps réel.	2019-2020	50%
	2020-2021	100%

Objectif 1.1.2 Informer et former les acteurs sur les obligations et les avantages de mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination et de harcèlement		
Indicateur	Cibles	
Nombre d'activités pour identifier et promouvoir des pratiques exemptes de discrimination et de harcèlement en emploi.	2019-2020	20
	2020-2021	20

Objectif 1.1.3 Prioriser les interventions de la Commission dans les secteurs où les pratiques s'éloignent de l'accès à l'égalité en emploi		
Indicateur	Cible	
Établissement d'indicateurs de conformité et de performance.	2020-2021	Indicateurs de conformité et de performance définis au plus tard le 31 mars 2021

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



Orientation 2

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

La Commission considère que chacun des dossiers dont elle est saisie est important, puisque les droits et libertés des personnes sont en cause.

Toutefois, certaines situations liées aux droits de la personne ou à la protection de la jeunesse sont particulièrement critiques, soit parce qu'elles font l'objet d'un nombre élevé de demandes — telles les personnes en situation de handicap — ou,

au contraire, parce qu'il y a un nombre à peu près inexistant de demandes — telles les personnes itinérantes. La nécessité de protéger leurs droits et libertés impose que les membres de ces groupes fassent l'objet d'une attention particulière.

Ces personnes font face à des difficultés criantes et sont l'objet d'atteintes à leurs droits, notamment par une discrimination historique et croisée. Malgré cela, elles sont peu entendues. Elles vivent des situations de vulnérabilité ou d'exclusion et nombre d'entre elles sont victimes de lésion de leurs droits ou de discrimination fondée sur plusieurs motifs. Parmi celles-ci, en plus des personnes en situation de handicap et des personnes itinérantes, on compte par exemple les personnes ayant des problèmes de santé mentale, les personnes âgées, les personnes LGBTQI+, les travailleurs étrangers temporaires, les Autochtones, les personnes en situation de pauvreté, et certains groupes d'enfants et de jeunes.

La Commission se préoccupe déjà de ces groupes et des problématiques afférentes. Pensons notamment aux interventions de la Commission eu égard à l'accès aux camps de jour pour les enfants en situation de handicap, à l'inclusion scolaire, au profilage racial ou social, à l'accès à un logement sans discrimination, à la discrimination visant les

personnes en situation de pauvreté. L'intervention systématique auprès de ces groupes vise à produire un impact: conscientiser davantage les décideurs, doter d'outils et d'argumentaires les organismes œuvrant auprès de ces groupes pour mieux faire valoir leurs droits et leurs intérêts et contribuer à faire comprendre la portée réelle de la Charte et de la Loi sur la protection de la jeunesse. Une approche qui englobe la protection des droits économiques et sociaux permettra aussi d'assurer une intervention plus complète, de mieux structurer la défense de leurs droits et de mieux les soutenir. La Commission s'associe aussi aux groupes de la société civile qui œuvrent déjà à la défense des droits de ces personnes.

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

Axe d'intervention 2.1 Des actions soutenues

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

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

Indicateur 1	Cibles	
Nombre de participation aux forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	2019-2020	12
	2020-2021	12
Indicateur 2	Cibles	
Nombre de mémoires, commentaires, avis et études adressés à l'Assemblée nationale ou au gouvernement.	2019-2020	11
	2020-2021	11
Indicateur 3	Cibles	
Nombre d'activités organisées visant la promotion et le développement de comportements respectueux des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	2019-2020	80
	2020-2021	85

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

Objectif 2.2.1 Traiter les problématiques émergentes

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

Indicateur	Cibles	
Nombre d'interventions et d'activités traitant de problématiques émergentes.	2019-2020	5
	2020-2021	7

Objectif 2.2.2 Utiliser le droit international comme levier stratégique

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

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

Indicateur	Cibles	
Nombre d'interventions et d'activités qui réfèrent explicitement à des instruments internationaux de droits de la personne ou de droits de la jeunesse.	2019-2020	10
	2020-2021	10

✓ Enjeu 3 La performance organisationnelle



Orientation 3

Renforcer la capacité de la Commission
à remplir ses mandats

Au cours des prochaines années, la Commission doit continuer d'accroître son niveau d'efficacité afin de répondre adéquatement aux attentes et aux besoins de la population.

Les changements à apporter aux façons de faire doivent être guidés par les mots cohérence, qualité et efficacité. Pour ce faire, il importe d'avoir des pratiques intégrées, harmonisées et complémentaires. Ainsi, la Commission compte maintenir la qualité

des décisions qu'elle rend, tout en continuant à améliorer les délais de traitement des dossiers, et ce, tant en matière de droits de la personne qu'en matière de droits de la jeunesse.

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

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

Les efforts consentis à la gestion des délais de traitement des dossiers doivent être constants. Pour ce faire, la Commission poursuivra la simplification des processus en vue de leur amélioration et notamment raffiner ses critères de priorisation des dossiers.

De plus, la Commission entend accroître ses efforts concernant l'aspect systémique des dossiers ainsi qu'en matière de problématiques en mouvance ou d'intérêt spécifique pour la Commission tels : les profilages discriminatoires, l'inclusion scolaire, les personnes en situation de handicap, certaines pratiques en milieu de travail.

Indicateur	Cibles	
Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités à l'intérieur du délai de 15 mois.	(mesure de départ : 51%)	
	2019-2020	55%
	2020-2021	65%

Objectif 3.1.2 Favoriser le recours à la médiation

La médiation est de plus en plus connue et reconnue comme moyen privilégié de règlement des différends pour les avantages qu'elle procure dont 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. En matière de droits de la personne, la médiation cherche à rétablir le déséquilibre des parties en présence, notamment pour les personnes en situation de vulnérabilité.

Par ailleurs, la Commission a une volonté réelle de recourir plus souvent à la médiation et aux autres techniques souples de règlement des litiges (ex. : facilitation) dans tous les secteurs, afin de permettre aux parties de participer directement à la résolution de leur litige.

Ainsi, dès qu'une plainte est considérée recevable par la Commission, le service de médiation gratuit est offert aux parties en leur faisant valoir les bénéfices de tenter de régler leur différend par ce processus volontaire. Le recours à la médiation est ensuite possible à toutes les étapes du traitement de la plainte. Quand toutes les parties acceptent de participer à une médiation, le dossier est référé à une médiatrice de la Commission dans un court délai.

Indicateur	Cibles	
Taux de dossiers référés en médiation.	(mesure de départ : 30%)	
	2019-2020	35%
	2020-2021	40%

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

Objectif 3.2.1 Promouvoir un milieu de travail collaboratif

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

Indicateur	Cibles	
Taux de satisfaction du personnel au travail.	2019-2020	Établissement de la mesure étalon
	2020-2021	Plus élevé que la mesure étalon

Objectif 3.2.2 Assurer l'expertise du personnel

Indicateur	Cible	
Pourcentage de mise en œuvre du plan de formation et de développement des compétences.	2020-2021	50%

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

L'univers normatif au sein duquel œuvre la Commission se distingue par sa complexité croissante. La Commission doit s'assurer que ses outils de référence soient maintenus à jour, car le droit exige que les actions et les décisions soient fondées sur des critères définis, connus et appliqués de façon cohérente. La Charte des droits et libertés de la personne et la Loi sur la protection de la jeunesse peuvent donner lieu à de multiples interprétations et la Commission doit contribuer à faire en sorte que le public s'y retrouve.

Dans ce contexte, les positions de la Commission relativement à l'application de ces lois doivent être révisées et revues de façon régulière afin que les cas semblables soient traités de façon semblable et donnent des résultats cohérents. Afin de faciliter la compréhension du public, des outils de référence seront rendus accessibles au public.

Objectif 3.3.1 Améliorer les pratiques

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

Indicateur	Cibles	
Nombre de processus améliorés.	2019-2020	5
	2020-2021	6

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

La Commission portera également une attention particulière aux problématiques individuelles et systémiques impliquant les personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion. Elle examinera aussi comment mieux lier les résultats de la recherche qu'elle mène et qui est menée ailleurs à l'avancement stratégique des droits de ces personnes.

Dans le cadre de certains recours judiciaires, la Commission, dans l'intérêt public, intervient pour obtenir des ordonnances visant à corriger des systèmes discriminatoires, offrir l'information et la formation nécessaires et prévenir la récurrence de la discrimination. Ce faisant, la problématique est traitée en amont. Ainsi, elle mettra en place une stratégie judiciaire en Charte, en jeunesse et en accès à l'égalité en emploi pour traiter les situations ayant un impact systémique.

Indicateur	Cibles	
Pourcentage d'interventions judiciaires ayant un impact systémique.	(mesure de départ : 30%)	
	2019-2020	40%
	2020-2021	50%

Objectif 3.3.3 Accroître la transparence

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

Indicateur	Cibles	
Nombre de nouveaux outils de référence accessibles au public.	2019-2020	7
	2020-2021	11

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

Objectif 3.4.1 Améliorer la qualité des services rendus par la Commission

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

Indicateur	Cibles	
Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission.	2019-2020	Établissement de la mesure étalon
	2020-2021	Plus élevé que la mesure étalon

Objectif 3.4.2 Assurer la régionalisation des interventions de la Commission

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

Indicateur	Cibles	
Élaboration d'une stratégie de régionalisation.	2019-2020	Recension des interventions complétée au plus tard le 31 mars 2020
	2020-2021	Stratégie adoptée au plus tard le 31 mars 2021

Tableau synthèse



Notre mission

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assure le respect et la promotion des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle veille également à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Notre vision

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

Nos valeurs

Respect des personnes
Transparence
Intégrité
Équité
Engagement

Enjeu 1

Une égalité réelle en emploi

Orientation 1

Promouvoir l'égalité réelle en emploi

Axe d'intervention 1.1 Des interventions porteuses de résultats

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

Indicateur	Cibles
Pourcentage des 330 organismes assujettis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi évalués en temps réel.	2019-2020 50%
	2020-2021 100%

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

Indicateur	Cibles
Nombre d'activités pour identifier et promouvoir des pratiques exemptes de discrimination et de harcèlement en emploi.	2019-2020 20
	2020-2021 20

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

Indicateur	Cible
Établissement d'indicateurs de conformité et de performance.	2020-2021
	Indicateurs de conformité et de performance définis au plus tard le 31 mars 2021

Enjeu 2

Le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion

Orientation 2

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

Axe d'intervention 2.1 Des actions soutenues

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

Indicateur 1	Cibles
Nombre de participation aux forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	2019-2020 12
	2020-2021 12

Indicateur 2

Cibles
Nombre de mémoires, commentaires, avis et études adressés à l'Assemblée nationale ou au gouvernement.
2019-2020 11
2020-2021 11

Indicateur 3

Cibles
Nombre d'activités organisées visant la promotion et le développement de comportements respectueux des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.
2019-2020 80
2020-2021 85

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

Objectif 2.2.1 Traiter les problématiques émergentes

Indicateur	Cibles
Nombre d'interventions et d'activités traitant de problématiques émergentes.	2019-2020 5
	2020-2021 7

Objectif 2.2.2 Utiliser le droit international comme levier stratégique

Indicateur	Cibles
Nombre d'interventions et d'activités qui réfèrent explicitement à des instruments internationaux de droits de la personne ou de droits de la jeunesse.	2019-2020 10
	2020-2021 10

Enjeu 3

La performance organisationnelle

Orientation 3

Renforcer la capacité de la Commission à remplir ses mandats

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

Objectif 3.1.1 Diminuer les délais de traitement des dossiers en droits de la personne	Cibles
Indicateur Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités à l'intérieur du délai de 15 mois.	(mesure de départ : 51%)
	2019-2020 55%
	2020-2021 65%

Objectif 3.1.2 Favoriser le recours à la médiation

Indicateur Taux de dossiers référés en médiation.	Cibles
	(mesure de départ : 30%)
	2019-2020 35%
	2020-2021 40%

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

Objectif 3.2.1 Promouvoir un milieu de travail collaboratif

Indicateur Taux de satisfaction du personnel au travail.	Cibles
	2019-2020
	2020-2021
	Établissement de la mesure étalon Plus élevé que la mesure étalon

Objectif 3.2.2 Assurer l'expertise du personnel

Indicateur Pourcentage de mise en œuvre du plan de formation et de développement des compétences.	Cible
	2020-2021 50%

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

Objectif 3.3.1 Améliorer les pratiques	Cibles
Indicateur Nombre de processus améliorés.	2019-2020 5
	2020-2021 6

Objectif 3.3.2 Mettre l'accent sur les interventions de nature systématique

Indicateur Pourcentage d'interventions judiciaires ayant un impact systématique.	Cibles
	(mesure de départ : 30%)
	2019-2020 40%
	2020-2021 50%

Objectif 3.3.3 Accroître la transparence

Indicateur Nombre de nouveaux outils de référence accessibles au public.	Cibles
	2019-2020 7
	2020-2021 11

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

Objectif 3.4.1 Améliorer la qualité des services rendus par la Commission

Indicateur Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission.	Cibles
	2019-2020
	2020-2021
	Établissement de la mesure étalon Plus élevé que la mesure étalon

Objectif 3.4.2 Assurer la régionalisation des interventions de la Commission

Indicateur Élaboration d'une stratégie de régionalisation.	Cibles
	2019-2020
	2020-2021
	Recension des interventions complétée au plus tard le 31 mars 2020 Stratégie adoptée au plus tard le 31 mars 2021



