

# Rapport d'activités et de gestion

2022-2023



**40- Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, à l’instruction publique gratuite.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*

**Édition :** Jack Duhaime, conseiller en communications

**Photos :** Atikah Akhtar, Dalia Alachi, Jack Duhaime, Laura Duquette, Peter Holcomb, Pamela Lajeunesse, Sébastien Otis, Doro Saiz, Valérie Toupin Delafontaine

**Révision linguistique :** Mélissa Guay

**Graphisme :** Pro-Actif

**Impression :** Graphiscan

**Accessibilité :** Boréale

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2023

Format : Imprimé

ISBN : 978-2-550-95256-5

Format : PDF

ISBN : 978-2-550-95257-2

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

# Table des matières

<b>Mot de la présidence</b> .....	2
<b>Les faits saillants</b> .....	6
<b>Prix Droits et Libertés</b> .....	8
<b>SECTION 1 – Les mandats de la Commission</b> .....	11
La protection contre la discrimination et le harcèlement en vertu de la <i>Charte des droits et libertés</i> .....	12
La défense des personnes âgées ou handicapées victimes d’exploitation .....	23
La protection de l’intérêt de l’enfant et le respect de ses droits .....	25
L’accès à l’égalité en emploi.....	31
<b>SECTION 2 – Les activités de défense et de promotion des droits</b> .....	33
Les activités judiciaires .....	34
Les activités d’éducation .....	38
Les activités de promotion des droits .....	41
Les activités de communication.....	46
Les activités de recherche.....	49
Une année de recommandations de la Commission.....	50
<b>SECTION 3 – La gouvernance et l’administration</b> .....	64
Les membres de la Commission .....	65
Organigramme.....	68
L’évolution du cadre législatif.....	69
Les ressources utilisées .....	73
Développement durable .....	78
La divulgation d’actes répréhensibles à l’égard d’organismes publics .....	85
L’accès aux documents et la protection des renseignements personnels .....	85
<b>SECTION 4 – Les résultats</b> .....	86
Plan stratégique.....	87
Déclaration de services aux citoyennes et citoyens .....	106

# Mot de la présidence



L'année qui s'achève a été très riche en activités pour la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Commission) et c'est avec un immense plaisir que nous vous présentons le Rapport d'activités et de gestion 2022-2023. Ce rapport permet de brosse un portrait à la fois statistique et qualitatif de l'année écoulée, tout en incluant la reddition de comptes exigée aux organismes publics. Vous y découvrirez notamment les faits saillants de l'année, les nombreuses recommandations formulées au gouvernement ainsi qu'un résumé de notre action en matière de discrimination, de harcèlement, d'exploitation, de protection de la jeunesse et d'accès à l'égalité en emploi. Le rapport contient des exemples qui présentent le visage humain de nos interventions pour favoriser le respect des droits de toute personne qui se trouve au Québec.

La dernière année a vu un retour à une certaine « normalité », la pandémie n'étant plus au cœur des débats publics et des demandes reçues à la Commission. En tant qu'institution vouée à la protection et à la défense des droits

de la personne au Québec, nous avons été très sollicités sur des thèmes variés. À titre d'exemple, nous avons vu dans la dernière année une augmentation de 81 % du nombre de plaintes ou de dénonciations en matière d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée. De plus, nous avons ouvert 114 dossiers pour des situations alléguées de profilage racial, en hausse du tiers depuis l'exercice précédent. Le personnel de la Commission a traité et fermé en vertu de la Charte 2 161 dossiers de plainte en discrimination, soit près de 40 % de plus que l'année précédente.

Le handicap demeure le principal motif de discrimination dans les dossiers de plainte ouverts, soit 40 % des cas, suivi de la « race », de la couleur et de l'origine ethnique ou nationale dans 28 % des cas. Autre statistique éloquent, 6 % de tous les dossiers de plainte ouverts concernent la discrimination dans le monde du travail basée sur les antécédents judiciaires.

En matière de protection des droits de la jeunesse, nous avons ouvert 78 enquêtes de notre propre initiative en 2022-2023, soit près du double de l'année précédente. Nous avons adopté les Orientations pour les enfants et les jeunes pris en charge par le système de protection de la jeunesse ou assujettis au système de justice pénale pour les adolescents en novembre 2022. De plus, la Commission a déposé une demande à la Cour suprême du Canada afin que des ordonnances systémiques, de portée générale, puissent être émises pour corriger et prévenir des atteintes aux droits des enfants dont la situation a été prise en charge par la Direction de la protection de la jeunesse.

Dans le cadre de la stratégie de régionalisation, nous avons réouvert nos bureaux de Rimouski et de Gatineau. Une telle approche nous permettra notamment de rejoindre davantage les populations autochtones. De plus, des conseillères et des conseillers en éducation et en coopération se sont joints à la Commission en cours d'année à Sherbrooke, Trois-Rivières, Gatineau et Québec. D'autres conseillères et conseillers sont attendus à Rimouski, Saguenay et Val-d'Or au courant de l'année 2023. Des membres des équipes de l'accueil et de l'évaluation ainsi que des enquêtes jeunesse se joignent également aux équipes de ces bureaux.

En 2022-2023, la Commission a progressé dans la réalisation de certains objectifs des Orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones dans les perspectives de la *Charte des droits et libertés de la personne* et de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Nous avons notamment publié une lettre, un mémoire, une note d'analyse et amorcé une étude sociojuridique. De plus, en collaboration avec l'Institut Tshakapesh, la Commission poursuit ses travaux pour créer la plateforme interactive *Mythes et réalités sur les peuples autochtones*.

Plusieurs actions de sensibilisation ont également été menées en matière de logement. La Commission a été interpellée par des citoyens et des citoyennes qui ont signalé la présence d'annonces à caractère discriminatoire, particulièrement dans le

domaine du logement et de l'emploi. À ce sujet, nous avons écrit aux directeurs généraux de Kijiji Canada et de Facebook Canada pour les appeler à renforcer la mise en œuvre de leurs politiques visant à préserver les droits et libertés des personnes utilisant leurs sites Web. Nous avons également relancé notre campagne *À louer sans discrimination* au printemps 2023.

Dans le cadre de son mandat en accès à l'égalité en emploi, la Commission a publié, en janvier 2023, un rapport sur l'accès des minorités visibles à l'emploi dans les organismes publics. Nous y constatons que les obstacles persistent, non seulement pour accéder aux emplois, mais encore davantage pour la promotion aux emplois de cadres, et ce, malgré les compétences des personnes membres des minorités visibles. Au cours de l'année 2022-2023, 49 nouvelles organisations ont adhéré au Programme d'accès à l'égalité en emploi. Parmi celles-ci, 6 étaient liées à la *Loi sur l'accès à l'égalité à l'emploi dans des organismes publics*, 42 concernaient les programmes d'obligation contractuelle du Québec et 1 provenait des programmes volontaires.

Ce ne sont là que quelques-uns des faits saillants de la dernière année. Le travail de la Commission se poursuit appuyé par un personnel engagé dans la défense et la promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse. À cet égard, nous aimerions saluer l'excellence du personnel dans leur travail au quotidien.



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 2022-2023 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023.

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 2023

# Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion 2022-2023 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 2022-2023 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.

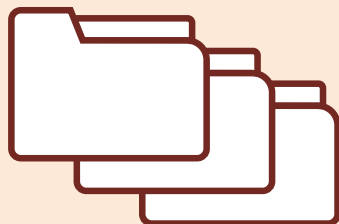
Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2023.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier  
Montréal, le 30 août 2023

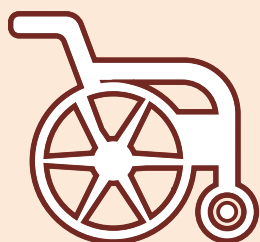
# Les faits saillants



## Droits de la personne

**2 161**

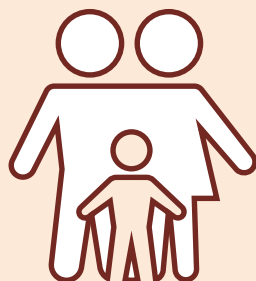
dossiers de plainte traités et fermés  
(39 % d'augmentation)



## Exploitation d'une personne âgée ou handicapée

**81 %**

Hausse du nombre de plaintes ou dénonciations



## Droits de la jeunesse

**463**

demandes reçues  
(11 % d'augmentation)

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



**344**

Organismes publics  
accompagnés

**168**

Organismes privés  
accompagnés



## Service de médiation

**177**

dossiers traités  
(68 % de taux de succès)

## Recherche

**90**

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



**49**

Projets de loi analysés



## Activités judiciaires

**26**

jugements obtenus

## Formation

**138**

séances



**3 345**

participantes et participants



## Notoriété

**85 %**

des gens ont une opinion  
positive de la Commission

**6 050**

mentions de la Commission dans  
la presse écrite, la radio et la télé

# Prix Droits et Libertés

## Notre planète, nos droits !

L'édition 2022 du prix Droits et Libertés a été lancée à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement sous le slogan « Notre planète, nos droits ». Elle avait pour objectif de promouvoir un droit peu connu de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* : l'article 46.1 qui protège « **le droit de vivre dans un environnement sain et respectueux de la biodiversité** ».

« On parle souvent de **l'environnement** sous l'angle scientifique, économique ou social, mais **c'est un sujet rarement traité sous l'angle des droits** », dit le président de la Commission, Philippe-André Tessier. « Or, protéger notre planète, c'est protéger nos droits. La dégradation

de l'environnement, la perte de la biodiversité et les changements climatiques ont des répercussions majeures sur nos droits, dont notre droit à la santé, notre droit à la vie, à la sûreté et à l'intégrité. Vivre dans un environnement sain est une condition indispensable pour que nos autres droits puissent se réaliser et pour notre survie en tant qu'espèce humaine. »

En 2022, le prix a cherché à faire rayonner les initiatives qui font avancer la **justice environnementale et la lutte contre les changements climatiques au Québec**, que ce soit à travers un plaidoyer, de la sensibilisation et de l'éducation, ou encore par l'entremise de projets axés sur des solutions concrètes.

### Initiative lauréate : la reconnaissance des droits de Muteshekau-shipu, la rivière Magpie

Mise en place par l'Alliance Muteshekau-shipu, cette initiative vise à octroyer des droits juridiques à la rivière Magpie et à reconnaître sa personnalité juridique. Cette reconnaissance est la première de ce type au Québec et au Canada. Protéger la rivière contre tout projet d'exploitation industrielle est notamment l'objectif des quatre membres fondateurs de l'Alliance Muteshekau-shipu – Conseil des Innu de Ekuanitshit, MRC de Minganie, Société pour la nature et les parcs du Canada, section Québec (SNAP) et Association Eaux-Vives Minganie – ainsi que leur partenaire, l'Observatoire international des droits de la nature. Basée sur le leadership et les pouvoirs légaux des communautés locales autochtones et allochtones, l'initiative a abouti à l'adoption de deux résolutions parallèles qui accordent à la rivière neuf droits juridiques, dont ceux de couler naturellement, de maintenir sa biodiversité et d'intenter une action en justice.



Les représentants de l'Alliance Muteshekau-shipu composée du Conseil des Innu de Ekuanitshit, de la MRC de Minganie, de la Société pour la nature et les parcs du Canada, section Québec et de l'Association Eaux-Vives Minganie.

Le prix coup de cœur du public a été attribué au mouvement **Mères au front**, une mobilisation citoyenne qui amplifie la voix des mères qui demandent aux gouvernements des actions concrètes et immédiates pour répondre à la crise environnementale. Véritable mouvement fédérateur, les Mères au front appuient leur plaidoyer sur la notion d'équité intergénérationnelle, c'est-à-dire sur le droit de nos enfants et des générations futures de vivre sur une planète en bonne santé et de disposer de ressources naturelles qui leur permettent de vivre et de s'épanouir.



Mères au front.

La troisième initiative finaliste était le projet **Canopée et biodiversité Saguenay**, portée par l'organisme EURÉKO!. Cette initiative saguenéenne pose des actions concrètes pour créer des milieux de vie favorables à la santé des gens et pour augmenter leur résilience face aux impacts des changements climatiques. Le projet consiste à transformer des îlots de chaleur urbains en îlots de fraîcheur, notamment par le verdissement et la déminéralisation.

Les membres du jury ont par ailleurs accordé une mention spéciale à la **Ligne verte** du Centre québécois du droit de l'environnement. Il s'agit d'une ligne d'informations juridique qui vulgarise les notions de droit de l'environnement et les rend accessibles afin que tout un chacun soit le mieux outillé pour défendre le droit de vivre dans un environnement sain.

La **34<sup>e</sup> cérémonie du prix Droits et Libertés (PDL) s'est tenue à la maison du développement durable**, lieu qui incarne à merveille l'édition 2022 du PDL. Elle a

également été transmise en direct sur Facebook et YouTube. Animée par la chroniqueuse Catherine Éthier, la soirée a réuni une centaine de personnes ainsi que plusieurs dignitaires et figures de proue en matière de défense de l'environnement, dont Laure Waridel, Alain Webster (président du Comité consultatif sur les changements climatiques), et Marjolaine Tshernish (directrice de l'Institut Tshakapesh).

Cette édition aura permis à la Commission de prendre un virage encore plus vert. Elle veillera désormais à ce que tous ses événements respectent autant que possible les **pratiques écoresponsables**. C'est ainsi que nous avons produit un trophée spécial qui diffère de la statue d'oiseau des éditions passées. Celui-ci a été produit à partir de matériaux recyclés, ce qui nous permet d'être en phase avec la thématique du prix cette année. Pour le design du visuel, nous avons travaillé avec une graphiste sélectionnée grâce au répertoire des fournisseurs du Conseil québécois des événements écoresponsables.



**46.1- Toute personne a droit, dans la mesure et suivant les normes prévues par la loi, de vivre dans un environnement sain et respectueux de la biodiversité.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*

La Commission est heureuse d'avoir réuni encore une fois un **jury d'exception** pour évaluer les candidatures :

- Léa Ilardo, analyste de politiques climatiques à la Fondation David Suzuki, porte-parole à la COP 25;
- Samuel Rainville, conseiller principal aux relations avec les Premiers Peuples à l'Université de Montréal, porte-parole à la COP 26;
- Paule Halley, professeure de droit à l'Université Laval, titulaire de la Chaire de recherche du Canada en droit de l'environnement;
- Bruno Sioui, professeur retraité de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue et membre de la Commission;
- Philippe-André Tessier, président de la Commission.

Le président Philippe-André Tessier et la vice-présidente Myrlande Pierre présentent aux journalistes à l'Assemblée nationale les résultats obtenus selon les quatre grands mandats de la Commission.



**Section 1**

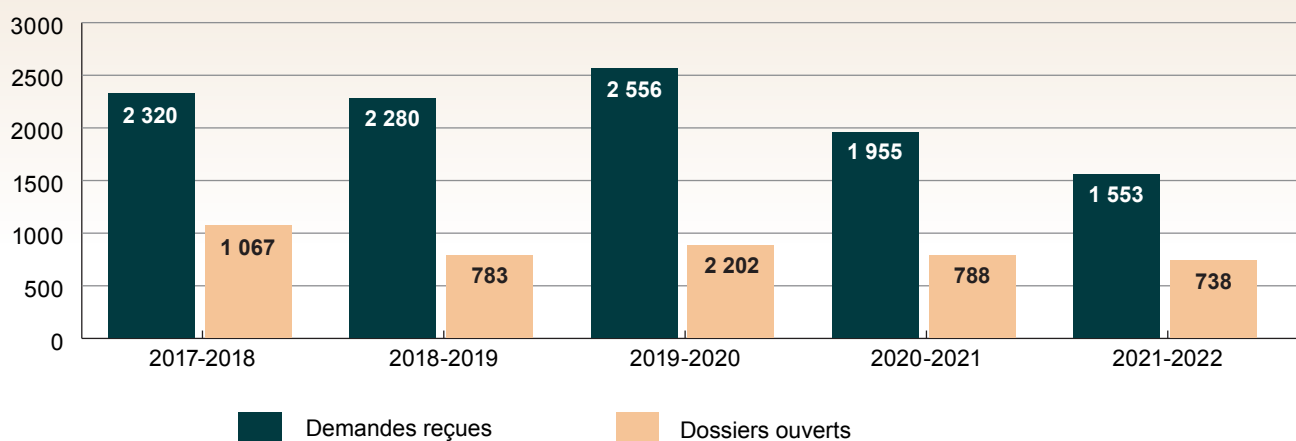
## **Les mandats de la Commission**

# La protection contre la discrimination et le harcèlement en vertu de la *Charte des droits et libertés*

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023, la Commission a reçu 2 320 **demandes** formulées par des personnes voulant **porter plainte ou obtenir de l'information particulière** en lien avec une situation pouvant potentiellement ne pas respecter la *Charte*. Lors de la même période, 1 067 dossiers d'enquête ont été ouverts, car la Commission a jugé que la

demande interpelle sa compétence et qu'elle est recevable (Graphique 1). 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 2022-2023 se retrouveront dans les dossiers d'enquête ouverts en 2023-2024.

**Graphique 1** Évolution du nombre de demandes reçues et du nombre de dossiers ouverts au cours des six dernières années (discrimination, harcèlement et exploitation)



Le tableau 1 démontre que par rapport à l'exercice précédent, la Commission n'a pas enregistré de hausse des demandes reçues en matière de discrimination et de harcèlement, comparativement aux dossiers d'exploitation qui sont l'objet d'une autre section de ce rapport

annuel. Cependant, les années 2020-2021 et 2021-2022 étaient des années exceptionnelles durant lesquelles un volume important de plaintes reçues pour discrimination s'expliquait en grande partie par la pandémie.

**Tableau 1** Plaintes reçues et dossiers d'enquête ouverts en vertu de la *Charte* (discrimination et harcèlement\*)

Plaintes reçues				Dossiers d'enquête ouverts*			
2022-2023	2021-2022	2020-2021	2012-2013 (il y a 10 ans)	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2012-2013 (il y a 10 ans)
1884	2039	2282	1299	779	652	714	566

\* Les demandes et les dossiers en exploitation se retrouvent dans le tableau 11.

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, soutient au 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.

Le nombre de **dossiers de plaintes traités et fermés** a augmenté de plus du tiers (39%) depuis le dernier exercice financier. La méthode de calcul inclut l'ensemble des plaintes traitées

(fermées administrativement, avant décision ou à l'issue d'une décision rendue). Les efforts sur la réduction des délais de traitement expliquent notamment cette augmentation.

**Tableau 2** Dossiers traités et fermés en droits de la personne en vertu de la *Charte*

2022-2023	2021-2022	2020-2021	2012-2013 (il y a 10 ans)
2161	1551	1 523	888

## Trois interventions rapides

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

### Refus de biens ou de service – Motif sexe

Un homme se rend dans une salle de sport pour y faire l'achat d'articles spécialisés. Il se voit refuser la vente parce que la salle de sport est réservée aux femmes. À la suite des démarches entreprises par la Commission pour faciliter les échanges entre les parties, les responsables de la salle de sport adressent des excuses à l'homme pour la situation vécue et proposent de lui offrir un abonnement dans une autre succursale en guise de compensation.

### Moyen pour pallier un handicap – Chien d'assistance

Une femme, qui se déplace avec un chien d'assistance comme moyen pour pallier son handicap, se voit refuser l'accès à un hôtel à cause de son animal. Une intervention de la

Commission a eu lieu pour faciliter la compréhension de la situation et, après discussion, l'hôtel convient d'apporter des modifications à ses procédures afin d'accepter les chiens d'assistance, y compris ceux qui n'ont pas suivi d'entraînement spécifique à cet effet, dans la mesure où il s'agit d'une recommandation médicale.



### Annonce discriminatoire

Une personne travaillant dans le quartier constate qu'une affiche apposée dans une vitrine indique qu'un restaurant ne servira pas les personnes d'une certaine confession religieuse ou origine nationale. Le voisin qui a signalé la situation n'est pas visé par l'affiche et ne peut donc pas déposer une plainte. Cependant, le contenu de l'affiche demeure hautement discriminatoire. La Commission a donc informé le restaurant que son affiche n'est pas conforme à la *Charte* et que cela peut blesser des gens et engendrer des conséquences. Même si la Commission intervient habituellement après avoir reçu une plainte, elle peut dans certains cas intervenir de façon préventive pour régler des situations en amont, avant que quelqu'un en soit victime.

Les enquêtes menées par la Commission peuvent porter sur des cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur l'un des **14 motifs** (Tableau 3) énumérés à l'article 10 de la *Charte*, comme le handicap (le principal motif de discrimination avec 40 % des cas) et la « race », la couleur ou l'origine ethnique ou nationale (28 %). Dans 6 % des cas, soit la moitié moins

que 2 ans auparavant, les situations de discrimination se basent sur l'âge et dans 6 % des cas également, sur les antécédents judiciaires (article 18.2 de la *Charte*). Les enquêtes ouvertes concernent surtout le monde du travail (37 % des dossiers), ainsi que les actes juridiques (29 %), l'accès aux transports et aux lieux publics (16 %) et le logement (10 %).

**Tableau 3** Dossiers d'enquête ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination

Motif	Secteur					2022-2023	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2020-2021 (%)
	Travail	Logement	Acte juridique/ Biens et services	Accès aux transports et aux lieux publics	Autre				
Âge	27	9	4	6	0	46	6%	9%	11%
Antécédents judiciaires	46	0	0	0	0	46	6%	6%	3%
Condition sociale	2	29	6	1	1	39	5%	5%	4%
Convictions politiques	3	0	2	0	1	6	1%	0%	1%
État civil	10	5	1	1	1	18	2%	2%	2%
Grossesse	15	2	3	2	0	22	3%	2%	3%
Handicap	87	12	107	92	13	311	40%	37%	36%
Identité ou expression de genre	2	0	7	0	0	9	1%	1%	1%
Langue	2	1	1	0	0	4	1%	2%	2%
Orientation sexuelle	3	1	3	2	0	9	1%	2%	2%
« Race », couleur, origine ethnique ou nationale	63	17	83	18	41	222	28%	29%	30%
Religion	8	1	3	2	1	15	2%	2%	2%
Sexe	19	0	6	4	3	32	4%	4%	3%
<b>Total**</b>	<b>287</b>	<b>77</b>	<b>226</b>	<b>128</b>	<b>61</b>	<b>779</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>2022-2023 (%)</b>	<b>37%</b>	<b>10%</b>	<b>29%</b>	<b>16%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>			
2021-2022 (%)	33%	11%	23%	20%	14%	100%			
2020-2021 (%)	39%	10%	17%	20%	15%	100%			
<b>2017-2018 (il y a 5 ans)</b>	<b>52%</b>	<b>10%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>			

\* À noter que les dossiers d'enquêtes 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 cette année la manière de calculer le nombre de dossiers d'enquête qui incluent désormais tous les dossiers ayant été jugés recevables. Les données du tableau 3 ne peuvent donc pas être comparées avec les données d'un rapport antérieur.

\*\* Le total exclut les dossiers d'exploitation.

Le handicap (30 %) est le principal motif de discrimination dans le **secteur du travail**, devant le motif regroupé « race », couleur ou

origine ethnique ou nationale (22 %), les antécédents judiciaires (16 %), l'âge (9 %), la grossesse (5 %) et les autres motifs (Tableau 4).

**Tableau 4** Dossiers d'enquête ouverts dans le secteur du travail selon le sous-secteur d'activité et le motif de discrimination

Motif	Sous-secteur					2022-2023	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2020-2021 (%)
	Embauche	Congé- diement et mise à pied	Condi- tions de travail	Repré- sailles	Autre				
Âge	11	6	4	0	6	27	9%	15%	15%
Antécédents judiciaires	29	14	0	0	3	46	16%	8%	8%
Condition sociale	0	1	1	0	0	2	1%	1%	1%
Convictions politiques	2	1	0	0	0	3	1%	1%	1%
État civil	5	2	1	0	1	10	3%	2%	2%
Grossesse	4	7	3	0	1	15	5%	7%	7%
Handicap	23	43	12	1	8	87	30%	32%	32%
Identité ou expression de genre	0	2	0	0	0	2	1%	1%	1%
Langue	0	2	0	0	0	2	1%	3%	3%
Orientation sexuelle	0	3	0	0	0	3	1%	2%	2%
« Race », couleur, origine ethnique ou nationale	13	27	17	0	6	63	22%	22%	22%
Religion	3	0	4	0	1	8	3%	1%	1%
Sexe	3	4	7	0	5	19	7%	4%	4%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>112</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>287</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Total 2022-2023 (%)</b>	<b>32%</b>	<b>39%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>			
Total 2021-2022 (%)	29%	41%	19%	0%	11%	100%			
Total 2020-2021 (%)	20%	49%	24%	0%	7%	100%			
Total 2017-2018 (il y a 5 ans) (%)	26%	44%	20%	1%	9%	100%			



**41- Les parents ou les personnes qui en tiennent lieu ont le droit d'assurer l'éducation religieuse et morale de leurs enfants conformément à leurs convictions, dans le respect des droits de leurs enfants et de l'intérêt de ceux-ci.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*

La Commission a ouvert 114 dossiers pour des situations alléguées de **profilage racial**, en hausse du tiers (34 %) depuis l'exercice

précédent. Cela représente également trois fois plus de dossiers ouverts qu'il y a cinq ans (Tableau 5).

**Tableau 5** Dossiers ouverts pour profilage racial

2022-2023	2021-2022	2020-2021	2017-2018 (il y a 5 ans)
114	85	76	37

La durée de traitement d'un dossier de plainte à la Commission peut varier selon qu'il se rend à l'étape de l'enquête et de la judiciarisation ou non. Certains dossiers se règlent à l'étape de l'évaluation ou de la médiation et sont ainsi fermés à la satisfaction des parties. Pour mieux tenir compte de tous les dossiers et ainsi donner un portrait plus juste des **délais** réels pour les traiter, la Commission a revu l'an dernier sa façon de présenter les données liées aux délais

de traitement à partir de la réception de la plainte jusqu'à la fermeture du dossier. Les délais des dossiers qui poursuivent leur cheminement après la décision du comité des plaintes sont exclus du calcul. Les délais pour la négociation des mesures de redressement avec la partie mise en cause et ceux encourus après le dépôt d'une requête au Tribunal des droits de la personne ne dépendent plus uniquement – et parfois même plus du tout – de la Commission.

## Graphique 2 Étapes du traitement d'une plainte de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation

### 1 RÉCEPTION

#### ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ

Nous évaluons votre plainte.

### 2 INTERVENTION

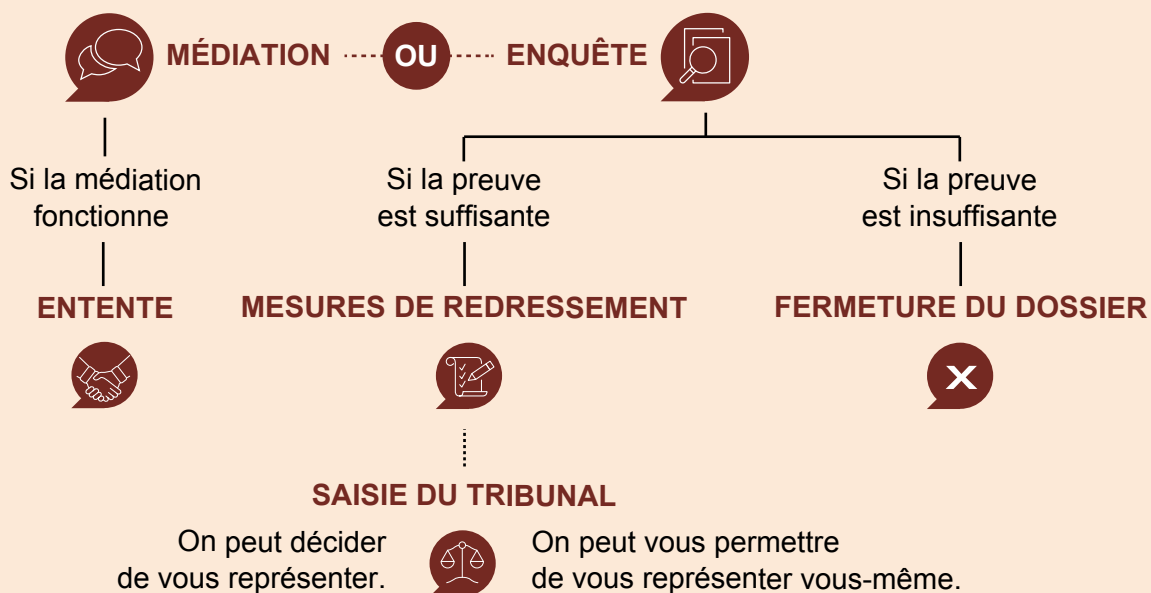
#### COLLECTE D'INFORMATION

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 RÉOLUTION



Dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, la Commission s'est fixé comme objectif, sauf situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers, de faire connaître aux parties sa décision dans un délai de 15 mois suivant le dépôt de la plainte relevant de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Avec une moyenne de 8,7 mois, les **délais de traitement par la Commission**

**de tous les dossiers** (sans judiciarisation) sont restés stables depuis l'exercice précédent (Tableau 6), et ce, même si elle a traité davantage de dossiers.

Pour distinguer entre les différents types de dossiers, nous utilisons l'expression « dossiers d'enquête » pour parler plus précisément des dossiers de plaintes qui ne sont pas fermés

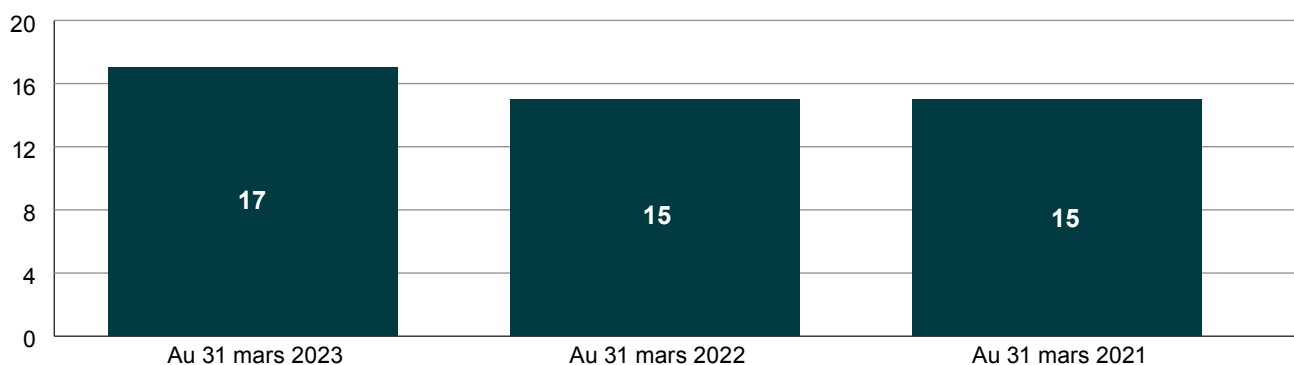
à une étape précédente et pour lesquels une enquête chemine, et ce, notamment si aucune entente n'a pu être faite entre les parties. Ce sont donc généralement des dossiers qui

peuvent avoir un degré de complexité plus élevé. Pour cette portion de dossiers, le **délai moyen de traitement** à la Commission était de 17 mois à fin du dernier exercice (Graphique 3).

**Tableau 6** Évolution des délais – Ensemble des dossiers de plainte ouverts

Évolution des délais – dossiers ouverts – droits de la personne			
	2022-2023	2021-2022	2020-2021
En jours	266	262	227
En mois	8,7	8,6	7,5

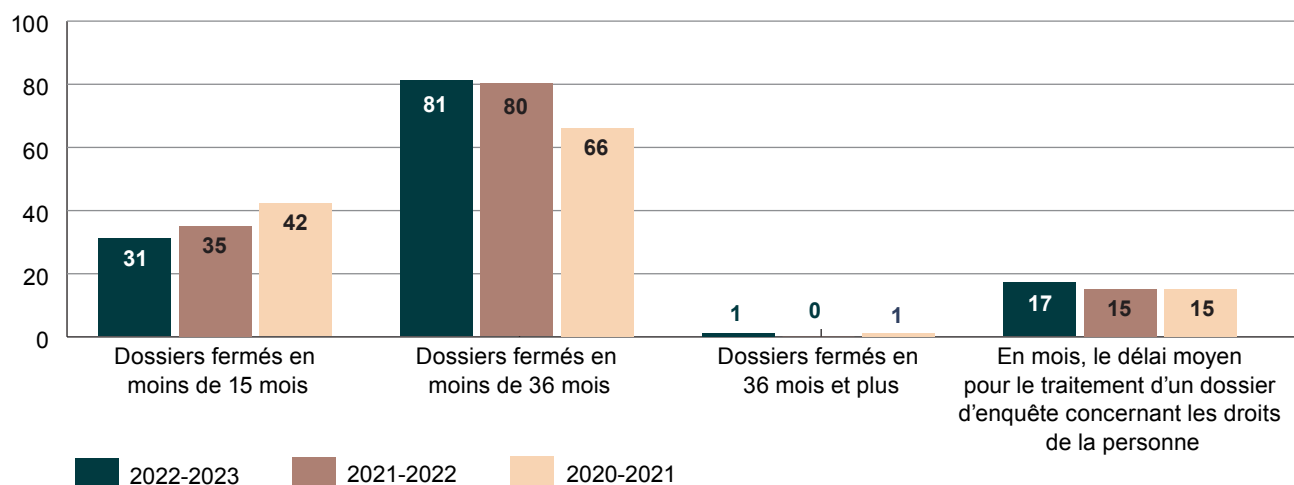
**Graphique 3** Délai moyen de traitement d'un dossier d'enquête (en mois)



Près du tiers (31 %) des dossiers ont été fermés en moins de 15 mois, ce qui représente une

baisse par rapport aux deux exercices précédents.

**Graphique 4** Délai de traitement d'un dossier d'enquête à la Commission (En %, les dossiers fermés en moins de 15 mois, en moins de 36 mois et en 36 mois et plus)



Lors de l'enquête, des éléments de preuve sont recherchés (témoignages, collecte de 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, qui évalueront si les preuves sont suffisantes et qui prendront une décision concernant le dossier.

Durant l'année 2022-2023, le comité des plaintes a décidé de fermer un peu moins de la moitié

(46 %) des dossiers pour preuves insuffisantes. Dans un tiers des cas (30 %), la Commission a cessé d'agir pour l'une des raisons suivantes : la personne plaignante demande de cesser d'agir dans son dossier; elle ne communique plus avec la Commission ou ne collabore pas; elle a exercé un autre recours pour les mêmes faits (art. 77); on a constaté l'impossibilité de poursuivre l'enquête. Dans 21 % des cas, un règlement a été accepté par les deux parties (Tableau 7). À noter que le nombre de dossiers d'enquête fermés a connu cette année une augmentation de 36 %.

**Tableau 7** Motifs de fermeture des dossiers d'enquête

Motif de fermeture de dossier	2022-2023		2021-2022		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Décision du comité des plaintes	443	46 %	221	31 %	288	43 %
Règlement	208	21 %	197	28 %	209	31 %
Cesser d'agir	291	30 %	266	37 %	147	22 %
Jugement d'un tribunal	17	2 %	19	3 %	21	3 %
Mandat non exécutable	9	1 %	10	1 %	10	1 %
<b>Total</b>	<b>968</b>	<b>100 %</b>	<b>713</b>	<b>100 %</b>	<b>675</b>	<b>100 %</b>

Si les membres du comité des plaintes estiment que la preuve est suffisante, alors ils décideront des **mesures de réparation** 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 obtenir qu'elles soient appliquées.

À 33 reprises, le comité des plaintes, en conformité avec la *Charte*, a exercé sa **discrétion de ne pas saisir un tribunal** au bénéfice de la personne plaignante prévue à l'article 84 de la

Charte, bien que le comité 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, depuis janvier 2023, 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. Dans 62 dossiers, des **mesures de redressement** ont été proposées, car la Commission a conclu à une suffisance de preuve de discrimination (Tableau 8).

Au début du traitement d'un dossier, la Commission propose la **médiation** aux parties pour régler la situation à l'amiable. Durant l'exercice écoulé, 247 dossiers ont été transmis au service de médiation. Sur les 177 dossiers traités au cours de l'année, 120 se sont conclus

par une entente, soit un taux de règlement de 68 % (Tableau 9). De ce nombre, 22 % ont continué leur cheminement en enquête, la médiation n'étant pas parvenue à une entente entre les parties.

**Tableau 8** Décisions rendues par le comité des plaintes

Fermeture d'un dossier par le comité		Nombre
Insuffisance de preuve		266
Inutilité de poursuivre la recherche de preuve		140
L'un des recours prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits		0
Un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits		4
La plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent		0
Autre		0
Mesure de redressement		
Dossiers pour lesquels la Commission a choisi de représenter la partie plaignante devant le tribunal		62
Décision de la Commission de ne pas représenter la partie plaignante devant le tribunal		33
<b>Total de dossiers fermés</b>		<b>505</b>
Demande d'un avis juridique		
Demande adressée à la Direction des affaires juridiques		2

**Tableau 9** Dossiers traités en médiation

	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2017-2018 (il y a 5 ans)
Dossiers transmis au service de médiation	<b>247</b>	252	182	256
Dossiers traités	<b>177</b>	208	183	253
Avec entente	<b>120</b>	112	116	150
Sans entente	<b>40</b>	92	61	93
Désistement	<b>17</b>	4	6	10
Taux de règlement	<b>68 %</b>	54 %	63 %	59 %

## Trois médiations

### Harcèlement et propos discriminatoire contre une personne racisée

Une personne porte plainte à la Commission en se disant victime de harcèlement et de propos discriminatoires basés sur sa couleur de peau et sa religion de la part de ses collègues de travail. À l'issue de la médiation, l'employeur s'est engagé à faire une évaluation des pratiques de discrimination et de harcèlement au sein de l'entreprise et à identifier des pistes d'amélioration. La compagnie s'est excusée auprès de la victime et a convenu de lui verser un montant d'argent comme compensation pour les dommages moraux subis.



### Inclusion scolaire d'un enfant vivant avec un handicap

Une mère porte plainte pour son enfant qui présente une déficience intellectuelle. À cause de son handicap, l'enfant aurait été victime de la part de son école d'une discrimination qui aurait mené à sa déscolarisation. À la suite de la médiation, l'école a élaboré une stratégie pour assurer le retour en classe de l'enfant incluant des services adaptés et un accompagnement personnalisé.

### Refus de service

Une personne porte plainte, car elle se serait vu refuser sa participation à une activité sportive en raison de ses convictions politiques. À l'issue de la médiation, les parties ont convenu d'un règlement incluant l'envoi d'une lettre d'excuse, le versement d'une compensation financière et l'assurance que la personne exclue pourra participer aux prochaines activités sportives.

# La défense des personnes âgées ou handicapées victimes d'exploitation

Durant le dernier exercice, la Commission a reçu 436 **demandes ou dénonciations** en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées (interdite à

l'article 48 de la *Charte*), ce qui représente une augmentation de 81 % par rapport à l'exercice antérieur (Tableau 10).

**Tableau 10** Demandes reçues et ouverture de dossiers en protection contre l'exploitation

	Demandes reçues				Dossiers ouverts*			
	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2017-2018 (il y a 5 ans)	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2017-2018 (il y a 5 ans)
<b>Droits de la personne</b>	<b>436</b>	241	274	254	<b>288</b>	131	161	172

\* Les dossiers ouverts en protection contre l'exploitation sont ceux pour la période 2022-2023, cela ne signifie pas nécessairement que la demande a été reçue sur la même période.

Au cours de la même période, la Commission a **ouvert 288 dossiers** portant sur des cas présumés d'exploitation et a participé à 234 reprises aux Processus d'intervention concertés prévus par l'Entente-cadre nationale

pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées (Tableau 11). La Commission a ouvert de sa propre initiative 21 dossiers d'enquête en exploitation.

**Tableau 11** Demandes et dossiers en matière de protection contre l'exploitation d'une personne âgée ou d'une personne handicapée

	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2017-2018 (il y a 5 ans)
Nombre de plaintes ou de dénonciations reçues	<b>436</b>	<b>241</b>	<b>274</b>	<b>254</b>
Part du total demandes reçues en vertu de la Charte (%)	<b>23 %</b>	<b>12 %</b>	<b>12 %</b>	<b>20 %</b>
Nombre de dossiers ouverts	<b>288</b>	<b>131</b>	<b>161</b>	<b>172</b>
Part des dossiers d'exploitation sur l'ensemble des dossiers ouverts en droits de la personne (%)	<b>37 %</b>	<b>20 %</b>	<b>23 %</b>	<b>30 %</b>
Dossiers d'enquête ouverts à l'initiative de la Commission	<b>21</b>	<b>34</b>	<b>42</b>	<b>34</b>
Nombre de participation aux Processus d'intervention concertés prévus par l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées	<b>234</b>	<b>131</b>	<b>143</b>	<b>n. d.</b>

**48- Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation.**

**Telle personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 :  
Droits économiques et sociaux*



## Trois situations d'exploitation

### Dame âgée exploitée par ses voisins

Une personne dénonce une possible situation d'exploitation financière d'une dame âgée. La dame est reconnaissante envers ses voisins qui sont très présents pour elle et qui l'aident avec ses activités de tous les jours. Elle prête sa carte de crédit à certains voisins et ne peut ensuite la récupérer. Elle reçoit plusieurs appels d'agences de collecte de fonds. Avec son accord, la Commission s'assure de l'annulation de la carte de crédit, sécurise la situation et fait une enquête de sa propre initiative.



### Mise en place d'un filet de protection contre l'exploitation

Une personne en situation de handicap serait exploitée par un membre de sa famille. La victime serait exposée à la violence physique et

verbale, ne mangerait pas à sa faim, n'aurait pas accès à son argent et serait à risque d'éviction. La Commission mobilise rapidement ses partenaires afin d'assurer la sécurité de la victime. Celle-ci est rencontrée par les policiers et les services sociaux. La personne ne désire pas porter plainte, mais elle accepte l'aide des services sociaux afin d'obtenir des services à domicile, de sécuriser ses finances et d'explorer la possibilité de déménager ailleurs.

### Respect de la volonté d'une personne victime d'exploitation

La Commission reçoit une dénonciation d'exploitation financière et psychologique d'une personne âgée. Son neveu l'aurait émotionnellement manipulé pour lui soutirer d'importantes sommes d'argent. Ce comportement aurait mené la victime à la faillite et elle ne souhaite plus consentir à lui prêter de l'argent. Après avoir rencontré la personne âgée, celle-ci nous informe qu'elle ne souhaite pas d'enquête de la Commission. Elle veut maintenir ses liens avec son neveu et désire simplement qu'il cesse de lui demander de l'argent. La Commission informe la personne âgée de ses droits et la met en contact avec une travailleuse sociale du CIUSSS qui offre de la guider vers différentes ressources pouvant lui venir en aide.

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

Les 463 demandes reçues et les 202 enquêtes ouvertes par la Commission dans le cadre de son mandat jeunesse durant la dernière année concernent des **lésions de droits** selon la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) ou la *Loi sur le système de justice pénale pour adolescents* (LSJPA).

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, la personne qui fait l'enquête informe la personne, l'établissement ou l'organisme à qui les actes sont reprochés des éléments essentiels de la demande d'intervention afin d'obtenir sa version des faits. À la lumière des renseignements recueillis, la Commission 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 permettant de vérifier si les droits de l'enfant ou du groupe d'enfants ont été lésés.

Le nombre de **demandes d'intervention reçues** a connu une croissance de 11 % par rapport à l'année précédente. Les 202 **dossiers d'enquête ouverts** dénotent une tendance à la baisse qui se maintient depuis deux ans (Tableau 12). Cette diminution du nombre d'enquêtes s'explique par la pénurie de personnel à la recevabilité, mais surtout par un changement au niveau de l'analyse à l'étape de la recevabilité. En effet, les situations pour lesquelles la Chambre de la Jeunesse est saisie sont majoritairement décelées dès la recevabilité. D'où l'augmentation du nombre de demandes, mais une diminution du nombre d'enquêtes autorisées. Le nombre de **dossiers d'enquête traités et fermés** a chuté de 258 à 207 dossiers durant la dernière année.

**Tableau 12** Enquêtes jeunesse

Demandes reçues			Dossiers d'enquête ouverts			Dossiers d'enquête traités et fermés		
2022-2023	2021-2022	2020-2021	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2022-2023	2021-2022	2020-2021
463	417	348	202	249	272	207	258	319

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

- un directeur 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* (LPJ) (centre de réadaptation, CLSC, policier, centre de réadaptation en déficience intellectuelle, etc.);
- tout établissement ou toute personne responsable de la garde d'un adolescent reconnu coupable d'une infraction en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (LSJPA).

### 39- Tout enfant a droit à la protection, à la sécurité et à l'attention que ses parents ou les personnes qui en tiennent lieu peuvent lui donner.

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*



Pour plus de la moitié (56 %) des 463 demandes d'interventions reçues, c'est l'un des parents du jeune qui a interpellé la Commission. Au deuxième rang, avec 17 % des demandes, vient

la Commission elle-même, puisqu'elle dispose du pouvoir d'intervenir de sa propre initiative (Tableau 13).

**Tableau 13** Demandes d'intervention par type de requérant

Requérant	2021-2022		2020-2021		2019-2020		2012-2013 (il y a 10 ans)	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Parent	259	56 %	248	59 %	176	51 %	158	62 %
Grand-parent	35	8 %	18	4 %	13	4 %	s. o.	s. o.
Milieu élargi	18	4 %	17	4 %	24	7 %	36*	14 %
Enfant	11	2 %	14	3 %	24	7 %	5	2 %
Famille d'accueil	21	5 %	25	6 %	35	10 %	10	4 %
Avocat de l'enfant ou de ses parents	1	1 %	6	1 %	10	3 %	15	6 %
Professionnel (juge ou autre)	37	8 %	31	7 %	26	7 %	24	9 %
Commission (de sa propre initiative)	78	17 %	42	10 %	12	3 %	2	1 %
Autre	3	1 %	16	4 %	28	8 %	3	1 %
<b>Total</b>	<b>463</b>	<b>100 %</b>	<b>417</b>	<b>100 %</b>	<b>348</b>	<b>100 %</b>	<b>253</b>	<b>100 %</b>

s. o. : sans objet.

\* Famille ou voisin.

Pour l'ouverture des dossiers, l'importance du motif **milieu substitut** (22 %) a doublé depuis l'année précédente et représente maintenant plus du cinquième des dossiers ouverts, devant les motifs **signalement** (17 %), **décisions prises dans l'intérêt de l'enfant** (16 %) et **services sociaux** (15 %). Le motif

**communications confidentielles** (6 %) suscitait traditionnellement le plus de demandes d'intervention, mais il ne représente cette année que le quart d'il y a deux ans (28 %). La Commission avait d'ailleurs produit une vidéo de sensibilisation sur le droit de communiquer en 2021.

**Tableau 14** Motifs des dossiers ouverts (%)

Motif	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2020-2021 (%)
Communications confidentielles	6%	12%	28%
Services sociaux	15%	15%	18%
Décisions prises dans l'intérêt de l'enfant	16%	25%	11%
Signalement	17%	8%	12%
Évaluation de la situation et orientation	4%	5%	7%
Ordonnance non respectée	2%	4%	0%
Stabilité des liens et des conditions de vie	8%	3%	5%
Être entendu, informé et accompagné	4%	12%	8%
Mesures disciplinaires en centre de réadaptation	3%	2%	2%
Exclusivité des responsabilités	0%	3%	0%
Milieu substitut	22%	9%	8%
Entente provisoire	0%	0%	0%
DPJ	1%	0%	0%
Prise en charge de la situation de l'enfant	0%	0%	0%
Services en ressources d'hébergement	0%	0%	0%
Autre	0%	0%	3%
<b>Projet de vie permanent</b>	<b>0%</b>	<b>3%</b>	s. o.
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Plus de la moitié (52 %) des demandes d'intervention traitées en cours d'année ont été fermées à la suite de la mise en place de **mesures correctrices ayant comme objectif de faire cesser l'acte reproché et d'éviter la récidive**. 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 d'intervention ne sera alors fermée qu'une fois les recommandations mises en œuvre. Dans 44 % des cas, c'est l'absence de preuves de lésion de droits qui détermine la fermeture du dossier (Tableau 15).

**Tableau 15** Motifs de fermeture des dossiers

Motif	2022-2023		2021-2022		2020-2021	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Situation corrigée avec ou sans entente/recommandations	108	52 %	106	41 %	145	45 %
Absence de preuves de lésion de droits	90	44 %	127	49 %	118	37 %
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	9	4 %	20	8 %	55	17 %
Hors du champ de compétence de la Commission	0	0 %	3	1 %	1	0 %
Abandon du requérant	0	0 %	2	1 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100 %</b>	<b>258</b>	<b>100 %</b>	<b>319</b>	<b>100 %</b>

Une fois l'enquête terminée, et si aucune mesure correctrice n'a été mise en place en cours d'enquête, un rapport est soumis au **Comité des enquêtes** constitué de trois membres de la Commission et présidé par la

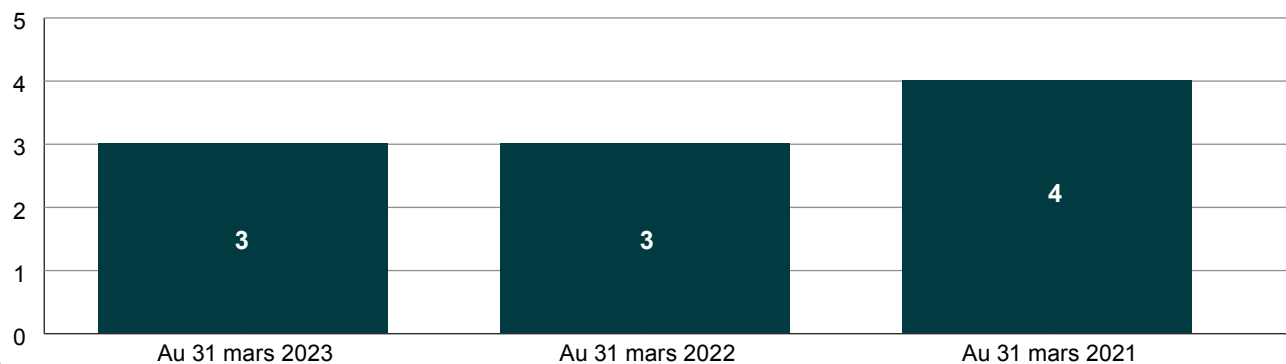
vice-présidente responsable du Mandat Jeunesse, lequel prend une décision quant à l'issue du dossier. Dans tous les cas, cette décision a été de continuer à exercer un suivi du dossier, sans le fermer (Tableau 16).

**Tableau 16** Décisions rendues par le Comité des enquêtes

Décision	Nombre
Recommandations avec suivi – Non-fermeture du dossier	4
Recommandations satisfaites	0
Recommandations avec suivi – Fermeture du dossier (suivi administratif)	0
Autre	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

En matière de droits de la jeunesse, la Commission a atteint son objectif de traiter une demande d'intervention 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 trois mois (Graphique 5). Les enquêtes systémiques, plus complexes, peuvent requérir plus de temps de réalisation.

**Graphique 5** Délai de traitement d'un dossier (en mois)

## Trois enquêtes en droits de la jeunesse

### Les conditions de vie dans une unité de réadaptation en centre jeunesse

Alertée sur le fait que les conditions de vie de jeunes hébergés dans un centre de réadaptation seraient inacceptables, la Commission ouvre une enquête et découvre que des unités avaient été ouvertes dans des aires communes en raison d'un problème de surpopulation du centre de réadaptation. Les jeunes dormaient dans une ancienne cafétéria, séparés seulement par un drap, les privant de toute intimité. Contrairement aux jeunes hébergés dans des unités régulières, ces adolescents n'avaient pas accès aux activités de réadaptation leur permettant de se reprendre en main. La Commission est intervenue pour faire en sorte que les jeunes puissent intégrer une nouvelle unité temporaire leur offrant une chambre individuelle ainsi que des soins psychosociaux.

### Une mère peut reprendre contact avec son enfant

Une mère se plaint à la Commission que les contacts avec son bébé sont suspendus depuis trois mois sans raison apparente, même si l'ordonnance du Tribunal de la jeunesse stipulait que l'enfant avait droit à sa visite une fois par semaine. Au cours de l'enquête, le DPJ a reconnu la situation et a rétabli les modalités de contact conformément à l'ordonnance du Tribunal.

### Un enfant patiente deux mois sur la liste d'attente

La Commission apprend, par une dénonciation, que le DPJ aurait outrepassé les délais raisonnables avant d'offrir un service. L'enquête de la Commission a révélé que le dossier d'un enfant a passé deux mois sur la liste d'attente en vue d'une évaluation, même si le signalement comportait des éléments de violence de la part du parent du jeune. Après avoir reconnu la situation, le DPJ a mis en œuvre un système de vigie permettant une réanalyse régulière des dossiers sur la liste d'attente pour évaluation.



# Trois recommandations pour mieux protéger les jeunes

## Lacunes au niveau des services

Une enfant n'aurait pas reçu les services auxquels elle avait droit. La Commission mène une enquête et démontre que cette lésion de droit découlait, entre autres, d'un manque de collaboration entre les différentes directions responsables d'offrir les services. La Commission observe aussi certaines méconnaissances de la fréquence et de l'intensité des services offerts, qui fait que l'on ne sait pas combien de temps exactement s'écoule entre deux visites de la travailleuse sociale. Le Comité des enquêtes recommande, entre autres, d'offrir une formation sur l'intensité des services, de consolider les mécanismes de concertation existants et d'établir des modalités de communication et de collaboration entre les responsables des différents services.

## Le placement d'un bébé autochtone

Le choix d'une famille d'accueil a été fait sans respecter l'appartenance d'un bébé à une communauté autochtone. De plus, des milieux volontaires suggérés par les parents pour accueillir l'enfant n'ont pas été évalués sous prétexte que le placement devait avoir lieu en urgence, pendant une fin de semaine. Face à cette situation, le Comité des enquêtes recommande, entre autres, de rappeler à l'ensemble des gestionnaires que les services doivent être disponibles en tout temps, y compris la fin de semaine.

## L'implication d'un parent à la suite du placement de son enfant

Les parents n'auraient pas été impliqués dans des décisions importantes à la suite du placement de leurs deux enfants en famille d'accueil. Le Comité des enquêtes a entre autres recommandé d'informer le personnel sur l'obligation d'impliquer les parents, ainsi que sur la distinction entre les rôles assumés par une famille d'accueil, par les parents et par la DPJ lorsque l'enfant est placé.



# L'accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2023, la Commission accompagnait 344 **organismes publics soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi** (LAEE), par rapport à 338 l'année précédente.

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, finalement, 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.

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.

La représentation des cinq groupes visés n'a enregistré aucune progression au cours de 2022-2023 (Tableau 17). Beaucoup d'efforts devront être investis par les employeurs afin d'atteindre les objectifs pour chacun des groupes visés par la LAEE. De manière générale, la Commission observe que les membres des groupes visés sont trop souvent confinés aux postes inférieurs. Les préjugés peuvent se transformer en barrières qui empêchent certaines personnes de gravir les échelons et d'occuper des postes de plus grande responsabilité au sein des organismes publics.

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

Groupes visés	Taux de représentation		
	Au 31 mars 2023 (%)	Au 31 mars 2022 (%)	Au 31 mars 2021 (%)
Femmes	68,3 %	68,3 %	65,8 %
Personnes autochtones	0,4 %	0,4 %	0,4 %
Minorités visibles	11,1 %	11,2 %	10,0 %
Minorités ethniques	3,6 %	3,7 %	3,6 %
Personnes handicapées	0,9 %	0,9 %	0,8 %

La Commission appuie 168 **entreprises soumises à l'obligation d'avoir un PAEE** (entreprises privées de plus de 100 employés

qui ont un contrat avec le gouvernement), ce qui représente 30 entreprises de plus que l'année précédente (Tableau 18).

**Tableau 18** Statut du dossier des entreprises soumises à l'obligation d'avoir un PAEE

Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2022	Nombre de nouveaux dossiers	Nombre de dossiers fermés	Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2023
138	42	12	168

En janvier 2023, la Commission a publié un **rapport sur l'accès des minorités visibles à l'emploi dans des organismes publics** où elle constate que les obstacles persistent pour accéder aux emplois et encore davantage aux postes de cadres. Le rapport contient onze recommandations, certaines destinées aux employeurs soumis à la LAEE, et d'autres aux syndicats et au gouvernement. La Commission recommande tant aux employeurs qu'aux syndicats de mettre en place des formations obligatoires sur les mécanismes de lutte contre le racisme et la discrimination systémique en emploi. Elle recommande également de mettre en œuvre des mesures spécifiques visant la

progression et la promotion des personnes des minorités visibles en emploi.

La Commission publie ce rapport annuel dans le cadre de son mandat d'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. Il s'agit d'une nouveauté depuis 2021 pour la Commission, qui a pris l'initiative de publier des **rapports annuels portant sur chaque groupe visé par la Loi**. Ces rapports ont pour objet de mettre en exergue des éléments qualitatifs pouvant permettre de mieux comprendre la nature des obstacles et des barrières à l'emploi pour les groupes visés dans le contexte de l'application de la LAEE.

Le conseiller en éducation Walph Ferentzi Youyou et la conseillère Marie-Iris Légaré étaient sur place, à la Maison du citoyen de Gatineau, pour donner des informations sur la *Charte*, sur la LPJ et sur les droits.



**À LOUER**  
sans discrimination

« RACE » COULEUR SEXE IDENTITÉ OU EXPRESSION DE GENRE GROSSESSE ORIENTATION SEXUELLE ÉTAT CIVIL ÂGE RELIGION CONVICTIIONS POLITIQUES LANGUE ORIGINE ETHNIQUE OU NATIONALE CONDITION SOCIALE HANDICAP OU UTILISATION D'UN MOYEN POUR PALLIER UN HANDICAP

Respectez-vous vos droits.

**FOR RENT**  
without discrimination

“RACE” COLOUR SEX GENDER IDENTITY OR EXPRESSION PREGNANCY SEXUAL ORIENTATION CIVIL STATUS AGE RELIGION POLITICAL CONVICTIIONS LANGUAGE NATIONAL ORIGIN SOCIAL CONDITION OR THE MEANS TO PALLIATE A

Respect your rights.

Section 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 pour le compte de la victime. La Commission représente alors, sans frais, la victime durant la procédure

judiciaire. L'avocate ou l'avocat de la Commission expliquera 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 préparera l'audition et fera les représentations à la Cour.

Durant l'année écoulée, la Commission a proposé aux parties des **mesures pour réparer le préjudice et prévenir la récurrence de l'atteinte aux droits** dans 95 dossiers, dont 62 pour lesquels elle pourrait représenter la partie plaignante au Tribunal. Elle a intenté 36 **recours en justice** à la suite de l'absence de règlement du litige (Tableau 19). Ce travail est effectué tant en faveur de la personne que dans l'intérêt public, en considérant la suffisance de preuve de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement révélée par l'enquête.

**Tableau 19** Nombre d'actions et de procédures

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

Au cours de la dernière année, la Commission a obtenu 26 **jugements** de la part de trois instances judiciaires (Tableau 20).

**Tableau 20** Nombre de jugements obtenus pour chacune des instances

Instance	2022-2023
Tribunal des droits de la personne	19
Cour supérieure	3
Cour d'appel du Québec	4
Cour du Québec	0
Cour suprême du Canada	0
<b>Total</b>	<b>26</b>

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

La Commission peut aussi intervenir dans un **débat judiciaire** lorsque son expertise en matière de droits et de libertés de la personne ou de droits de la jeunesse peut, dans l'intérêt

public, contribuer à une meilleure compréhension du droit et à une solution du litige.

Les avocates et les avocats de la Commission ont négocié des **règlements à l'amiable** dans 37 dossiers, dont 15 au stade de la décision administrative de la Commission d'agir en faveur de la victime de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement, après enquête. Dans 22 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

	2022-2023
Règlement avant recours	15
Règlement après recours	22
<b>Total</b>	<b>37</b>

## Quatre jugements qui ont marqué l'actualité judiciaire

### L'impact de blagues racistes mène au congédiement d'une employée

Un client raconte une blague raciste à la directrice d'une boutique en présence de la seule employée noire du commerce. Celle-ci n'exprime pas sa réaction, étant sur son lieu de travail. Lors d'un souper d'équipe, la directrice répète la même blague et cette fois, l'employée exprime son malaise et sa désapprobation. Sa patronne juge sa réaction trop personnelle. L'employée publie plus tard un commentaire sur sa page Facebook privée, sans mentionner l'événement en question et sans identifier son employeur. Le lendemain, l'employeur lui annonce son congédiement, estimant son comportement inacceptable. Le Tribunal a conclu à un congédiement discriminatoire. Il souligne que l'impact sur une employée de blagues racistes au travail ne peut mener au congédiement. *CDPDJ (Guillaume) c. Entrepôt de la lunette inc. (9318-1022 Québec inc.)*

### Exploitation d'un homme âgé, sourd, muet, analphabète et peu scolarisé

La victime est un homme âgé, sourd et muet, analphabète et peu scolarisé. Un couple qu'il rencontre dans le cadre des activités de la Maison des sourds s'intéresse à lui et commence à le contrôler physiquement, psychologiquement et financièrement après que la victime ait touché une importante somme d'argent. Le Tribunal des droits de la personne conclut à l'existence d'exploitation ainsi qu'à l'atteinte à l'intégrité et à la dignité en raison du cumul de l'âge et du handicap qui augmente le besoin de protection de la victime. Pour évaluer les torts subis, la

Commission établit une méthode de calcul qui sera approuvée par le Tribunal, en comparant les dépenses de la victime avant et après que les défendeurs aient pris le contrôle de ses finances. En définitive, le couple mis en cause est condamné à verser plus de 56 000\$ en dommages matériels, moraux et punitifs à la personne exploitée. *CDPDJ (J.R.) c. Moreau*

### Un pompier daltonien se voit abusivement refuser un emploi

La victime participe à un processus en vue d'être d'embauchée comme pompier par la Ville de Québec. Il réussit chacune des étapes éliminatoires jusqu'à l'examen médical dans le cadre duquel son incapacité à distinguer parfaitement certaines couleurs (daltonisme) est révélée. Le médecin conclut que son état de santé est compatible avec les exigences du poste, mais avec une restriction préventive, à savoir que le plaignant ne peut accomplir des tâches qui demandent de distinguer parfaitement les couleurs. Sur la base de cette information, la Ville de Québec décide d'exclure le plaignant du processus de sélection. Le Tribunal des droits de la personne conclut que le refus d'embauche était discriminatoire, puisque la Ville a imposé, sans justification, une norme – bien distinguer les couleurs – rigide et plus sévère que ce qui est requis pour exécuter les tâches de pompier de façon sécuritaire. La Ville ne s'est pas acquittée du « lourd fardeau » d'établir l'existence d'un risque grave ou excessif. D'autre part, le Tribunal conclut que le questionnaire médical pré-embauche auquel le plaignant a dû répondre est discriminatoire, notamment parce qu'il est large et qu'il est imposé à tous les candidats sans égard à l'emploi qu'ils convoitent. Le Tribunal, en plus d'imposer le paiement d'un montant en dommages de plus de 110 000\$, ordonne d'embaucher la victime comme pompier

## Quatre jugements qui ont marqué l'actualité judiciaire (suite)

régulier dès qu'un tel poste sera ouvert, avec reconnaissance rétroactive de tous les droits et privilèges afférents à ce poste, y compris

de ses années de service et de son ancienneté non concurrentielle. *CDPDJ (Samson-Thibault) c. Ville de Québec*

### Un chauffeur noir suivi sur 2 km par la police

Un homme noir conduit une BMW d'un modèle récent dans les rues de Repentigny. Il croise une autopatrouille qui fait demi-tour et le suit sur une distance d'environ 2 km avant de l'intercepter. La victime, qui refuse de s'identifier sans connaître la vraie raison de son interception, est arrêtée, menottée et fouillée. Il reçoit deux contraventions, l'une pour entrave à l'action d'un agent de la paix et l'autre pour avoir injurié un agent. Le Tribunal retient que le demi-tour et le fait d'avoir suivi le plaignant sur une longue distance avant

de l'intercepter ne constituent pas, de l'aveu même des policières, une interception aléatoire. En s'appuyant sur l'expertise déposée par la Commission, la juge estime que ces agissements ne peuvent s'expliquer que par des biais inconscients entretenus à l'égard d'un homme noir conduisant un véhicule de luxe. En conclusion : le conducteur a été victime de profilage racial de la part du Service de police de la Ville de Repentigny. *CDPDJ (Ducas) c. Ville de Repentigny (Service de police de la Ville de Repentigny)*



# Les activités d'éducation

Les activités d'éducation de la Commission prennent plusieurs formes : **séances de formation en salle ou en ligne, webinaires, guides d'accompagnement, outils interactifs, ateliers**, etc. En 2022-2023, 3 345 personnes ont participé aux séances en direct, 1 150 personnes ont visionné sur la chaîne YouTube les six webinaires animés par la Commission et 6 000 personnes ont vu les capsules

d'information sur le questionnaire d'auto-identification en accès à l'égalité en emploi. La section formations en ligne du site Internet de la Commission a reçu, pour sa part, plus de 1 600 visiteurs entre le 1<sup>er</sup> avril 2022 et le 31 mars 2023 (Tableau 22). Des centaines d'autres personnes ont visionné nos formations sur les plateformes des partenaires de la Commission.

**Tableau 22** Personnes jointes par les activités d'éducation de la Commission

Type d'activité	Nombre de personnes
Séances de formation et d'information en direct	3 345
Webinaires via la chaîne YouTube CDPDJ	1 150
Capsules d'information sur les PAEE	6 000
Section formations en ligne du site Internet	1 600
<b>Total</b>	<b>11 940</b>



Le conseiller en éducation Makram Tahari donne une formation à Trois-Rivières.

Dans le cadre de sa **stratégie de régionalisation** et grâce à un budget octroyé à la Commission en 2022, des conseillères et des conseillers en éducation et en coopération se sont joints à l'équipe en cours d'année à Sherbrooke, Trois-Rivières, Gatineau et Québec. D'autres conseillères et conseillers sont attendus à Rimouski, Saguenay et Val-d'Or au courant de l'année 2023.

Les **séances les plus populaires** portent sur l'accommodement raisonnable et sur les droits de la jeunesse.

**Tableau 23** Thème des séances de formation et d'information

Mandat	Thème des séances	Nombre de séances	Nombre de personnes
Protection de la jeunesse	Droits de la jeunesse (signalement et rôle de la Commission)	30	630
Droits de la personne	L'accommodement raisonnable (au travail, à l'école et dans les services)	30	731
	Le racisme (et le profilage racial)	21	510
	Les droits de la personne en milieu du travail	16	479
	Les droits de la personne et le rôle de la Commission	13	359
	Handicap et moyens pour pallier le handicap	5	20
	Les droits de la personne en matière de logement	4	70
	Autres thèmes (sexisme, harcèlement et biais inconscients)	5	121
	Sous-total	94	2 290
Exploitation des personnes âgées ou handicapées	Exploitation des personnes âgées ou handicapées	6	270
Accès à l'égalité en emploi	Mettre en œuvre un PAEE	6	78
	Le recrutement des personnes handicapées	2	77
	Sous-total	8	155
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>3 345</b>

**42- Les parents ou les personnes qui en tiennent lieu ont le droit de choisir pour leurs enfants des établissements d'enseignement privés, pourvu que ces établissements se conforment aux normes prescrites ou approuvées en vertu de la loi.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*



## Trois formations offertes

### Les municipalités du Lac-Saint-Jean se forment contre le racisme

À l'automne 2022, une conseillère en éducation et en coopération a fait une présentation lors d'un déjeuner-conférence sur le racisme. L'activité, organisée par l'organisme Portes ouvertes sur le lac, était destinée aux maires, aux mairesses et aux cadres des directions générales des municipalités du Lac-Saint-Jean et s'inscrivait dans une démarche citoyenne pour lutter contre le racisme par divers moyens concrets. À la suite de cette présentation, les municipalités de Saint-Félicien, d'Albanel, de Chambord, de Dolbeau, de Girardville, de Saint-Bruno et de Sainte-Monique ont distribué des brochures contre la discrimination en matière de logement avec le compte de taxes municipales.

### Outiller les futurs diplômés pour mieux défendre les jeunes

Plusieurs étudiantes et étudiants en technique de travail social, en enseignement et en psychoéducation ont reçu les formations de la Commission en droits de la jeunesse. Ils et elles ont appris comment faire un signalement au DPJ, quels sont les droits définis dans la *Loi sur la protection de la jeunesse* et quel est le rôle de la Commission. Ces formations ont notamment été données aux cégeps de Jonquière et du Vieux-Montréal, ainsi qu'à l'Université de Montréal, afin de mieux outiller les futurs diplômés qui devront travailler, après leurs études, auprès des enfants ou de leurs proches.

### Camps de jour pour tous et toutes

La Commission, avec l'Office des personnes handicapées du Québec comme partenaire, a offert une série de quatre formations portant sur les droits des enfants en situation de handicap dans les camps de jour municipaux. Ainsi, des directions générales, des directions de loisir et de culture, des coordonnateurs de camp et des élus d'une centaine de municipalités d'un bout à l'autre du Québec ont pu parfaire leurs connaissances sur la *Charte*, l'obligation d'accommodement raisonnable, le droit à la vie privée et les obligations concernant les soins de santé et d'hygiène.



# Les activités de promotion des droits

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

Les projets et les activités réalisées en partenariat cette année ont inclus la réalisation de deux événements. Le premier sur les violences obstétricales et gynécologiques avec, notamment, l'organisme ACCÉSSS, et le second pour la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale et dans le cadre de la Décennie internationale des

personnes d'ascendance africaine avec le comité canadien de l'Organisation des Nations unies. La Commission collabore également avec la TÉLUQ et le Collectif pour un Québec sans pauvreté pour l'exposition itinérante *Nous : Portraits de l'assistance sociale*.

Du côté des tables et des comités, la Commission a notamment participé à plusieurs comités régionaux et nationaux avec les partenaires du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, 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*.

# Trois exemples de promotion des droits

## Les droits de la jeunesse Anicinape

La Commission a collaboré à la promotion des droits avec l'organisme Mino Obigiwasin : Services enfance & famille Anicinape dont la mission est de contribuer à assurer l'intégrité et l'identité des enfants anichinabés par de l'intervention sociale, des cercles d'aidants, des familles d'accueil et de proximité, et des facilitateurs avec la communauté, entre autres. Une conseillère en éducation et coopération a accompagné l'organisme dans le développement de matériel pour des cafés-rencontres avec la communauté afin de démystifier et de répondre aux questions concernant la protection de la jeunesse. De manière collaborative, des enjeux spécifiques ont été identifiés dans la communauté et des modules ont été préparés pour y répondre. Par exemple, un premier module a porté sur la confidentialité et le module II sur des questions liées aux droits d'être informé et d'être entendu.

## Chiens d'assistance et respect des normes de salubrité alimentaire

La Commission a été sollicitée par le MAPAQ pour collaborer à la mise à jour de son guide pour les exploitants d'établissement de vente au détail et de restauration, à la suite de nombreux cas où l'on a refusé à des personnes accompagnées de chiens-guides ou de chiens d'assistance l'accès à des lieux publics. L'objectif était de trouver une formule qui permette l'accès à des personnes en situation de handicap accompagnées de chiens utilisés comme moyen de pallier le handicap tout en respectant les normes établis en matière de salubrité alimentaire et sans que cela constitue un fardeau pour les inspecteurs du MAPAQ. Tout au long du processus de rédaction, des conseillers en éducation et en coopération ont fourni des pistes de solutions au MAPAQ. Après plusieurs rondes de révision concertée, le document a été finalisé et publié sur le site du MAPAQ incluant une mention à la *Charte*, une définition du handicap avec exemples et un lien vers la section du site de la Commission consacrée aux animaux utilisés comme moyen de pallier le handicap.

## Des partenaires pour promouvoir l'égalité en emploi

En étroite collaboration avec les organismes Action travail des femmes et La Maisonnée, la Commission a participé à des ateliers d'information professionnelle pour encourager les candidatures issues de minorités visibles, de minorités ethniques et des personnes autochtones dans les forces policières de régions éloignées, ainsi que pour favoriser l'embauche de femmes dans les métiers majoritairement masculins (par exemple : plomberie, génie électrique, peinture, préposée aux travaux et à l'entretien).



# 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 et conseil des droits de la personne (ACCCDP)

La Commission a poursuivi son engagement auprès de l'Association canadienne des commissions des droits de la personne en participant à un événement consacré à l'expérience de la Commission ontarienne des droits de la personne dans le cadre de l'enquête sur le droit de lire, ainsi qu'aux expériences d'autres juridictions en la matière. Cette coopération visait à échanger des connaissances et des pratiques exemplaires pour la promotion des droits de la personne à travers le Canada.

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

La Commission entretient également une collaboration étroite avec le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes. Cette coopération permet de développer des pratiques exemplaires dans les enquêtes, la recherche sociale, l'éducation et la promotion des droits des enfants. Elle facilite également une réponse plus efficace aux enjeux liés aux enfants à travers le pays grâce à des efforts concertés. En outre, elle renforce la voix des défenseurs des droits des enfants et des jeunes dans les débats nationaux et internationaux. Le président ainsi que la vice-présidente ont participé cette année à quatre rencontres des défenseurs des droits des enfants et des jeunes.

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

La Commission participe également activement au Forum québécois sur l'accès au droit et à la justice civile et familiale, dans le but de favoriser la simplification et l'unification des procédures judiciaires et extrajudiciaires, tout en encourageant la responsabilité individuelle. Le président de la Commission préside le Forum. En 2022-2023, le forum s'est réuni à 3 reprises et a permis des échanges enrichissants avec les autres membres. En participant à ces initiatives, la Commission contribue à rendre le système juridique plus accessible et équitable pour tous et toutes.

## Rayonnement au sein de la Francophonie

En octobre 2022, la Commission a rencontré des représentants de la Défenseure des droits de France. Cette rencontre a permis de présenter les travaux de la Commission dans le cadre de son double mandat en protection des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Elle a également offert une occasion d'échanger sur des sujets tels que la discrimination et le racisme systémiques, ainsi que l'accès aux services de protection de l'enfance pour la population inuite habitant dans le Nord-du-Québec et les conditions de vie des jeunes hébergés en centre de réadaptation.

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

Le 23 août 2022, le Comité pour l'élimination de la discrimination raciale de l'Organisation des Nations unies (ONU) a tenu une journée de discussion générale sur la discrimination raciale et le droit à la santé, prélude à l'élaboration ultérieure d'une future recommandation générale n 37 sur la question. Cette discussion s'est déroulée au Palais des Nations de l'Office des Nations Unies à Genève.

La vice-présidente responsable du mandat Charte a été invitée à faire une brève allocution sur le thème du droit à la santé. Elle a mis en exergue que la discrimination et le racisme systémiques contribuent aux inégalités sociales de santé en jouant sur d'autres déterminants sociaux de la santé.



Le 24 août, elle a également fait une présentation de 45 minutes devant le Comité des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination raciale au Bureau du Haut Commissariat de l'ONU aux droits de l'Homme à Genève. La présentation portait sur le « Racisme systémique

et structurel et les impacts sur les droits des minorités dans différents domaines : sécurité publique, travail, santé » et a été suivie d'un riche échange avec les membres du Comité.



## Sommet Jeunesse Afro et avenir des jeunes Afro-Québécois

En novembre 2022, le président et la vice-présidente de la Commission ont assisté au Sommet Jeunesse Afro, un rassemblement de jeunes des communautés noires et d'acteurs nationaux. La vice-présidente et le président ont été invités à titre de conférencière et de conférencier lors des consultations jeunesse portant sur l'avenir des jeunes Afro-Québécois au Québec, où ils ont abordé des questions importantes comme le profilage racial et les interpellations policières.

## Instance permanente pour les personnes d'ascendance africaine du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme

De plus, la Commission a reçu une invitation à participer à la première session de l'Instance permanente pour les personnes d'ascendance africaine sous l'égide du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme qui s'est tenue au Palais des Nations de l'Office des

Nations Unies à Genève en décembre 2022. La vice-présidente a représenté la Commission lors de cette session et a contribué aux discussions en fournissant des éléments d'analyse sur les inégalités structurelles qui touchent tout particulièrement les groupes racisés, les personnes noires et les personnes autochtones tout en insistant sur l'importance de la perspective systémique qui demeure essentielle pour mettre en lumière les dynamiques et les processus qui appellent en échange des actions transformatives, tout particulièrement de la part des acteurs gouvernementaux.

### **Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale et Semaine d'actions contre le racisme**

En mars 2023, la Commission a organisé une grande conférence en collaboration avec la Commission canadienne pour l'UNESCO. Cette conférence portait sur la lutte contre le racisme et la discrimination systémiques, en mettant l'accent sur les droits de la personne comme rempart aux inégalités et aux injustices sociales. L'événement s'est déroulé dans le cadre de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, de la Semaine d'actions contre le racisme et de la Décennie internationale des personnes d'ascendance africaine.

La conférence principale a été animée par Tina Stavrinaki, vice-présidente du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale de l'ONU, et a abordé le racisme systémique dans le secteur de la santé. Les discussions qui ont suivi ont été approfondies et ont permis d'éclairer cette problématique. Une table ronde a également été animée par la vice-présidente responsable du mandat Charte, réunissant des panélistes de renom, dont le président de la Commission; Roda Muse, secrétaire générale de la Commission canadienne pour l'UNESCO; Bochra Manai, commissaire du Bureau de la commissaire à la lutte au racisme et aux discriminations systémiques de la Ville de

Montréal; et Peter Flegel, directeur général du Secrétariat fédéral de lutte contre le racisme.

À cette même occasion, d'autres personnalités influentes ont également pris la parole. Le ministre Christopher Skeete, responsable de la lutte contre le racisme, a présenté une vidéo abordant les thématiques du racisme et de la discrimination. De plus, Charlotte-Anne Malischewski, présidente intérimaire de la Commission canadienne des droits de la personne, a publié une déclaration écrite. En outre, monsieur Joseph Fraser, président et directeur général de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, a également fait part de ses réflexions par écrit.

Cette conférence a offert une plateforme importante pour partager des connaissances, échanger des idées et souligner le rôle essentiel des droits de la personne dans la promotion de l'égalité et de la justice sociale.

### **Sommet pancanadien des communautés noires**

La vice-présidente responsable du mandat Charte a pris la parole lors du Sommet pancanadien des communautés noires en Nouvelle-Écosse. Il s'agissait de la troisième édition de l'événement qui a réuni plus de 1200 délégués de la communauté noire du Canada. Dans le cadre de la Décennie internationale des personnes d'ascendance africaine de l'Organisation des Nations unies (2015-2024), l'objectif de ce sommet était de développer une feuille de route engageant les secteurs public et privé à trouver des solutions pratiques pour répondre aux besoins et aux défis spécifiques des communautés noires au Canada. En outre, l'événement a permis de mettre en lumière la réalité du racisme et a abouti à la création de la Déclaration d'Halifax, un appel à l'action pour l'éradication de la discrimination raciale au Canada.

# Les activités de communication

Lors d'un sondage national réalisé par Ad hoc Recherche en mars 2023, plus de 75 % des gens disaient avoir entendu parler de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et 1 personne sur 4 est capable de nommer l'organisation lorsqu'on lui présente ses mandats. Pour les trois quarts de ces personnes, c'est via les médias qu'ils avaient entendu parler de la Commission. Toujours lors de ce sondage, 85 % des gens ont affirmé avoir une opinion plutôt positive ou très positive de la Commission. Le nom de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a d'ailleurs été mentionné cette année plus de 1500 fois dans la presse écrite (imprimée et numérique) et plus de 4500 fois dans les médias électroniques (radio et télévision).

La Commission communique pour faire connaître son mandat, mais aussi et surtout pour informer et sensibiliser les Québécois et les Québécoises sur les droits et les obligations issus de la *Charte des droits et libertés de la personne*, de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. La Commission diffuse ces informations par des activités de relations média, par des publications et des capsules vidéo, par un site Web mis à jour continuellement, ainsi que par des messages sur les réseaux sociaux et des campagnes d'information.



L'équipe des communications.

Cette année, la Commission a diffusé la seconde phase de sa Campagne sur la bienveillance ([bientraitons.ca](http://bientraitons.ca)) amorcée à l'hiver 2022. Avec la collaboration de deux partenaires (le Regroupement québécois des résidences pour aînés et le Réseau québécois des OSBL d'habitation), 24 000 affiches ont été distribuées. Deux courtes capsules vidéo ont également été promues sur les réseaux sociaux de la Commission. Elles ont été visionnées plus de 750 000 fois. Finalement, deux reportages ont été diffusés dans les magazines des deux partenaires de la campagne.

Au mois de mars, période durant laquelle la recherche de logement débute au Québec, la Commission a relancé sa campagne *À louer sans discrimination* en y ajoutant de nouvelles affiches et de nouveaux clips vidéo. Au total, 30 affiches ont pu être vues dans les métros de Montréal, et près de 45 sur des abribus de Montréal et de Québec. Une affiche différente présentant une situation de discrimination en bande dessinée a également été présentée dans 95 restaurants et bars de Sherbrooke et de Montréal. Trois capsules de 30 secondes portant chacune sur un motif de discrimination différent ont été diffusées sur des plateformes de rattrapage télé, et sur les médias sociaux. Les capsules ont été visionnées plus de 180 000 fois sur YouTube et plus de 250 000 fois sur Facebook et Instagram.

Pour joindre davantage les jeunes de moins de 16 ans, la Commission a lancé une chaîne TikTok le 6 mai 2022. Cette plateforme aura permis d'atteindre un nombre record de vues organiques (sans publicité payante) pour des vidéos de la Commission et de susciter des

centaines de commentaires et de questions de la part de jeunes qui les ont visionnées. Certaines vidéos ont été vues plus de 180 000 fois et ont fait l'objet de centaines de partages.



La photographe Laura Duquette et sa grand-maman Nanie ont produit les affiches et les capsules vidéo de la Campagne sur la bienveillance des personnes âgées de la Commission.

**Tableau 24** Évolution du nombre d'abonnements sur les médias sociaux

Média social	Nombre d'abonnés		
	31 mars 2021	31 mars 2022	31 mars 2023
Facebook	10 378	11 090	11 813
Instagram	757	1 013	1 233
Twitter	5 416	5 503	5 525
LinkedIn	6 527	8 526	11 223
YouTube	566	845	1 067
TikTok	0	0	2 581*

\* Le gouvernement du Québec a interdit l'installation et l'utilisation de l'application TikTok sur les appareils du gouvernement et des organismes publics québécois à compter du 28 février 2023.

#### **44- Toute personne a droit à l'information, dans la mesure prévue par la loi.**

*Charte des droits et libertés de la personne,  
chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*



# Les activités de recherche

La Commission a passé en revue les 90 numéros de la *Gazette officielle du Québec* et analysé 49 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.

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 les organismes publics ou encore 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. Au cours de l'année, la Commission a entre autres poursuivi un projet de recherche sur les obstacles à l'embauche, à l'intégration et au maintien en emploi des personnes en situation de handicap et a amorcé les travaux visant à produire un document de référence sur l'approche intersectionnelle et les discriminations croisées.

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

- Accès au droit et à la justice (Université de Montréal);
- Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (Université du Québec à Montréal);
- Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres (Université du Québec à Montréal);
- Communauté de recherche-action sur les droits économiques et sociaux (COMRADES) (Université Laval);
- La construction de la pauvreté au Québec : analyses des représentations médiatiques, politiques, communautaires et sociales (Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains, TÉLUQ);
- Le contrôle du travail policier (Université de Montréal);
- Équipe Inclusion et diversité ethnoculturelle en éducation (Université de Montréal);
- Observatoire des profilages (Université de Montréal);
- Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique (Université Laval);
- Politiques et pratiques en matière de retour au travail après une lésion professionnelle : défis de taille et solutions innovatrices (Université d'Ottawa);
- Des savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (Université du Québec à Montréal);
- Racisme et radicalisation au Québec : cartographie des discours sociaux croisés dans, par, sur et à travers les médias (Université du Québec à Montréal);
- Les violences obstétricales et gynécologiques (Université d'Ottawa).

# Une année de recommandations de la Commission

Que ce soit en matière de droits de la personne ou de droits de la jeunesse, 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.

## Recommandations – Direction de la recherche

### Type de document : Lettre (avril 2022)

**Titre : Projet de loi n° 29, Loi visant à faciliter le déroulement des prochaines élections générales au Québec**

**Adressé à :** Commission des institutions de l'Assemblée nationale

#### Nos recommandations :

1. La Commission estime que les personnes atteintes de la COVID-19 ou présumées l'être peuvent être considérées comme des personnes en situation de handicap, pour qui l'interdiction de discrimination à l'article 10 de la Charte s'applique. Elle se questionne sur la suffisance des modalités mises en place pour favoriser le droit de vote de toute personne qui serait en isolement ordonné ou recommandé par les autorités de santé publique en raison de la COVID-19. Elle insiste sur l'obligation qui incombe au législateur en vertu de la Charte d'explorer toutes les possibilités envisageables pour permettre à ces personnes d'exercer leur droit de vote, sans discrimination, et ce, dans le respect des règles sanitaires en vigueur.

**Retombées ou suivi :** La recommandation de la Commission a été partiellement suivie.

**Lettre :** <https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre-elections-quebec.pdf>

### Type de document : Lettre (avril 2022)

**Titre : Projet de loi n° 19, Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives**

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

#### Nos recommandations :

1. La Commission considère que constitue une brèche importante au respect du droit à la vie privée le fait que le projet de loi n° 19 ne prévoit pas la nécessité d'obtenir le consentement des personnes concernées à la collecte des renseignements de santé et de services sociaux et à leur inscription au système national de dépôt des renseignements dont le projet de loi prévoit la création à terme.

2. La Commission estime de prime abord « raisonnable » le fait de limiter l'accès aux renseignements de santé et de services sociaux nécessaires à l'offre de services de santé et de services sociaux. Elle se questionne toutefois sur la façon d'opérationnaliser cette limite sans porter atteinte au droit au respect de la vie privée des personnes concernées. Elle formule également des interrogations sur les mesures prises pour limiter l'atteinte au droit au secret professionnel. Par ailleurs, elle se questionne sur l'éventuelle application du projet de loi aux professionnels non participants au régime public d'assurance au sens de la Loi sur l'assurance maladie.
3. L'utilisation des renseignements de santé et de services sociaux à des fins de recherche obtenus sans le consentement de la personne concernée peut porter atteinte à des droits protégés par la Charte. Aussi la Commission invite notamment le législateur à : justifier l'assouplissement du critère d'accès aux renseignements sans le consentement; prévoir des balises pour assurer la conformité des formulaires de consentement à la participation à la recherche; prévoir la façon dont les personnes pourront être informées des moyens d'exercer leur droit de refus à l'accès par des chercheurs qui ne sont pas liés au réseau de la santé et des services sociaux; envisager la possibilité qu'une personne puisse exercer son droit de refus en fonction du secteur d'activité dans lequel la recherche est menée, du type de renseignements concernés et de la thématique de recherche.
4. Le projet de loi ne prévoyant pas de conditions particulières pour la collecte et à l'utilisation des données concernant les peuples autochtones, la Commission souligne l'importance que le gouvernement entame un dialogue à ce sujet avec les autorités et instances des Premières Nations et des Inuit.

5. La Commission déplore l'absence de dispositions spécifiques pour encadrer le recours à des systèmes d'intelligence artificielle à des fins de recherche et d'offre de services de santé et de services sociaux.
6. La Commission encourage le législateur à reconnaître aux données génétiques un caractère spécifique et l'invite à ajuster le cadre législatif de façon à leur assurer une protection équivalente à celle de la Loi fédérale sur la non-discrimination génétique.

**Retombées ou suivi :** Le projet de loi n° 19 n'a pas été adopté et est mort au feuillet en raison du déclenchement des élections générales, le 28 août 2022.

**Lettre :** <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/lettre-rsss>

## Type de document :

### Lettre (avril 2022)

**Titre :** **Projet de loi n° 28, Loi visant à mettre fin à l'état d'urgence sanitaire**

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

#### Nos recommandations :

1. En vue de permettre à la Commission d'assumer pleinement sa responsabilité de relever les dispositions des lois qui seraient contraires à la Charte et de faire les recommandations appropriées et de donner l'occasion aux autres personnes et organismes qui désirent commenter le projet de loi de le faire en pleine connaissance de cause, il aurait été préférable que les mesures maintenues en vigueur aient fait partie du projet de loi tel que présenté initialement.

2. En raison des atteintes potentielles au droit au respect de sa vie privée et au droit à la protection contre les saisies, les fouilles ou les perquisitions abusives, il apparaît nécessaire de mieux circonscrire les documents et renseignements dont le gouvernement ou le ministre peut exiger la communication en vertu de l'article 4 du projet de loi.
3. En raison de l'atteinte potentielle à la liberté d'association, les mesures sanitaires permettant d'imposer unilatéralement des conditions de travail devraient faire l'objet d'une analyse en vue de vérifier qu'elles sont toujours justifiées.
4. Si la santé publique en général et la protection contre les épidémies en particulier sont reconnues par les tribunaux comme justifications des atteintes aux droits et libertés garantis aux articles 1 à 9 de la Charte au sens de son article 9.1, les mesures attentatoires aux droits de la personne devraient cependant être limitées dans le temps et être révoquées quand elles ne satisfont plus aux critères de justification. En l'espèce, le caractère d'urgence qui pourrait concourir à justifier l'existence d'une atteinte aux droits et libertés de la personne n'apparaît plus être présent puisque le gouvernement estime approprié de lever la déclaration d'urgence sanitaire. En outre, en fixant une date précise d'expiration des décrets et arrêtés, soit le 31 décembre 2022, le gouvernement présume que les mesures qui s'y trouvent seront nécessaires et par conséquent justifiées, jusqu'à cette date.

**Retombées ou suivi :** Les commentaires de la Commission fondés sur le droit au respect de sa vie privée ainsi que le droit à la protection contre les saisies, perquisitions ou fouilles abusives ont porté fruit; l'article 4 du projet de loi a été abrogé. Les commentaires concernant la justification des mesures attentatoires aux droits et libertés de la personne ont été suivis en partie; la durée d'un des décrets a été abrégée.

**Lettre :** <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/lettre-urgence-sanitaire>

## Type de document : Notes de présentation (avril 2022)

**Titre :** Notes de présentation sur les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions à caractère sexuel au travail

**Adressé à :** Comité d'expertes chargé d'analyser les recours en matière de harcèlement sexuel et d'agressions à caractère sexuel au travail

### Nos recommandations :

1. La Loi sur les normes du travail devrait être modifiée pour exiger que la politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes des employeurs nomme explicitement le harcèlement discriminatoire.
2. Il faut sensibiliser l'ensemble des employeurs québécois qui doivent se doter d'une telle politique aux éléments distinctifs qui existent entre le harcèlement psychologique et celui de type discriminatoire. Les politiques doivent être très claires sur les différentes situations qui sont visées par celles-ci ainsi que sur les mécanismes de traitement des plaintes.
3. Des campagnes de prévention et de sensibilisation sur les droits et les mécanismes de plainte pour les victimes, destinées à toute personne qui travaille, devraient être déployées dans l'ensemble du Québec. Malgré les initiatives mises en place plus récemment pour renforcer la confiance des victimes envers les processus de plainte et d'aide, il faut intensifier le message pour mettre fin à la banalisation des violences sexuelles, lesquelles incluent le harcèlement sexuel.

4. La compréhension de toute personne impliquée dans le traitement des situations de harcèlement sur le concept de harcèlement sexuel au sens de la Charte, notamment dans le domaine de la santé et des services sociaux ou de la sécurité publique, doit être renforcée par des activités de sensibilisation et de formation, et ce, afin qu'elle soit en mesure de mieux reconnaître les pratiques discriminatoires.
5. L'éducation aux droits et libertés de la personne, lors de la formation initiale ou de la formation continue, est un moyen important de lutter contre toute forme de violence, incluant le harcèlement. Par exemple, la formation doit viser à faire comprendre les préjugés, attitudes et comportements sexistes qui caractérisent le harcèlement sexuel comme des processus sociaux et historiques sexistes, racistes ou homophobes, selon les situations, et comme des problématiques systémiques et individuelles.
6. Étant donné que les rapports de force inégaux sont attribuables autant à l'organisation sexuée et genrée du marché du travail qu'aux dynamiques de domination et d'oppressions à l'œuvre dans nos sociétés et que le harcèlement sexuel crée un milieu hostile qui a pour effet d'isoler et vulnérabiliser les femmes, il est primordial de poursuivre les efforts pour déconstruire les stéréotypes sexistes dans une perspective systémique. Cela signifie de questionner l'ensemble de l'organisation sexuée du marché du travail et de miser sur des actions qui visent à encourager la mixité professionnelle dans certains secteurs d'emploi ainsi que dans les cursus scolaires qui y mènent, notamment dans les milieux de travail particulièrement homogènes.
7. Des mesures visant à adapter le système de justice aux réalités des femmes, des groupes de personnes racisées, des personnes

autochtones, en particulier des femmes autochtones, des personnes vulnérables ou marginalisées et qui intègrent le prisme de l'intersectionnalité sont porteuses dans la lutte contre le harcèlement sexuel.

**Retombées ou suivi :** Au 31 mars 2023, le rapport du Comité d'expertes n'avait pas été rendu public.

**Notes de présentation :**

<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/note-recours-harcelement-sexuel-travail>

## Type de document : Lettre (mai 2022)

**Titre : Commentaires sur le projet de règlement modifiant le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles**

**Adressé à :** M. Jean Boulet, ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

**Nos recommandations :**

1. La Commission réitère l'importance de fonder l'ensemble des programmes de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles sur une approche fondée sur les droits et libertés dont est titulaire toute personne en situation de pauvreté.
2. La Commission réitère la recommandation qu'elle a déjà formulée quant à l'article 20 alinéa 2 du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles et recommande d'amender le projet de règlement afin de modifier cette disposition et de revenir au libellé que cette dernière avait avant la restriction introduite en 2015.

**Retombées ou suivi :** Les recommandations de la Commission n'ont pas été suivies.

**Lettre :** <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/commentaires-revenu-base-familles>

## Type de document : Lettre (mai 2022)

### Titre : Conformité du projet de loi n° 32, Loi sur la liberté académique dans le milieu universitaire, aux dispositions de la Charte des droits et libertés de la personne

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

#### Nos recommandations :

1. La Commission considère que le projet de loi n° 32 devrait reconnaître explicitement la protection de toutes les personnes étudiantes.
2. La Commission considère que la définition de la liberté académique universitaire prévue au projet de loi devrait être élargie et complétée afin de prévoir une protection plus précise quant à la possibilité de critiquer l'établissement dans lequel travaille une personne titulaire de la liberté académique et d'inclure l'interdit de discrimination.
3. De l'avis de la Commission, il est nécessaire que le projet de loi n° 32 réfère plus explicitement aux droits et libertés inscrits à la Charte, dont le droit à l'égalité, notamment dans les considérants qui apparaissent être des principes interprétatifs de la loi. Aussi, il semble nécessaire que les mesures de sensibilisation et d'information qui devront être mises en place auprès de la communauté universitaire, telles que prévues à la politique, portent sur les droits et libertés reconnus à tous les autres membres de la communauté universitaire.
4. La Commission réitère l'importance de prendre en compte, dans l'élaboration d'une politique portant sur la liberté académique universitaire, l'atteinte ou le dépassement des objectifs de représentation des membres des groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, l'éducation aux droits et libertés des membres de la communauté universitaire et plus spécialement des personnes en autorité ainsi que la prise en compte de la situation particulière des peuples autochtones.
5. Le projet de loi constituant une occasion de reconnaître le droit à l'éducation comme étant indissociable de la liberté académique, la Commission suggère que le droit à l'éducation y soit inscrit nommément, par exemple dans un considérant du préambule.
6. La Commission formule une mise en garde au sujet d'une ingérence possible de l'État qui pourrait limiter la portée de la liberté d'expression de ses membres ainsi que leur liberté académique. Cette brèche résulte de l'article 6 du projet de loi qui accorderait au ou à la ministre responsable de l'enseignement supérieur le pouvoir d'ordonner à un établissement d'enseignement de prévoir dans sa politique tout élément qu'il indique ainsi que le pouvoir d'agir pour qu'il apporte les correctifs nécessaires en cas de non-conformité.
7. La Commission estime que les dispositions du projet de loi relatives au mécanisme de plainte qui devrait être prévu à la politique sur la liberté académique universitaire contiennent peu de précisions. Elle suggère au législateur de s'inspirer de la Loi visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel dans les établissements d'enseignement supérieur, laquelle définit le contenu obligatoire de la politique pour prévenir et combattre les violences à caractère sexuel.

**Retombées ou suivi :** Les commentaires de la Commission ont été partiellement pris en compte. Deux amendements apportés au projet de loi répondent à des mises en garde formulées par la Commission. Une précision ajoutée à l'article 3 du projet de loi a pour effet de rendre explicite que les titulaires de la liberté académique universitaire peuvent exprimer librement leur opinion sur l'établissement au sein duquel ils travaillent. La disposition qui créait un risque d'ingérence de l'État a été retirée du projet de loi.

**Notes de présentation :** <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/lettre-liberte-academique>

## Type de document : Mémoire (juin 2022)

**Titre : Mémoire sur le projet de loi n° 18, 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. La Commission recommande que, dans une approche fondée sur la prévention, 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.
2. Parallèlement à la recommandation précédente, la Commission recommande que l'adoption de l'article 3(1) du projet de loi n° 18 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.
3. Enfin, la Commission recommande que, dans ce cadre, 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.
4. La Commission recommande de modifier l'article 7 du projet de loi n° 18 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.

5. La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 18 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.

6. La Commission recommande d'amender le projet de loi n° 18 afin qu'il modifie 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.

7. La Commission recommande au législateur d'amender le projet de loi n° 18 afin de 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.

8. La Commission recommande que l'article 147 de la Loi sur la police soit révisé 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.
9. La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 18 afin d'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.
10. La Commission recommande de modifier le projet de loi n° 18 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.
11. La Commission recommande d'amender le projet de loi n° 18 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.
12. La Commission recommande d'amender le projet de loi n° 18 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.
13. Si l'intention du législateur est de permettre la levée du droit au respect du secret professionnel dans le cadre de la mise en œuvre de la Loi visant à aider à retrouver les personnes disparues qu'il prévoit édicter, la Commission recommande de modifier l'article 89 du projet de loi n° 18 afin d'y inscrire une disposition expresse permettant la levée de ce droit garanti par l'article 9 de la Charte des droits et libertés de la personne tel que le prescrit ce dernier.

**Retombées ou suivi :** Le projet de loi n° 18 n'a pas été adopté et est mort au feuilleton de l'Assemblée nationale en raison du déclenchement des élections générales, le 28 août 2022.

**Mémoire :** [https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire\\_PL18\\_securite-publique.pdf](https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL18_securite-publique.pdf)

## Type de document : Notes de présentation (octobre 2022)

### Titre : Présentation de la Commission devant le Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre concernant le travail des enfants au Québec

**Adressé à :** Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre

#### Nos recommandations :

1. L'encadrement du travail des enfants au Québec n'apparaît pas suffisant aux fins de la mise en œuvre de leurs droits et libertés tels que garantis par la Charte et par des engagements internationaux du Québec et du Canada. Plusieurs provinces ou territoires canadiens pourraient servir de modèle pour améliorer la protection offerte à l'heure actuelle.
2. L'établissement de balises plus strictes en termes d'âge minimal et de durée quotidienne ou hebdomadaire du travail, éventuellement adaptées aux différents secteurs d'emploi, permettrait de réduire l'indétermination de la notion de « travail disproportionné par rapport à ses capacités » utilisée dans la Loi sur la protection de la jeunesse et dans la Loi sur les normes du travail.
3. Ces balises permettraient également une meilleure protection contre les risques de désengagement et de décrochage scolaires associés à l'âge et l'intensité de l'horaire de travail d'un jeune employé.

4. Réfléchir à un meilleur encadrement légal du travail des enfants n'exempte pas de remettre en cause le contexte socioéconomique dans lequel il s'inscrit. La lutte à la discrimination systémique en emploi envers certains groupes visés par les motifs de discrimination prohibés combinée au soulagement du fardeau financier auquel sont confrontées les familles semble être des enjeux essentiels auxquels l'État québécois devrait prestement fournir une réponse, car cela permettrait de réduire les incitatifs au travail des enfants.

**Retombées ou suivi :** Plusieurs éléments de la position de la Commission ont été pris en compte dans le rapport du Comité consultatif du travail et de la main-d'œuvre. Ce dernier propose des balises plus strictes en termes d'âge minimal et de durée hebdomadaire de travail.

**Notes de présentation :** <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/actualites/allocution-travail-enfants>

## Type de document : Lettre (décembre 2022)

### Titre : Commentaires généraux sur le contenu du Programme d'études primaire et secondaire provisoire : Culture et citoyenneté québécoise

**Adressé à :** ministère de l'Éducation

#### Nos recommandations :

1. Plusieurs commentaires visent à ce que le programme mette davantage de l'avant le cadre des droits de la personne. La Commission encourage le ministère de l'Éducation à s'assurer que le contenu spécifique de la Charte soit nommé et intégré de manière transversale au nouveau programme, tant au niveau primaire que

secondaire. Ainsi, des éléments de contenu pourraient être ajoutés aux éléments traités dans les thèmes généraux, en adaptant les apprentissages selon le stade de développement de l'enfant. Le programme devrait de plus promouvoir une vision interdépendante, et non hiérarchique, des droits et libertés de la personne.

2. Il importe de s'assurer que le programme comprenne une définition large de la culture québécoise qui reconnaisse pleinement l'apport des cultures, savoirs et spiritualités autochtones.
3. La Commission encourage le ministère de l'Éducation à mettre davantage d'emphasis sur les enjeux relatifs au racisme à l'intérieur du nouveau programme de Culture et de citoyenneté québécoise. Plus encore, il importe de s'assurer d'une compréhension plus large du phénomène qui dépasse le racisme individuel, et qui s'intéresse à ses causes profondes, notamment historiques, en plus de bien saisir l'étendue de ses effets.
4. La Commission invite à aborder de façon plus complète les enjeux relatifs à la diversité sexuelle et la pluralité de genres.
5. Il faudra s'assurer que les enseignants soient adéquatement formés pour aborder les vastes thèmes des programmes ainsi que les sujets bien souvent sensibles et complexes qu'ils recouvrent.
6. Il faudra également s'assurer de la qualité du matériel pédagogique et des manuels scolaires. Une liste de contenus et outils en lien avec les droits et libertés que l'on retrouve sur le site de la Commission et qui pourraient être pertinents dans le cadre de certains thèmes du programme est proposée.

7. La Commission réitère sa recommandation visant à ce que l'éducation aux droits soit prise en compte lors de la conception et la mise en œuvre du futur programme d'enseignement, afin qu'elle soit transversale à l'ensemble des thèmes qu'il met de l'avant.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en cours.

Au 31 mars 2023, la version du Programme provisoire diffusée sur le site du ministère était toujours celle de 2022.

**Lettre :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/2022-12-22%20ENVOI%20Taillon\\_Lettre\\_Prog%20prov\\_Culture\\_citoyennet%C3%A9\\_qu%C3%A9b%C3%A9coise.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/2022-12-22%20ENVOI%20Taillon_Lettre_Prog%20prov_Culture_citoyennet%C3%A9_qu%C3%A9b%C3%A9coise.pdf)

## Type de document : Réponses dans un questionnaire (janvier 2023)

**Titre : Participation aux consultations  
du ministère du Travail concernant  
l'encadrement du travail des enfants**

**Adressé à :** ministère du Travail

**Nos recommandations :**

1. La Commission se prononce en faveur d'une réglementation du travail des enfants par âge et par secteur. Elle est également d'avis que le droit d'un enfant de refuser de travailler pour des motifs reliés à ses études devrait être réglementé. Bien qu'elle estime que l'interdiction de travailler entre 23 h et 6 h du matin, prévue par la Loi sur les normes du travail, soit raisonnable, l'efficacité de cette norme pour protéger les enfants contre les risques inhérents au travail dépend des limites imposées au nombre d'heures travaillées par semaine.

2. La Commission réitère les obligations découlant de l'autorité parentale, notamment les devoirs de protection et de surveillance des parents, justifiant ainsi la nécessité d'obtenir le consentement parental dans certaines circonstances.
3. Dans ses réponses, la Commission, bien qu'elle n'ait pas recommandé un âge minimal pour le travail, insiste sur les données probantes au sujet de la corrélation entre l'âge, les heures travaillées, et le risque de décrochage scolaire et suggère, sur la base de ces données, une limite de 11 heures de travail hebdomadaire pour les enfants assujettis à l'obligation de fréquentation scolaire. Une distinction claire doit être faite entre les élèves du premier et du deuxième cycle du secondaire.
4. Par ailleurs, la Commission mentionne l'importance de tenir compte de la réalité d'enfants issus de familles à faible revenu qui travailleraient pour des raisons économiques et d'adopter des mesures appropriées pour soutenir la persévérance scolaire de ces jeunes.
5. La Commission a mentionné l'importance de mettre en place des mesures de surveillance particulières relativement à l'encadrement du travail des enfants ainsi que d'autres mesures pour s'assurer que les enfants soient informés de leurs droits. Un système de permis, comme celui utilisé en Colombie-Britannique, fondé en partie sur la classification des emplois selon le degré de risque qu'ils représentent, pourrait également permettre de mieux surveiller que le travail effectué par les enfants ne nuise pas à leur santé ou sécurité.

**Retombées ou suivi :** Certains éléments mis de l'avant lors de la présentation se retrouvent dans le projet de loi n° 19, Loi sur l'encadrement du travail des enfants, présenté le 28 mars 2023.

## Type de document : Notes de présentation (janvier 2023)

### Titre : Présentation dans le cadre de la consultation gouvernementale pour la bonification des mesures contre le profilage racial

**Adressé à :** M. François Bonnardel, ministre de la Sécurité publique et M. Christopher Skeete, ministre responsable de la Lutte contre le racisme

#### Nos recommandations :

1. La Commission réitère l'importance que le gouvernement adopte une politique de lutte contre la discrimination et le racisme systémiques qui devrait comprendre un plan d'action en matière de profilage racial.
2. La Commission rappelle qu'elle recommande depuis plusieurs années la révision des politiques et pratiques policières afin de s'assurer qu'elles ne comptent pas de biais discriminatoires. Cette révision devrait particulièrement porter sur le déploiement des ressources policières selon les quartiers; la lutte à la criminalité et aux gangs de rue; l'application des règlements municipaux; et la lutte aux incivilités.
3. La Commission rappelle qu'elle recommande aussi la révision des dispositions réglementaires et législatives qui sanctionnent des comportements découlant de l'occupation de l'espace public afin d'éliminer les biais discriminatoires à l'endroit des personnes racisées, des personnes autochtones et des personnes en situation d'itinérance.
4. La Commission appelle à nouveau à l'interdiction immédiate des interpellations des piétons et passagers de véhicule qui sont effectuées sans fondement.

5. En lien avec la sous-représentation des groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi dans les corps policiers, soit plus spécifiquement les minorités racisées et les Autochtones, tous les niveaux du système d'emploi devraient être revus afin d'identifier et de corriger les biais discriminatoires. Cette révision devrait être accompagnée de l'application de mesures appropriées en matière d'accès à l'égalité pour les groupes visés. Le processus de dotation doit prendre en compte les compétences antiracistes des candidats policiers et des candidates policières et des cadres susceptibles de les embaucher, incluant celles associées au respect des droits et libertés prévus à la Charte.
6. La Commission rappelle qu'elle a recommandé que le législateur fixe des balises relatives à la définition d'indicateurs ainsi qu'à une collecte de données désagrégées selon les motifs de discrimination pertinents. Cette collecte de données devrait respecter l'ensemble des droits et libertés de la personne et avoir pour seul but de déceler les manifestations de discrimination, notamment de discrimination systémique, à toutes les étapes de l'action policière. Ces balises doivent être 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. Les données recueillies devraient être rendues publiques dans le respect des droits et libertés et faire l'objet d'une reddition de compte publique annuelle.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en cours.

**Notes de présentation :** <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/actualites/notes-pour-la-consultation-sur-la-bonification-des-mesures-contre-le-profilage-racial>

## Type de document : Lettre (mars 2023)

**Titre :** Commentaires sur le projet de règlement modifiant le Règlement relatif à la tenue et à la publicité du registre de l'état civil

**Adressé à :** M. Jolin-Barrette,  
ministre de la Justice

### Nos recommandations :

1. Afin d'éviter que des violations aux droits de la Charte se produisent ou se perpétuent pour les personnes trans et les personnes non binaires, la mention du sexe ne devrait pas obligatoirement apparaître sur leur certificat de naissance ou de décès. Aussi, la Commission invite le gouvernement à poursuivre le travail entamé dans le cadre du projet de loi n° 2 en matière d'état civil et à ajouter au projet de règlement une procédure efficace, accessible, rapide et transparente de demande de retrait de la mention du sexe sur le certificat de naissance et de décès qui soit accessible à toute personne et non seulement à celles trans ou non binaires puisque cela reviendrait à un dévoilement forcé de la modalité de genre.

**Retombées ou suivi :** Au 31 mars 2023, le règlement n'avait pas été adopté.

## Type de document : Mémoire (mars 2023)

**Titre :** Mémoire sur le projet de loi n° 11, Loi modifiant la Loi concernant les soins de fin de vie et d'autres dispositions législatives

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

## Nos recommandations :

1. La Commission recommande de modifier les articles 14 et 18 du projet de loi n° 11 pour remplacer l'expression « apte à consentir aux soins » par « apte à consentir à ce soin ».
2. La Commission recommande que le projet de loi n° 11 prévoit des modalités supplémentaires de consentement à l'aide médicale à mourir pour les personnes en situation d'inaptitude à consentir à ce soin de façon qu'elles soient plus en phase avec les règles actuelles de consentement existantes pour d'autres soins. Ces modalités devraient tenir compte du caractère spécifique et irréversible de l'aide médicale à mourir ainsi que des réalités des groupes qui se verraient ainsi permettre l'accès à ce soin.
3. Moyennant l'élaboration de balises et de guides d'exercice cliniques tenant compte de la spécificité des troubles mentaux, la Commission recommande de permettre l'admissibilité à l'aide médicale à mourir aux personnes pour qui un trouble mental est le seul problème médical invoqué.
4. La Commission recommande de rendre l'aide médicale à mourir accessible aux personnes mineures âgées de 14 ans et plus en prévoyant la mise en place de balises basées sur une évaluation individualisée de l'aptitude à consentir de la personne mineure, et tenant compte du caractère spécifique et irréversible de ce soin. Ces balises devraient être en phase avec le régime général de consentement aux soins qui prévoit, pour ces personnes, le consentement du titulaire de l'autorité parentale lorsque le soin peut causer des effets graves et permanents.
5. La Commission recommande de préciser l'article 30 du projet de loi n° 11 pour confier explicitement à la Commission sur les soins de fin de vie la responsabilité d'examiner la situation des groupes susceptibles d'être victimes de discrimination sur la base d'un ou plusieurs motifs prohibés inscrits à l'article 10 de la Charte afin de s'assurer que les soins de fin de vie soient accessibles sans discrimination et sans engendrer d'effets discriminatoires.
6. La Commission recommande de modifier le Règlement sur la procédure suivie par la Commission sur les soins de fin de vie afin de vérifier le respect des conditions relatives à l'administration de l'aide médicale à mourir et sur les renseignements devant lui être transmis à cette fin afin de prévoir la possibilité d'une collecte de données relatives aux motifs interdits de discrimination dans le respect des droits garantis par la Charte.

**Retombées ou suivi :** Au 31 mars 2023, le projet de loi n° 11 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

**Mémoire :** [https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire\\_PL11\\_Soins-fin-de-vie.pdf](https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL11_Soins-fin-de-vie.pdf)

## Type de document : Notes de présentation (mars 2023)

**Titre :** Notes pour la présentation à l'occasion des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n° 12, Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et visant la protection des enfants nés à la suite d'une agression sexuelle et des personnes victimes de cette agression ainsi que les droits des mères porteuses et des enfants issus d'un projet de grossesse pour autrui

**Adressé à :** Commission des institutions  
de l'Assemblée nationale

**Nos recommandations :**

1. La Commission recommande au législateur d'introduire une disposition qui viendrait préciser que seuls les frais raisonnables et détaillés peuvent être remboursés ou payés à toute autre partie tierce impliquée dans la réalisation du projet parental. De plus, elle estime que la mise en place d'un mécanisme de contrôle indépendant en cas de désaccord des parties sur les frais remboursables devrait leur être applicable.
2. La Commission recommande au gouvernement de prendre tous les moyens appropriés pour encadrer les pratiques des acteurs qui seraient appelés à intervenir dans le processus d'autorisation préalable de projets parentaux impliquant des parties domiciliées hors du Québec. Ceux-ci devraient prendre en compte les écarts qui peuvent exister entre les conditions de vie des parties concernées.
3. La Commission recommande de modifier l'article 541.11 du Code civil qui serait introduit par l'article 18 du projet de loi afin de prévoir la nature des informations qui devraient être abordées lors des rencontres préalables à l'élaboration de la convention de grossesse pour autrui. Cela devrait notamment comprendre des informations de nature juridique, c'est-à-dire les droits reconnus aux parties, incluant ceux protégés par la Charte. Elle souhaiterait de même que les garanties nécessaires en ce qui a trait à l'accompagnement qui serait offert aux parties impliquées au projet parental y soient précisées.
4. La Commission estime qu'il serait nécessaire que le gouvernement évalue l'impact de la mise en œuvre des dispositions visant à encadrer la grossesse pour autrui qui seraient introduites dans la législation québécoise. Elle recommande ainsi au législateur de modifier le projet de loi n° 12 pour prévoir qu'une telle évaluation soit effectuée par le gouvernement afin de mesurer la portée de la loi advenant son adoption. Cette évaluation devrait s'inscrire dans une perspective de respect des droits des personnes impliquées dans un projet parental de GPA, y compris lorsqu'une des parties est domiciliée hors du Québec.
5. La Commission salue l'intention du gouvernement d'accroître la protection des droits de la femme ou de la personne qui a donné naissance à un enfant, à la suite d'une agression sexuelle. Il en va de même de la protection qui serait accordée à l'enfant qui en serait issu. Elle soumet toutefois quelques interrogations. En cas de contestation de la filiation à l'égard du père, comment seraient équilibrés les droits de la Charte susceptibles de s'appliquer et comment serait évalué l'intérêt de l'enfant dans un tel exercice? Plus largement, la Commission se demande quel serait l'effet de l'entrée en vigueur prochaine du droit à la connaissance de ses origines à l'article 39.1 de la Charte sur la mise en œuvre des droits qui seraient reconnus spécifiquement à l'enfant issu d'une agression sexuelle.

**Retombées ou suivi :** Au 31 mars 2023, le projet de loi n° 12 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

**Notes de présentation :** [https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/NP\\_PL12-grossesse-pour-autrui.pdf](https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/NP_PL12-grossesse-pour-autrui.pdf)



**Section 3**

**La gouvernance  
et l'administration**

# Les membres de la Commission

Les 13 membres qui composent la Commission ont participé à 30 séances de travail au cours de la dernière année financière (Tableau 25).

**Tableau 25** Séances de travail des membres de la Commission

	Séance ordinaire	Séance extraordinaire	Total
Séance de la Commission	10	0	10
Comité des plaintes	15	2	17
Comité des enquêtes	3	0	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>30</b>

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.

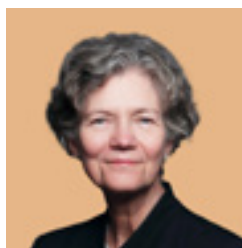


En date du 31 mars 2023, la Commission était composée des membres suivants :



**Philippe-André Tessier**

Président de la Commission, il est diplômé de l'Université de Montréal et membre du Barreau du Québec. Il est aussi membre de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et administrateur de sociétés certifié (ASC). Monsieur Tessier a notamment occupé le poste de chef du groupe de droit du travail chez Robinson Sheppard Shapiro.



**Suzanne Arpin**

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



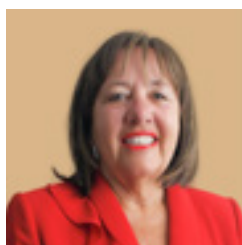
**Myrlande Pierre**

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



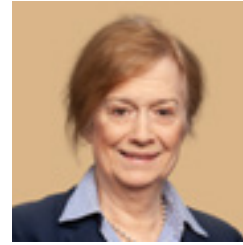
**Habib El-Hage**

Directeur de l'Institut de recherche sur l'immigration et sur les pratiques interculturelles et inclusives (IRIPII) du Collège de Maisonneuve, M. El-Hage est membre de centres de recherche dans le domaine des relations interculturelles (Centre de recherche en immigration, ethnicité et citoyenneté, Recherche et Action sur les Polarisation Sociales).



**Lizette Gauvreau**

Membre du Barreau du Québec depuis 1979, M<sup>me</sup> Gauvreau 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.

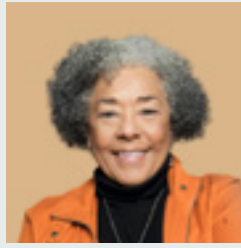


**Marie Laure Leclercq**

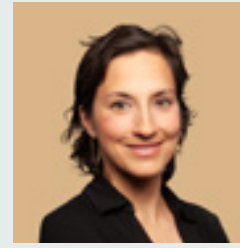
M<sup>me</sup> Leclercq a fait des études en génie, en droit et en administration des affaires. Elle travaille depuis 1996 pour le cabinet d'avocats De Grandpré Chait. Elle a également été nommée gouverneure de la Fondation Émergence en 2017.

**Sylvain Le May**

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

**Marjorie Villefranche**

Directrice générale de La Maison d'Haïti, M<sup>me</sup> Villefranche se consacre depuis plus de 30 ans à l'éducation et à la participation citoyenne des populations immigrantes.

**Anne-Marie Santorineos**

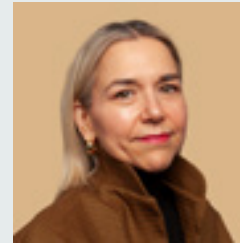
Diplômée en droit et en sciences de la communication, M<sup>me</sup> Santorineos est actuellement directrice générale de Justice Pro Bono. Elle a notamment été coordonnatrice à la rédaction à la SOQUIJ et avocate au Tribunal des droits de la personne du Québec.

**Bruno Sioui**

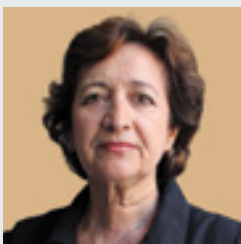
Détenteur d'une maîtrise en éducation avec une spécialisation en psychoéducation, M. Sioui est aussi titulaire d'un doctorat en service social. Professeur retraité, il est associé à l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue.

**Martine Roy**

M<sup>me</sup> Roy a commencé sa carrière dans les Forces armées canadiennes. Elle y a mené un recours collectif qui s'est conclu par des excuses du gouvernement fédéral en 2017. Elle est maintenant directrice régionale du développement des affaires LGBTQ2+ pour le Québec et l'est du Canada pour la Banque TD. Elle est également membre du conseil d'administration de Fierté au travail Canada.

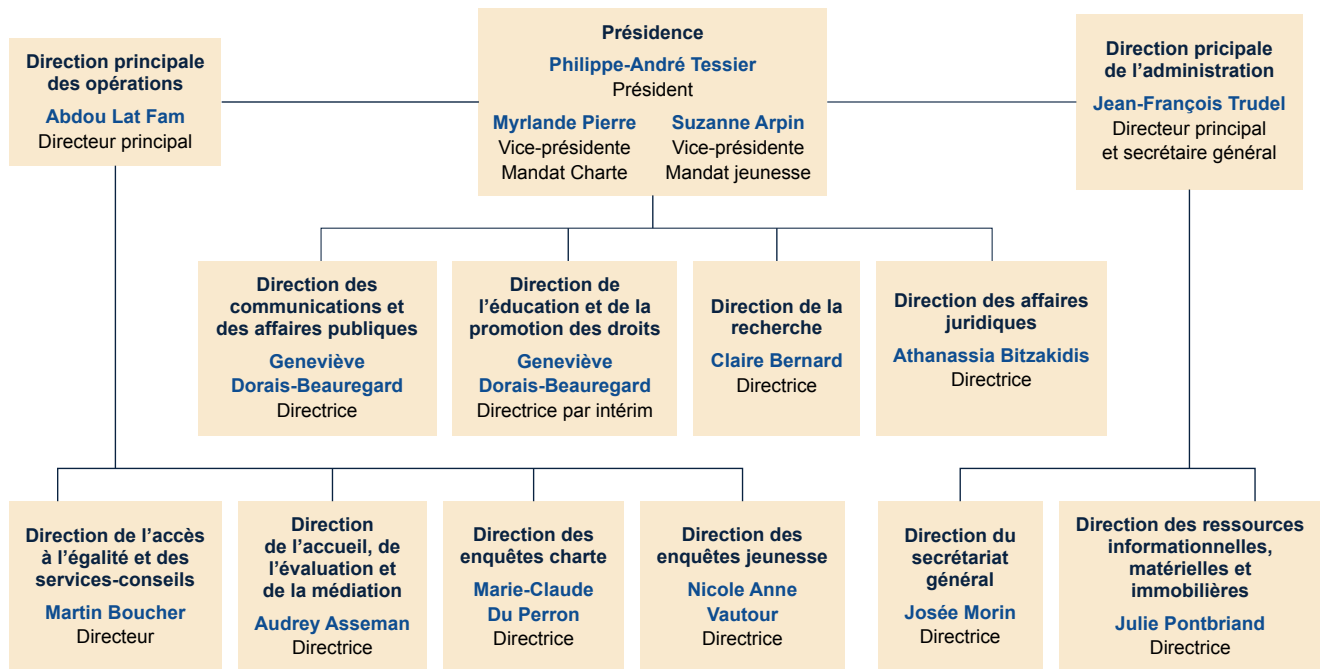
**Nadine Volland**

Membre de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec depuis 2006, M<sup>me</sup> Volland est diplômée du baccalauréat en travail social de l'Université du Québec à Chicoutimi. Elle est maintenant directrice des services multidisciplinaires, de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Côte-Nord.

**Jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2022, date de la démission****Isa Iasenza**

Détentrice d'un baccalauréat en sociologie et en relations industrielles de l'Université McGill, M<sup>me</sup> Iasenza a occupé, de 2009 à 2013, un poste de conseillère cadre à la Direction générale adjointe, secteur partenariat communautaire et ethnoculturel, au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

# Organigramme



Source: Organigramme de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, avril 2023.

# L'évolution du cadre législatif

En 2022-2023, des modifications législatives ont été apportées à la *Charte des droits et libertés de la personne* et à la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* a introduit à la *Charte* le droit de toute personne de vivre en français dans la mesure prévue par la *Charte de la langue française*, énoncé à l'article 3.1, et modifie le Préambule, l'article 9.1 et l'article 50 de la *Charte* (L.Q. 2022, c. 14, art. 137, 138, 139 et 140).

La *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil* ajoute à la *Charte* l'article 39.1 qui reconnaît que toute personne a droit, dans la mesure prévue par la loi, de connaître ses origines (L.Q. 2022, c. 22, art. 138). La disposition n'est pas encore en vigueur.

La *Loi sur le protecteur national de l'élève* ajoute le protecteur régional de l'élève aux dispositions de l'article 75 de la *Charte* (L.Q. 2022, c. 17, art. 69). Ces modifications ne sont pas encore en vigueur.

La *Loi visant à améliorer l'efficacité et l'accessibilité de la justice, notamment en favorisant la médiation et l'arbitrage et en simplifiant la procédure civile à la Cour du Québec* modifie les articles 114 et 115 de la *Charte* (L.Q. 2023, c. 3, art. 21 et 22). Les dispositions ne sont pas encore en vigueur.

De nombreuses modifications ont été introduites à la *Loi sur la protection de la jeunesse* par la *Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2022, c. 11). Les nouvelles dispositions concernent notamment les droits de l'enfant, les droits de l'enfant autochtone, les droits, devoirs et responsabilités des parents et, enfin, le partage des renseignements confidentiels et l'accès aux dossiers. Elle ajoute à cet égard des précisions sur les renseignements confidentiels que la Commission peut obtenir dans le cadre de la réalisation d'une enquête.

La *Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil* a également apporté des modifications à la *Loi sur la protection de la jeunesse*, entre autres pour prévoir des règles visant à empêcher une partie non représentée d'interroger ou de contre-interroger, en matière de protection de la jeunesse, un enfant (L.Q. 2022, c. 22, art. 180 à 189).

Par ailleurs, des dispositions ont été modifiées par la *Loi visant à améliorer l'accès à la justice en bonifiant l'offre de services juridiques gratuits ou à coût modique* (L.Q. 2022, c. 26, art. 11) et par la *Loi modifiant la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement* (L.Q. 2022, c. 9, art. 97).

# Accès à l'égalité en emploi

Au 31 mars 2023, la Commission comptait 185 **personnes à son emploi de façon permanente**. De ce nombre, 41 personnes se sont jointes à son équipe au cours du dernier exercice, dont 28 de façon permanente (Tableau 26).

**Tableau 26** Nombre total des personnes embauchées, selon le statut d'emploi, au cours de la période 2022-2023

Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire
28	7	3	3

La Commission a embauché davantage de membres de groupes visés (**minorités visibles et ethniques, autochtones et personnes handicapées**) dans la catégorie « employé régulier » que dans celle d'« employé occasionnel » (Tableau 27). Le groupe des femmes est considéré dans les tableaux 32 et 33.

**Tableau 27** Embauche des membres des groupes visés en 2022-2023

Statut d'emploi	Nombre total de personnes embauchées 2022-2023	Membres des minorités visibles et ethniques	Personnes autochtones	Personnes handicapées	Membres d'au moins un groupe visé (1)	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe visé par statut d'emploi % (1)
Régulier	28	13	0	0	27	96 %
Occasionnel	7	4	0	0	5	71 %
Étudiant	3	0	0	0	3	100 %
Stagiaire	3	0	0	0	2	67 %

(1) Inclus le groupe des femmes.

**Tableau 28** Évolution du taux d'embauche global des membres des groupes visés par statut d'emploi

Statut d'emploi	2022-2023 (%)	2021-2022 (%)	2020-2021 (%)
Régulier (%)	96 %	78 %	91 %
Occasionnel (%)	71 %	95 %	100 %
Étudiant (%)	100 %	100 %	83 %
Stagiaire (%)	67 %	80 %	50 %

**Tableau 29** Évolution de la présence des membres des groupes visés (excluant les membres des minorités visibles et ethniques) au sein de l'effectif régulier – Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupe visé	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 (%)	Nombre au 31 mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier au 31 mars 2021 (%)
	-	-	-	-	-	
Personnes autochtones	0	0%	1	1%	0	0%
Personnes handicapées	20	10%	12	6%	13	7%

**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 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 (%)	Nombre au 31 Mars 2021	Taux de présence dans l'effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2021 (%)
MVE Montréal/Laval	69	35%	66	36%	67	38%
MVE Outaouais/Montérégie	3	2%	-	-	-	-
MVE Estrie/Lanaudière/Laurentides	3	2%	1	1%	0	0%
MVE Capitale-Nationale	2	1%	1	1%	1	1%
MVE Autres régions	2	1%	0	0%	0	0%

### 43- Les personnes appartenant à des minorités ethniques ont le droit de maintenir et de faire progresser leur propre vie culturelle avec les autres membres de leur groupe.

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 :  
Droits économiques et sociaux*



**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 2023

Groupe cible	Personnel d'encadrement (nombre)	Personnel d'encadrement (%)
Minorités visibles et ethniques	2	18 %

**Tableau 32** Taux d'embauche des femmes en 2022-2023 par statut d'emploi

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	28	7	3	6	41
Nombre de femmes embauchées	22	4	3	2	31
Taux d'embauche des femmes (%)	79 %	57 %	100 %	67 %	76 %

**Tableau 33** Taux de présence des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2023

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)	11	130	38	16	-	-	195
Nombre total de femmes	8	97	32	14	-	-	151
Taux de représentativité des femmes (%)	73 %	75 %	84 %	88 %	-	-	77 %

# Les ressources utilisées

## Ressources humaines

**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	2022-2023	2021-2022	Écart
Accès à l'égalité Services-conseils	15	12	3
Accueil, évaluation, médiation et Enquêtes Charte	69	71	-2
Administration	38	36	2
Affaires juridiques	23	21	2
Éducation-coopération et Communications	20	14	6
Enquêtes Jeunesse	17	17	0
Recherche	13	14	-1
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>185</b>	<b>10</b>

**Tableau 35** Formation et perfectionnement du personnel

Répartition des dépenses totales destinées à la formation et au perfectionnement du personnel par champ d'activité

Champ d'activité	2022 (\$)	2021 (\$)
Favoriser le perfectionnement des compétences	116 440 \$	144 898 \$
Soutenir l'acquisition des habiletés de gestion	13 996 \$	1 739 \$
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	40 289 \$	49 028 \$
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	8 948 \$	3 990 \$
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	24 193 \$	7 310 \$

**Tableau 36** Évolution des dépenses en formation

Répartition des dépenses en formation	2022	2021
Proportion de la masse salariale (%)	1,37 %	1,52 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	3,9	5,3
Cadre	11	11
Professionnel	132	118
Fonctionnaire <sup>1</sup>	58	55
Total <sup>2</sup>	201	184
Somme allouée par personne <sup>3</sup> (\$)	1 014 \$	1 125 \$

**Tableau 37** Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Taux de départ volontaire (%)	12 %	10 %	5 %

**Tableau 38** Nombre de départs à la retraite inclus dans le calcul du taux de départ volontaire

	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Nombre d'employés ayant pris leur retraite au sein du personnel régulier	4	5	3

**Tableau 39** Emplois régionalisés au 31 janvier 2023<sup>4</sup>

Cible des emplois à régionaliser par l'organisation au 30 septembre 2028	Total des emplois régionalisés par l'organisation du 1 <sup>er</sup> octobre 2018 au 31 janvier 2023
6	11

1. Employés de bureau et techniciens.
2. Nombre moyen de jours de formation par personne pour l'ensemble du personnel, soit le personnel cadre, le personnel professionnel et le personnel fonctionnaire.
3. Somme allouée aux dépenses de formation par personne pour l'ensemble du personnel (cadres, professionnels et fonctionnaires).
4. Emplois régionalisés au 31 janvier 2023, selon les critères du Plan gouvernemental de régionalisation et les détails fournis dans le document de questions et de réponses.

**46- Toute personne qui travaille a droit, conformément à la loi, à des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 :  
Droits économiques et sociaux*



## Ressources financières

Durant le dernier exercice financier, la Commission a dépensé plus de 21 M\$. Dans le Mandat Jeunesse, le budget d'enquête de 1,3 M\$ ne comprend pas les coûts des actions prises par d'autres secteurs de la Commission au nom de la protection de la jeunesse, par exemple en recevant les signalements, en donnant de la formation sur la LPJ et en effectuant des travaux de recherche.

**Tableau 40** Dépenses et évolution par secteur d'activité<sup>5</sup>

Secteur d'activité	Dépenses réelles			Écart, 2022-2023 par rapport à 2021-2022 (\$)	Variation, 2022-2023 par rapport à 2021-2022 (%)
	2022-2023 (\$)	2021-2022 (\$)	2020-2021 (\$)		
Accès à l'égalité et Services-conseils	1 198,1\$	1 313,3\$	1 290,3\$	(115,2)\$	- 8,8 %
Accueil, évaluation, médiation et Enquêtes Charte	6 457,1\$	6 134,2\$	5 372,5\$	322,9\$	5,3 %
Administration	5 356,0\$	4 088,9\$	3 614,8\$	1 267,1\$	31,0 %
Affaires juridiques	3 118,8\$	2 264,1\$	1 976,4\$	854,7\$	37,7 %
Éducation-coopération et Communications	2 201,1\$	1 665,2\$	1 886,4\$	535,9\$	32,2 %
Enquêtes Jeunesse	1 294,4\$	1 582,5\$	1 579,2\$	(288,1)\$	-18,2 %
Recherche	1 593,3\$	1 889,5\$	1 874,2\$	(296,2)\$	-15,7 %
<b>Total</b>	<b>21 218,8\$</b>	<b>18 937,7\$</b>	<b>17 593,8\$</b>	<b>2 281,1\$</b>	<b>12,0 %</b>

5. Les dépenses sont celles de fonctionnement et de rémunération.

**45- Toute personne dans le besoin a droit, pour elle et sa famille, à des mesures d'assistance financière et à des mesures sociales, prévues par la loi, susceptibles de lui assurer un niveau de vie décent.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 : Droits économiques et sociaux*



## Ressources informationnelles

Trois **actions ayant eu un impact pour la citoyenne ou le citoyen** se doivent d'être soulignées pour l'exercice 2022-2023 en raison de leur apport positif pour la réalisation de la mission de la Commission en faveur des personnes et des jeunes.

Le premier projet est la mise en place d'un **service de plainte en ligne**. Disponible sur le site Internet de la Commission, ce service permet à toute personne de déposer une plainte, une demande d'intervention ou encore une dénonciation et de partager les documents de soutien de façon numérique. Par ce nouveau service, la clientèle de la Commission a un accès rapide au dépôt de sa plainte et les processus internes pour son traitement sont, par la même occasion, bonifiés.

La deuxième action concerne la réalisation des activités en lien avec le décret gouvernemental qui oblige tous les organismes à migrer l'ensemble de leurs infrastructures technologiques et de leurs actifs informationnels

dans l'infonuagique d'ici l'année 2025. À ce jour, la Commission a déjà migré 90 % de ses actifs et les prochains mois permettront d'atteindre l'objectif fixé à 100 %. Cette migration aura pour effet de structurer le classement des documents numériques en lien avec nos mandats et assurera le repérage simplifié de ces derniers de même qu'une saine gestion documentaire. Bien que cette migration n'ait pas comme principal objectif de générer un impact direct sur les citoyennes et les citoyens, son apport sur l'efficacité du travail de la Commission aura inévitablement des répercussions positives sur les citoyens et les citoyennes.

Enfin, dernière réalisation, l'adoption par la Commission d'un Plan de transformation numérique 2023-2027 aura des répercussions positives dans les prochaines années pour la clientèle. Par ce plan, la Commission mettra le numérique en avant-plan de ses processus. Elle verra à consulter la clientèle afin de mettre en place et d'offrir des outils mieux adaptés aux besoins réels du citoyen.

# Gestion et contrôle de l'effectif

**Tableau 41** Répartition de l'effectif en heures rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

Catégorie	Heures travaillées [1]	Heures supplémentaires [2]	Total des heures rémunérées [3] = [1] + [2]	Total en etc transposés [4] = [3] / 1 826,3
1. Personnel d'encadrement	25 578	0	25 578	14
2. Personnel professionnel	199 724	664	200 388	110
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, techniciens et assimilés	92 073	338	92 411	51
6. Agents de la paix	-	-	-	-
7. Ouvriers, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	4 309	-	4 309	2
<b>Total 2022-2023</b>	<b>321 684</b>	<b>1 002</b>	<b>322 686</b>	<b>177</b>
<b>Total 2021-2022</b>	<b>s. o.</b>	<b>s. o.</b>	<b>310 974</b>	<b>170</b>

**Tableau 42** Contrats de service comportant une dépense de 25 000 \$ et plus, conclus du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2023

	Nombre	Valeur (\$)
Contrats de service avec une personne physique (en affaires ou non)	0	0
Contrats de service avec un contractant autre qu'une personne physique	16	2 763 191 \$
<b>Total des contrats de service</b>	<b>16</b>	<b>2 763 191 \$</b>

# Développement durable

## La reddition de compte 2022-2023

### Objectif gouvernemental 1.1

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

#### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Poursuivre la mise en œuvre des conditions favorables à la qualité de vie, à la santé et sécurité ainsi qu'à l'environnement au travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poursuivre les activités du comité de santé et sécurité au travail.</li><li>• Favoriser les pauses.</li><li>• Encourager les gens au travail à recourir au stationnement à vélo.</li><li>• Encourager les personnes à adhérer au programme AMT entreprise et OPUS+.</li><li>• Poursuivre les activités du comité contre le harcèlement.</li><li>• Poursuivre la tenue de séances d'information et de formation sur le harcèlement.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Joindre l'ensemble du personnel de la Commission.</li><li>• Solliciter la participation du personnel aux différentes activités.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poursuite des travaux du comité contre le harcèlement.</li><li>• Poursuite des travaux du comité sur les relations de travail.</li><li>• Poursuite des travaux du comité sur le Programme d'accès à l'égalité.</li><li>• Poursuite des travaux du comité sur la santé et la sécurité.</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.2

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la Politique administrative pour un gouvernement écoresponsable et sensibiliser le personnel de la Commission à la réduction de sa consommation énergétique.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appliquer la politique d'achats écoresponsables.</li><li>• Diminuer les impressions et sensibiliser le personnel à l'utilisation des outils informatisés.</li><li>• Sensibiliser le personnel au système de classement et de suivi électronique.</li><li>• Faire connaître les programmes AMT entreprise et OPUS+.</li><li>• Rendre accessibles les journaux en version électronique.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diffuser l'information pertinente sur le portail intranet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute l'information pertinente se trouve désormais sur notre portail intranet.</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.4

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Faire connaître et promouvoir le Plan d'action 2015-2020 et mobiliser le personnel sur la nature et la portée du concept de développement durable.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participer aux diverses activités en lien avec le développement durable.</li><li>• Maintenir actif le comité du développement durable.</li><li>• Rendre disponibles des outils d'informations.</li><li>• Offrir des conférences au personnel.</li><li>• Encourager la participation du personnel.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier des activités pertinentes.</li><li>• Augmenter la participation du personnel aux activités proposées.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publication d'informations pertinentes concernant le développement durable sur le portail intranet.</li><li>• Prolongement du plan d'action.</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 1.5

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Travailler en partenariat avec des acteurs du milieu pour favoriser l'atteinte des objectifs de développement social, économique, territorial et environnemental.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des partenariats avec les intervenants des milieux pertinents.</li><li>• Offrir des formations en matière de droits de la personne.</li><li>• Sensibiliser les groupes majoritaires à la diversité culturelle.</li><li>• Accompagner les acteurs dans la conception de leurs outils de plaidoyer et d'éducation aux droits.</li><li>• Distribuer des outils d'éducation aux acteurs du milieu.</li><li>• Diffuser de l'information aux communautés et à la population en général.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cibler les milieux où le besoin est criant.</li><li>• Transition des méthodes de travail pour suivre les réalités des différents milieux.</li><li>• Pertinence des partenariats créés.</li><li>• Obtenir la rétroaction des acteurs.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Offre de formations à distance pour atteindre les publics en période de pandémie.</li><li>• Plusieurs projets mobilisateurs ont été mis sur pied avec des partenaires.</li><li>• Outils publics créés pour répondre aux besoins de milieux spécifiques.</li><li>• Transition des services d'accompagnement vers des services à distance avec des outils de suivi.</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 4.1

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Outiller les acteurs du milieu afin de favoriser l'intégration en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Distribuer des outils d'information sur les droits de la personne en milieu de travail.</li><li>• Offrir des formations en milieu de travail sur les droits en emploi.</li><li>• Valoriser le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser et informer les acteurs.</li><li>• Effectuer un suivi sur les résultats obtenus.</li><li>• Ajuster les actions posées.</li></ul>	Offrir des formations mises à jour avec une plus grande équipe.	Atteinte

## Objectif gouvernemental 4.2

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Poursuivre le développement des compétences et favoriser le transfert des connaissances.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mettre en œuvre un programme de développement des compétences et des connaissances.</li><li>• Mettre en œuvre une stratégie de transfert des connaissances.</li><li>• Identifier les besoins de formation et de développement du personnel.</li><li>• Établir des partenariats avec des organisations qui luttent contre les inégalités.</li><li>• Offrir des formations au personnel des organismes communautaires.</li><li>• Contribuer chaque année à la campagne Entraide.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier et répondre aux besoins de formation.</li><li>• Atteindre les objectifs de la stratégie.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formations modulées selon les besoins de chaque acteur.</li><li>• Services d'accompagnement pour les acteurs ayant des besoins liés aux droits de la personne.</li><li>• Développement de formations suivant l'évolution sociale.</li></ul>	Atteinte

## Objectif gouvernemental 4.3

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

### Objectif organisationnel

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

Actions	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Atteinte de la cible
Participer aux espaces de délibération relativement aux droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion et renforcer le respect de leurs droits.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifier les obstacles au respect des droits des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.</li><li>• Participer à des activités de conscientisation des décideurs et de la population au respect des droits des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sensibiliser les acteurs et les décideurs.</li><li>• Diffuser les obstacles ciblés. Outiller les organismes.</li><li>• Établir des partenariats avec des groupes de la société civile qui œuvrent à la défense des droits.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poursuite régulière des réunions de la table des organismes de défense des droits.</li><li>• Mise sur pied d'un comité de veille permanent.</li><li>• Participation à des projets externes avec des méthodes adaptées.</li><li>• Création et partage d'outils éducatifs.</li></ul>	Atteinte

### Objectifs gouvernementaux non retenus

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

**47- Les conjoints ont, dans le mariage ou l'union civile, les mêmes droits, obligations et responsabilités. Ils assurent ensemble la direction morale et matérielle de la famille et l'éducation de leurs enfants communs.**

*Charte des droits et libertés de la personne, chapitre 4 :  
Droits économiques et sociaux*



## La divulgation d'actes répréhensibles à l'égard d'organismes publics

Aucune divulgation n'a été reçue pour l'année 2022-2023.

## L'accès aux documents et la protection des renseignements personnels

Sur les 360 demandes reçues, seulement 30 demandes ont été entièrement refusées.

**Tableau 43** 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	289	0
21 à 30 jours	4	17	0
31 jours et plus (le cas échéant)	6	31	0
Total	23	337	0



**Section 4**

**Les résultats**

# Plan stratégique

## Sommaire des résultats 2022-2023 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 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
1.1.1 Accroître le rayonnement de la Commission	Mise en œuvre de la stratégie de régionalisation	Partenaires-clés identifiés en tant que relayeurs au plus tard le 31 mars 2023	Cible atteinte Voir les résultats détaillés	91
	Pourcentage de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats	83%/20%	75%/24%	91
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	10% Par rapport à la mesure de départ	Voir les résultats détaillés	92
	Nombre de publications de la Commission diffusées en tribunes publiques ou lors de forums de partenaires	21	21	93
1.2.2 Augmenter les interventions et les partenariats visant à promouvoir et à 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	19	28	93
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	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2023	Orientations adoptées	94
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	65	67	95

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
<b>2.1.1</b> Mettre l'accent sur les interventions dans les dossiers de nature systémique	Pourcentage d'interventions judiciaires de nature systémique	60 %	69 %	96
<b>2.1.2</b> 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	40 %	40 %	97
<b>2.1.3</b> 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	49	97
	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	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2023	Voir les résultats détaillés	98
<b>2.2.1</b> 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 2023	Voir les résultats détaillés	99
	Pourcentage de mise en œuvre des orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones	25 %	25 %	99
<b>2.3.1</b> Promouvoir les droits économiques et sociaux	Nombre d'activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux	14	19	100

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2022-2023	Résultats 2022-2023	Page
<b>3.1.1</b> Consolider les pratiques en matière de qualité et d'accessibilité des services	Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission	70 %	49 %	101
<b>3.2.1</b> Accroître le respect des engagements de service en matière de délai de traitement des dossiers	Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	65 %	72 %	102
	Pourcentage de dossiers réglés par entente ou en médiation avant la décision de la Commission	30 %	16 %	102
<b>3.2.2</b> Maximiser le virage technologique pour soutenir l'optimisation des processus à impact direct sur les citoyennes et les citoyens	Nombre de services conçus ou améliorés avec la participation des citoyennes et des citoyens	1	1	103
	Pourcentage des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique	60 %	85 %	103
<b>3.3.1</b> 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	Plan d'action adopté au plus tard le 31 mars 2023	Plan d'action adopté	104
<b>3.3.2</b> Promouvoir un milieu de travail collaboratif	Taux de satisfaction du personnel	Mise en œuvre du plan de reconnaissance et d'appréciation au plus tard le 31 mars 2023	Plan mis en œuvre	105

# Résultats détaillés 2022-2023 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 années du plan stratégique afin d'assumer pleinement le mandat de la Commission. Vous trouverez, dans les pages qui suivent, les résultats détaillés pour l'année 2022-2023 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 qu'elle 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**

Pour assurer une présence dans toutes les régions du Québec et 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
<b>Cibles</b>	Portrait de chaque région et des communautés autochtones réalisé au plus tard le 31 mars 2022	Partenaires-clés identifiés en tant que relayeurs 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
<b>Résultats</b>	Cible non atteinte	Partenaires-clés identifiés Cible atteinte		

Au cours de l'année, 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 relayeurs devait être réalisée avant d'élaborer la liste d'actions et d'interventions prioritaires.

Ainsi, en 2022-2023, des conseillères et des conseillers en éducation et en coopération ont été embauchés en Estrie, en Mauricie-Centre du Québec, dans la Capitale-Nationale et dans la région de Gatineau. Pour toutes ces régions, ainsi que pour la Montérégie, Laval et Montréal, le portrait socio-économique qui devait être réalisé en 2021-2022 a été élaboré. De plus, une liste de partenaires-clés a aussi été identifiée. Ces éléments le seront également pour les autres régions au fur et à mesure que les conseillères et les conseillers seront embauchés.

## 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
<b>Cibles</b>	s. o.	83 %	20 %	s. o.	85 % / 30 %
<b>Résultats</b>	s. o.	75 % <i>Cible non atteinte</i>	24 % <i>Cible atteinte</i>		

s. o. : sans objet.

Le sondage pour mesurer la proportion de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats a été réalisé en mars 2023. Une firme indépendante a effectué ce sondage auprès de 1000 répondants.

Le résultat obtenu pour la notoriété assistée est de 75 %. La cible de 83 % pour la notoriété assistée n'a donc pas été atteinte. Cela peut s'expliquer par le fait que le sondage de 2021 avait eu lieu quelques jours après le procès Ward-Gabriel en Cour suprême. La Commission était alors citée dans un très grand nombre de médias et faisait l'objet de plusieurs publications sur les réseaux sociaux. Le sondage de 2023, de la fin du moins de mars 2023, a eu lieu alors qu'aucun sujet d'actualité ne nous positionnait dans les médias.

La cible de 20 % pour la notoriété spontanée a été atteinte et même dépassée avec un résultat de 24 %, soit une augmentation de 9 points de pourcentage, ce qui est considérablement élevé pour ce type de mesure.

## 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'information des médias (Mesure de départ : 290 – Année 2020-2021)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	7 % – Par rapport à la mesure de départ soit 310	10 % – Par rapport à la mesure de départ	20 % – Par rapport à la mesure de départ soit 348	20 % – Par rapport à la mesure de départ soit 348
<b>Résultats</b>	223 <i>Cible non atteinte</i>	174 <i>Cible non atteinte</i>		

À la fin de l'an 1 du plan stratégique, la Commission a réalisé que la mesure de référence 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-19. La nouvelle mesure de référence 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 10 % par rapport à la mesure de départ est maintenant de 248.

La cible révisée de 10 % correspondant à 248 demandes d'information des médias pour l'an 2 n'a pas été atteinte. Il y a eu 174 demandes d'information de la part des médias qui ont reçu une réponse. Plusieurs facteurs peuvent avoir contribué à ce nombre moins élevé, mais les élections québécoises sont un facteur important. D'une part, durant les mois de la campagne, la Commission étant un organisme public, elle se devait de limiter ses communications et ses sorties de presse. D'autre part, l'Assemblée nationale n'ayant pas siégé avant décembre 2022 pour le semestre d'automne, il n'y a eu aucun projet de loi ou règlement à commenter pendant plusieurs mois, limitant encore une fois les sorties médiatiques de la Commission.

**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
<b>Cibles</b>	18	21	20	22
<b>Résultats</b>	22 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. Ainsi, au cours de l'année financière 2022-2023, la Commission a participé à 21 tribunes publiques et forums de partenaires où elle a diffusé ses publications.

**Objectif 1.2.2 : Augmenter les interventions et les partenariats visant à promouvoir et à 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**

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	17	19	23	25
<b>Résultats</b>	19 Cible atteinte	28 Cible atteinte		

Au cours de l'année 2022-2023, 28 projets en partenariat avec des institutions ou des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la *Charte* ont été réalisés. Notamment, une collaboration avec l'organisme ACCESSS pour l'organisation d'un colloque virtuel sur les violences obstétricales et génitales et une autre avec le Conseil québécois LGBT pour le projet « Pour des pratiques inclusives ».

## 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

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	20 %	40 %	60 %
<b>Résultats</b>	Orientations non adoptées Cible non atteinte	Orientations adoptées Cible atteinte		

En 2021-2022, l'échéancier pour l'adoption des orientations a été repoussé en septembre 2022 étant donné que le rapport de la commission Laurent a été publié en février 2022 et que la *Loi sur la protection de la jeunesse* a été modifiée à la suite de l'adoption du projet de loi 15, *Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives*. Il était important pour la Commission de tenir compte de ces deux documents avant d'adopter ses orientations. En 2022-2023, les travaux se sont poursuivis et les **orientations ont été adoptées en novembre 2022**. Un plan opérationnel en vue de la mise en œuvre des orientations est actuellement en développement.

## 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)

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	50	65	90	110
<b>Résultats</b>	33 <i>Cible non atteinte</i>	67 <i>Cible atteinte</i>		

Au cours de l'année 2022-2023, 67 interventions et partenariats ont été développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant, soit deux de plus que la cible fixée pour cette année.

## 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, par la déformation qu'ils ont faite du sens des droits et des libertés ainsi que par les conséquences 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 lors de la défense de 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 une incidence systémique afin de favoriser la justice sociale.

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

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	55 %	60 %	65 %	70 %
<b>Résultats</b>	60 % Cible atteinte	69 % Cible atteinte		

Pour l'année 2022-2023, 69 % des demandes ont eu des conclusions dans l'intérêt public ou des conclusions systémiques.

### 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 le 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**

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	40 %	60 %	80 %
<b>Résultats</b>	Orientations adoptées Cible atteinte	40 % 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 2022-2023, les 16 actions prévues au plan pour cette année 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 joindre 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 la possibilité 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 en emploi**

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	25	25	25	25
<b>Résultats</b>	34 Cible atteinte	49 Cible atteinte		

Au cours de l’année 2022-2023, 49 nouvelles organisations ont adhéré au Programme d’accès à l’égalité en emploi. Parmi celles-ci, 6 étaient liées à la LAEE dans des organismes publics, 42 concernaient les programmes d’obligation contractuelle du Québec et 1 provenait des programmes volontaires. La cible visant l’adhésion au Programme d’accès à l’égalité en emploi, qui est de 25 nouvelles organisations par année, a été atteinte et même dépassée de 24. Dans le Plan stratégique 2021-2025, la cible inscrite pour l’année 2022-2023 est de 50, celle pour 2023-2024 est de 75 et pour 2024-2025 de 100. La cible totale pour les 4 années du plan est d’avoir au total 100 nouvelles organisations qui auront adhéré au Programme d’accès à l’égalité en emploi. Pour une meilleure compréhension, les cibles ont donc été modifiées en inscrivant 25 pour chaque année.

## 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
<b>Cibles</b>	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
<b>Résultats</b>	s. o.	<i>Cible non atteinte</i>		

s. o. : sans objet.

Un comité d'orientation responsable d'examiner la question de l'ajout des membres de la communauté LGBTQ comme groupe visé par les programmes d'accès à l'égalité en emploi et par la LAEE a été constitué à l'automne 2021. Au cours de l'année 2022-2023, un cadre de réflexion visant à guider les travaux du comité d'orientation a été rédigé par la Direction de la recherche et a été présenté aux membres du comité en décembre 2022. Il était nécessaire pour la Commission de tenir compte de ce cadre de réflexion avant d'adopter des orientations, ce qui explique que la cible n'a pas été atteinte au 31 mars 2023 et que l'adoption des orientations a été reportée au plus tard le 31 mars 2024.

Cependant, le cadre de réflexion a permis d'avancer considérablement dans la réflexion liée à l'ajout du groupe LGBTQ au PAEE. En effet, certaines statistiques gouvernementales ou provenant de travaux de recherche effectués par l'UQAM démontrent que les membres de la communauté LGBTQ rencontrent toujours certains obstacles liés à l'accès aux emplois et qu'ils sont défavorisés au niveau salarial. D'autres statistiques en provenance du recensement de 2021 permettront de déterminer si les membres de ce groupe sont sous-représentés dans le cadre de l'emploi. D'autres travaux ont aussi été effectués, notamment en lien avec l'auto-identification des membres de la communauté LGBTQ, par exemple par l'ajout d'un sous-groupe ou dans un formulaire de déclaration volontaire, comme celui utilisé au fédéral.

### 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 les initiatives découlant de ses orientations stratégiques dans le contexte du rapport du Groupe d'action contre le racisme, notamment 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**

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	60 %
<b>Résultats</b>	<i>Orientations non adoptées Cible non atteinte</i>	<i>Cible non atteinte</i>		

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.

La cible de l'an 2 n'a pas été atteinte. Cependant, un projet de stratégie a été rédigé au cours de cette année sans toutefois avoir encore été adopté. Cette décision découle de la nécessité de poursuivre les travaux étant donné qu'il s'agit de la première stratégie de la Commission. En raison de l'ampleur du travail à réaliser, il est jugé nécessaire de prendre plus de temps que prévu pour élaborer une stratégie qui contribuera efficacement aux efforts de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques de la Commission. L'adoption de la stratégie devrait se faire au cours de l'année 2023-2024.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	60 %
<b>Résultats</b>	<i>Orientations adoptées Cible atteinte</i>	<i>25 % Cible atteinte</i>		

En 2022-2023, la Commission a progressé dans la réalisation de certains objectifs des *Orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones*. Il y a eu notamment la publication d'une lettre et d'un mémoire, le dépôt d'une note d'analyse et le début d'une étude sociojuridique. De plus, une recension des données de recherche sur les réalités et les discriminations vécues par les personnes autochtones en milieu urbain a été présentée à certaines directions de la Commission. De plus, en collaboration avec l'Institut Tshakapesh, la Commission poursuit ses travaux pour créer la plateforme interactive « Mythes et réalités ».

## 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 à des mesures sociales susceptibles d'assurer un niveau de vie décent, le droit à l'environnement et à 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
<b>Cibles</b>	12	14	15	15
<b>Résultats</b>	26 <i>Cible atteinte</i>	19 <i>Cible atteinte</i>		

Dix-neuf (19) activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux ont été réalisées au cours de l'année 2022-2023, soit 5 de plus que la cible fixée au départ. Notons tout particulièrement l'établissement d'un partenariat de recherche qui a pour objectif de développer la recherche sur les droits économiques et sociaux et la collaboration à la diffusion dans plusieurs villes du Québec de l'exposition *Nous : Portraits de l'assistance sociale*.

### Enjeu 3 : Une institution inclusive et performante axée sur le service aux citoyennes et aux 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 3 : 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 actualisera ses engagements dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux 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 de vulgariser les concepts pour rendre l'expérience des citoyennes et des citoyens plus facile et satisfaisante. Toutefois, la Commission doit 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
<b>Cibles</b>	s. o.	70 %	s. o.	75 %
<b>Résultats</b>	s. o.	49 % Cible non atteinte		

s. o. : sans objet.

Le sondage destiné à mesurer le taux de satisfaction des personnes ayant utilisé les services de la Commission au cours des trois dernières années a été réalisé au début de l'année 2023. Une firme indépendante a effectué ce sondage auprès de 702 répondants et répondantes. Le résultat obtenu démontre que la cible de 70 % n'a pas été atteinte. Le niveau de satisfaction globale est de 4,9 sur 10 (49 %). Cela s'explique notamment par le fait que lors des deux années de pandémie de COVID-19 (2020-2021 et 2021-2022), la Commission a dû réajuster son offre de services et ses équipes ont été fortement sollicitées sur des questions de droits de la personne en lien avec le contexte sanitaire. Par conséquent, il s'est avéré parfois plus difficile pour la Commission de respecter ses engagements relatifs aux délais de traitement énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. La cible pour 2024-2025 sera révisée.

## 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 matière 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 aux citoyens (Mesure de départ : 56 % – Année de référence 2020)

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	60 %	65 %	70 %	75 %
<b>Résultats</b>	75 % Cible atteinte	72 % Cible atteinte		

Au cours de l'année financière 2022-2023, 72 % des dossiers en droits de la personne ont été traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Pour les années 2023-2024 et 2024-2025, il est possible que les cibles soient revues à la hausse.

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

s. o.	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	25 %	30 %	35 %	40 %
<b>Résultats</b>	23 % Cible non atteinte	16 % Cible non atteinte		

La cible de 30 % de dossiers réglés par entente ou en médiation avant la décision de la Commission n'a pas été atteinte. Bien que la Commission ait augmenté le nombre de règlements réalisés avant judiciarisation (de 137 à 145), cela représente 16 % de l'ensemble des dossiers traités et finalisés par décision. Une plus grande part des dossiers traités ont été finalisés par des décisions de cesser d'agir. Bon nombre de ces dossiers étaient des dossiers de pandémie. Également, beaucoup de dossiers se sont finalisés en raison de preuve insuffisante à l'issue de l'enquête. Ces autres types de fermetures de dossiers sont tout aussi légitimes que les règlements par entente et dépendent de la nature même des plaintes ou des dossiers.

Les cibles établies au départ étaient trop élevées, considérant la réalité opérationnelle et les éléments sur lesquels la Commission a du contrôle ou non. Les cibles seront donc revues à la baisse pour les années 2023-2024 et 2024-2025.

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

La Commission, comme toutes les institutions publiques, fait face à d'importants changements en matière 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 des 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 des citoyens

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	1	1	1	1
<b>Résultats</b>	2 Cible atteinte	1 Cible atteinte		

La cible pour 2022-2023 a été atteinte. En effet, un projet ayant un effet direct sur les citoyens et les citoyennes a été conçu avec une phase de consultation et de tests avec ces derniers.

#### 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
<b>Cibles</b>	30 %	60 %	85 %	85 %
<b>Résultats</b>	30 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte		

La cible de 60 % des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique en 2022-2023 a été atteinte et même dépassée, atteignant 85 %.

### 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
<b>Cibles</b>	s. o.	Plan d'action adopté au plus tard le 31 mars 2023	60 %	100 %
<b>Résultats</b>	s. o.	<i>Plan adopté Cible atteinte</i>		

s. o. : sans objet.

Le plan de formation a été adopté et les activités prévues au plan ont été entreprises. Le plan global de relève a été adopté et sera mis en œuvre au cours de l'exercice 2023-2024.

### Objectif 3.3.2 : Promouvoir un milieu de travail collaboratif

En 2020, une firme externe a mené un sondage à la Commission et a organisé 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 désirait entre autres connaître la perception du personnel et les pistes d'amélioration qu'il proposait sur 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, qui permettra d'offrir 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
<b>Cibles</b>	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 %
<b>Résultats</b>	<i>Plan élaboré Cible atteinte</i>	<i>Plan mis en œuvre Cible atteinte</i>		

Le plan de reconnaissance et d'appréciation au travail a été mis en œuvre.

# Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

## Résultats relatifs aux engagements portant sur la qualité des services

La Commission a réalisé un sondage sur la qualité des services et sur la satisfaction de la clientèle entre le 24 janvier et le 6 février 2023.

## Résultats relatifs aux engagements portant sur les normes de services

Le tableau ci-dessous présente les résultats des engagements portant sur les normes de services de la Commission qui sont énoncées dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC).

En 2021-2022, la Commission a entrepris un travail approfondi de révision et de bonification de sa DSC en vue d'y présenter des engagements et des cibles concernant ses délais de traitement relatifs aux services offerts au public.

Afin d'assurer le suivi et l'évaluation des résultats des engagements contenus dans sa DSC,

la Commission a mis sur pied un nouvel outil informatique. Comme pour toute nouvelle application informatique, des modifications ont dû être effectuées tout au long de l'année en raison, notamment, d'anomalies statistiques pouvant résulter de programmation erronée, de nouvelles pratiques à intégrer dans les procédures de travail, ou encore d'indicateurs qui ont été revus. Par conséquent, les résultats présentés dans le tableau ci-dessous pour l'année 2022-2023 sont ceux d'une première année pilote, et des modifications diverses seront encore nécessaires pour l'année à venir en vue d'avoir un portrait encore plus exact des délais de traitement et d'obtenir les données permettant de valider l'atteinte ou non des engagements.

De manière générale, 60 % des cibles définies dans la DSC ont été atteintes (12/20). La Commission entend poursuivre ses efforts en vue d'améliorer ses délais de traitement et de respecter ses engagements pris envers les citoyennes et les citoyens.

### Date d'entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> avril 2022

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2022-2023
Engagement 1 : Accuser réception des demandes reçues par formulaires électroniques sur notre site Web dans un délai maximal de 4 jours	90 %	100 % Cible atteinte
Engagement 2 : Transmettre une réponse complète aux demandes d'information sur la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i> et sur les droits de la jeunesse dans un délai maximal de 30 jours	80 %	89 % (délai moyen 14 jours) Cible atteinte
Engagement 3 : Traiter les demandes de documentation produite par la Commission dans un délai maximal de 21 jours	80 %	94 % (délai moyen 7 jours) Cible atteinte

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2022-2023
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	80 %	96 % (délai moyen 9 jours) Cible atteinte
Engagement 5 : Communiquer la décision de la recevabilité d'une plainte dans un délai maximal de 90 jours	70 %	Indicateur en développement
Engagement 6 : Aviser la partie mise en cause dans un délai maximal de 110 jours suivant la recevabilité d'une plainte à son égard	90 %	Indicateur en développement
Engagement 7 : Finaliser le processus de médiation dans un délai maximal de 90 jours	70 %	4 % (délai moyen 294 jours) Cible non atteinte
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	90 %	96 % (délai moyen 3 jours) Cible atteinte
Engagement 9 : Transmettre un avis de fin d'enquête entre 6 et 12 mois suivant l'assignation à une personne enquêtrice	70 %	75 % (délai moyen 9 mois) Cible atteinte
Engagement 10 : Présenter le dossier au comité des plaintes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	70 %	45 % (délai moyen 166 jours) Cible non atteinte
Engagement 11 : Transmettre la décision du comité des plaintes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	90 %	30 % (délai moyen 94 jours) Cible non atteinte
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	70 %	38 % (délai moyen 43 jours) Cible non atteinte
Engagement 13 : Communiquer la décision de la recevabilité d'une demande d'intervention dans un délai maximal de 30 jours	90 %	85 % (délai moyen 17 jours) Cible non atteinte
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	70 %	65 % (délai moyen 52 jours) Cible non atteinte
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	70 %	82 % (délai moyen 134 jours) Cible atteinte

Engagements	Cibles prévues par la DSC	Résultats 2022-2023
Engagement 16 : Présenter le dossier au comité des enquêtes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	70 %	100 % (délai moyen 67 jours) Cible atteinte
Engagement 17 : Transmettre la décision du comité des enquêtes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	70 %	100 % (délai 23 jours) Cible atteinte
Engagement 18 : Traiter les dossiers de programmes d'accès à l'égalité en emploi dans un délai maximal de 6 mois	80 %	83 % (délai moyen 124 jours) Cible atteinte
Engagement 19 : Transmettre une réponse complète aux demandes de service-conseil en matière d'accommodement raisonnable dans un délai maximal de 30 jours	80 %	98 % (délai moyen 8 jours) Cible atteinte
Engagement 20 : Conclure le traitement d'une insatisfaction dans un délai maximal de 30 jours	90 %	99 % (délai moyen 17 jours) Cible atteinte

## 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. De prime abord, lors de la révision de la DSC, les cibles choisies se voulaient ambitieuses, dans l'optique de viser la qualité des services que la Commission souhaite atteindre. Bien que les données demeurent à suivre, deux des cibles n'ont pas été atteintes (engagements 7 et 11). D'une part, l'augmentation du nombre de plaintes reçues grâce à une meilleure accessibilité de ce service par la mise en place de la plainte en ligne a eu une incidence non négligeable sur les délais de traitement de ses dernières, et particulièrement sur les délais de transmission de la décision du comité des plaintes. D'autre part, le service de médiation étant en forte demande, mais l'équipe en sous-effectifs les trois premiers trimestres de l'année, la capacité de traitement des dossiers en médiation a été fortement diminuée.

En ce qui a trait à l'engagement 10, la cible n'a pu être atteinte compte tenu de la priorité à donner à des délais judiciaires, mais également de la complexité que présentent certains dossiers

de plainte. En effet, ces dossiers nécessitent des vérifications internes approfondies en vue de mettre en lumière tous les enjeux sous-jacents et ainsi de permettre au Comité des plaintes de bien saisir les tenants et les aboutissants de ces dossiers de nature complexe.

La Commission n'a pas atteint sa cible pour l'engagement 12 en raison de la forte augmentation du nombre de ce type de dossiers. En effet, bien qu'au premier trimestre la cible était atteinte, le reste de l'année a vu décliner la capacité de la Commission d'intervenir pour prendre en charge une possible situation d'exploitation touchant une personne aînée ou en situation de handicap dans un délai de 30 jours suivant une dénonciation. Nous avons constaté une augmentation de 81 % de ce type de plaintes et dénonciation comparativement à l'année précédente.

Pour ce qui est des résultats des engagements relativement aux délais de traitement d'une demande d'intervention en jeunesse (engagements 13 à 17), deux d'entre eux (engagements 13 et 14) présentent un léger écart avec les cibles définies. Au cours de l'année 2022-2023, la Commission a entrepris 78 enquêtes de sa propre initiative sur lesquelles

les membres de l'équipe de la Direction des enquêtes jeunesse ont été mobilisés.

## Suivi des plaintes

Au cours de l'année 2021-2022, le comité interne sur la qualité des services a entrepris des travaux en vue d'actualiser la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens de la Commission. Des engagements quant aux délais de traitement relatifs aux services offerts par la Commission y

ont été clairement définis, et la Déclaration est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022.

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 44** Motifs d'insatisfactions reçus

Motifs d'insatisfaction	2022-2023	2021-2022	2020-2021
<b>Accessibilité</b>			
Inaccessibilité linguistique (langue)*	0	0	0
Aménagement des lieux	0	0	0
Horaires / heures	0	0	0
Ligne téléphonique	0	0	0
Formulaire de plainte en ligne	1	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Aspect organisationnel</b>			
Langue de communication	0	1	0
Procédures inexistantes	0	1	1
Erreur administrative	0	1	0
Indisponibilité d'un service	0	0	1
Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	9	9	2
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>Aspect professionnel</b>			
Compétence	26	13	9
Comportement inadéquat	8	11	10
Délais (diligence)	6	2	3
Non-respect des procédures et des directives de la Commission	5	9	19
Non-respect du code déontologique	9	4	0
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>41</b>
<b>Total global</b>	<b>64</b>	<b>52</b>	<b>45</b>

La Commission a reçu 64 insatisfactions, soit 12 de plus que l'année précédente. Neuf (9) d'entre elles visaient l'aspect organisationnel des services offerts, 54 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 9 insatisfactions portant sur l'aspect organisationnel, elles concernaient toutes le non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (*Charte* et jeunesse). Concernant l'aspect professionnel, 54 insatisfactions ont été enregistrées pour l'année budgétaire 2022-2023, soit 15 de plus que l'année précédente. Parmi

elles, 26 mettaient en cause la compétence du personnel (manque d'information, renseignement erroné ou manque de connaissances), et 8 concernaient un comportement inadéquat (manque de courtoisie, manque de disponibilité, manque d'écoute et inaction). Toujours sur l'aspect professionnel, 6 sources d'insatisfaction se référaient aux délais ou à la diligence en l'absence de réponse écrite ou téléphonique. Les 14 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 45** Motifs de fermeture des insatisfactions

Motifs de fermeture	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Conclusion du gestionnaire maintenue	1	0	1
Demandeur ne donne plus suite ou ne collabore pas	0	0	0
Désistement du demandeur	0	0	0
Dossier réglé à la satisfaction du client	3	3	2
Insatisfaction non recevable	16	13	15
Insatisfaction non fondée	30	22	17
Traitement achevé avec des mesures correctives	17	14	11
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>52</b>	<b>46</b>

Durant l'exercice financier 2022-2023, 67 dossiers ont été finalisés. De ce nombre, 16 (24 %) n'étaient pas recevables puisqu'il s'agissait essentiellement de contester une décision de la Commission. 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*. Des 51 insatisfactions recevables, plus de la moitié, soit 30 (59 %), ont été jugées non fondées après examen; une insatisfaction a vu la conclusion du gestionnaire maintenue; 20 dossiers ont connu une conclusion positive, dont 3 ont été réglés à

la satisfaction des personnes requérantes, ce qui signifie que leurs attentes initiales ont été répondues lors des conclusions de l'insatisfaction; 17 autres dossiers ont été conclus par des mesures correctives, ce qui indique que la Commission a revu certaines pratiques et certains processus afin de les améliorer et de mieux répondre aux besoins des citoyennes et des citoyens.

Le délai moyen de traitement des insatisfactions est de 17 jours pour l'année financière 2022-2023, soit 13 jours de moins que le délai prévu (30 jours) à notre Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.





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

**Montréal (siège social)**

360, rue Saint-Jacques, 2<sup>e</sup> 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

Télocopieur : 514 873-6032

Télocopieur sans frais : 1 888 999-8201

Courriel : [information@cdpdj.qc.ca](mailto:information@cdpdj.qc.ca)