

Rapport d'activités
et de gestion

2018
2019



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

Québec

www.cdpdj.qc.ca



Le projet Porte-Voix de l'organisme Coup d'éclats a été lauréat de l'édition 2018 du Prix Droits et Libertés. Afin de souligner le travail des jeunes impliqués auprès de l'organisme, nous avons accordé une place à certaines de leurs oeuvres réalisées en cocréation par ces jeunes dans notre rapport d'activités et de gestion.

Crédits

- 1- *12 chambres à soi*, une série d'oeuvres photo-littéraires réalisées en cocréation par douze adolescentes hébergées au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal - Site Dominique-Savio-Mainbourg. Artistes-accompagnatrices et photographes : Emily Laliberté et Laurence Messier-Moreau. Post-production : Laurence Messier-Moreau ©Coup d'éclats
- 2- *Parcours, chacun son temps*, publication abordant les causes systémiques de la judiciarisation des jeunes. Réalisé en cocréation avec des adolescents en garde fermée et hébergés au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal – Site Cité-des-Prairies. Illustration : Mathieu Chartrand ©Coup d'éclats
- 3- *Cercle carré*, série de quatre photographies grand format s'intéressant au pouvoir d'agir des jeunes placé.e.s. Réalisée en cocréation avec des adolescents et adolescentes hébergés en famille d'accueil au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Artistes-accompagnatrices : Emily Laliberté et Laurence Messier-Moreau. Photographie et post-production : Laurence Messier-Moreau ©Coup d'éclats

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







Membres du personnel de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Table des matières

Mot du président	9
Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion de la Commission	11
Les faits saillants	12
Les moments forts de 2018-2019	16
Prix Droits et Libertés	19
Section 1 – Nos actions et activités	22
La protection et la défense des droits	23
Porter plainte ou faire une demande d'intervention?	23
Faire appel à nous	23
3 exemples de cas	25
Notre service de médiation: 3 exemples de succès	27
Nos enquêtes	28
Protection des droits de la jeunesse : 3 situations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention	34
Les motifs de fermeture des dossiers	35
Les délais de traitement	35
L'activité judiciaire	37
Le rôle de la Commission	37
Les actions et les procédures	37
Les règlements à l'amiable	38
Les jugements obtenus	38
3 jugements qui ont marqué l'activité judiciaire	39
Nos travaux de recherche	40
Protection des droits de la jeunesse	40
L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux	40
Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR)	41
3 situations où l'expertise du service-conseil en accommodement raisonnable a été sollicitée	43
Notre action en matière d'accès à l'égalité en emploi	44
Notre action en matière de promotion des droits	46
Les activités d'éducation	46
Protection de la jeunesse	47
Droits de la personne	47
Éducation et promotion de l'accès à l'égalité en emploi	47
3 exemples de formation offerte	49
La coopération	50
Les communications	52
Présence sur les médias sociaux	52

Section 2 – Nos recommandations	53
Recommandations – service de la recherche	54
Recommandations – enquêtes en protection de la jeunesse	60
Suivi des recommandations émises en 2017-2018	61
Section 3 – Le cadre législatif	63
La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	64
La loi constitutive	64
L'évolution du cadre législatif	64
Les ministres responsables	64
La mission	64
La vision	64
Les valeurs organisationnelles	64
Les fonctions et les responsabilités de la Commission	65
Nos membres	67
Les travaux de nos membres	68
Notre cadre administratif	69
Les exigences législatives et gouvernementales	70
Les ressources humaines	71
Les ressources budgétaires	76
Section 4 – Nos engagements	78
La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	79
Le Plan stratégique	79
Enjeu 1	80
Enjeu 2	82
Enjeu 3	85
Annexes	89
Développement durable	90
La reddition de compte 2018-2019	90
Accès aux documents et protection des renseignements personnels	96
Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics	96
Glossaire	97

Mot du président

C'est avec fierté que je vous présente l'édition 2018-2019 de notre rapport d'activités et de gestion. Comme vous pourrez le constater en consultant ce document, ce fut une année chargée pour la Commission dont les services ont été plus que jamais sollicités.

En atteste d'abord la hausse du nombre de plaintes en matière de droits de la personne et en protection des droits de la jeunesse. C'est un total de 2 356 demandes recevables qui ont ainsi été traitées, pour une augmentation de 17 % par rapport à 2017-2018. Par ailleurs, la popularité croissante de notre service-conseil en matière d'accommodement raisonnable (SCAR) fait en sorte que 136 requêtes ont été prises en charge, du jamais vu si on considère que nous recevions à peine 24 demandes il y a dix ans lors du lancement de ce service.

Au cours de l'exercice 2018-2019, nous avons publié deux études importantes. Une première sur les inégalités de traitement dans la progression en emploi chez les minorités visibles et une seconde portant sur le respect des droits des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDAA) dans le réseau scolaire québécois. Parce que ces études traitent d'enjeux importants sur le plan des droits de la personne, elles sont des outils sur lesquels nous pouvons compter pour poursuivre notre action sur ces sujets.

Devant le tribunal, des décisions importantes ont été rendues dans des causes portées par la Commission. Notamment, un jugement dans le dossier de l'Aluminerie de Bécancour (ABI) demandant de corriger une situation discriminatoire fondée sur l'âge ainsi que sur la condition sociale envers des employés étudiants. Il s'agit d'une décision qui envoie un message important aux employeurs concernant l'interdiction de ce type de discrimination en vertu de la Charte. De plus, plusieurs jugements ont aussi été rendus pour des causes d'exploitation envers des personnes âgées. À mon sens, l'intérêt médiatique qu'ont suscité ces décisions rappelle à la population qu'en cas de doute sur une situation possible d'exploitation, il ne faut pas hésiter à dénoncer celle-ci.

En matière de protection des droits de la jeunesse, je ne peux passer sous le silence le fait que nous avons avisé le gouvernement de notre forte préoccupation concernant les services en protection de l'enfance et de la jeunesse offerts aux enfants du Nunavik. Depuis plusieurs années, nous effectuons les mêmes constats dans l'analyse des situations vécues par les enfants et les jeunes des communautés de cette région. Parce qu'il y a urgence d'agir, nous nous faisons un devoir de demeurer très vigilants dans ce dossier.

L'exercice 2018-2019 a aussi été occupé au sein même de la Commission. D'abord, nous avons eu le plaisir d'accueillir deux nouvelles membres de la Commission, soit Anne-Marie Santorineos et Marie Laure Leclercq. Nous avons mis en place une importante réorganisation de nos activités relativement à l'encadrement des programmes d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE). L'élaboration de notre planification stratégique transitoire 2019-2021 a aussi été un travail important. Sur ce dernier point, je tiens à souligner la contribution des membres du personnel à la préparation de ce document qui sera adopté sous peu. Une nouvelle convention collective a aussi été signée avec nos employés.

Par ailleurs, au printemps 2018, la consultante Lise Verreault a dévoilé un rapport dans lequel elle effectue un diagnostic de la situation au sein de notre institution. Ayant pris acte de ses recommandations, des actions concrètes ont été entreprises afin de nous assurer à la fois d'offrir à la population une qualité de service irréprochable et de moderniser la Commission. J'ai la certitude que ces actions nous permettront d'accroître notre performance organisationnelle.

Enfin, sur un plan plus personnel, l'Assemblée nationale du Québec m'a témoigné sa confiance en confirmant mon statut de président de la Commission en février 2019. Déterminé à contribuer positivement à la mission de cette institution, je tiens à réitérer mon engagement à accroître la qualité de ses services. Pour ce faire, je sais que je peux compter sur des équipes de travail dévouées et ouvertes à une amélioration constante de nos pratiques. La société québécoise peut et doit pouvoir compter sur un vrai partenaire pour défendre et promouvoir ses droits et libertés.



Philippe-André Tessier, président
Avocat, CRIA, ASC



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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019.

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

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

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier
Montréal, le 5 août 2019

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

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

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

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

Je déclare que les données contenues dans ce rapport sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2019.

Le président de la Commission,



Philippe-André Tessier
Montréal, le 5 août 2019

Les faits saillants

En 10 ans, le nombre de plaintes recevables (droits de la personne) et de demandes d'intervention (protection des droits de la jeunesse) est passé de

1063

à

2356

Cela représente une augmentation de

122%!



Dossiers d'enquête ouverts à la Commission

976



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

En 10 ans, il est passé de

110 à 308!

Cela représente une augmentation de

180 %



Dossiers d'enquête ouverts
en protection des droits
de la personne

668

53 %

des plaintes proviennent
du secteur du travail



Service de médiation

167

dossiers traités.

Taux de règlement de

66 %



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

En 10 ans, le nombre de
demandes reçues est passé de

24 à 144!

56 %

des demandes concernent
le motif de discrimination
« handicap »



Activités de formation et d'information

172

séances de formation
ou d'information
offertes en matière de
droits de la personne,
droits de la jeunesse
et d'accès à l'égalité
en emploi

4 105

personnes ont assisté
à une séance de
formation ou une
conférence sur un
sujet lié aux droits
de la personne



Service de la recherche

71

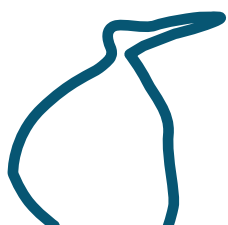
numéros de la
Gazette officielle
du Québec passés
en revue

48

projets de
loi analysés

13

commentaires,
mémoires, études
et avis produits



Prix Droits et Libertés

Plus de
900
personnes ont
voté pour l'un
des projets
en nomination



Programme d'accès à l'égalité en emploi

100 %
des personnes
embauchées à
temps complet à la
Commission sont
issues d'au moins
un groupe-cible



Direction du contentieux

a négocié des
règlements dans

47
dossiers



Demandes des médias

236
demandes traitées

66
entrevues réalisées

Les moments forts de 2018 2019



Avril 2018

Dans la foulée de « l'affaire Walmart », la Commission demande au gouvernement d'étendre la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi au secteur privé

Avril 2018

Dévoilement d'une étude inédite sur les inégalités de traitement dans la progression en emploi chez les minorités visibles



Juin 2018

Dévoilement d'une étude sur les élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDA)

Mai 2018

La Commission réclame l'ajout de la « situation de famille » comme motif de discrimination interdit à la Charte.

Juin 2018

Réaction de la Commission à la diffusion du « Rapport Verreault » produit dans le cadre d'un mandat confié par la ministre de la Justice



Août 2018

La Commission participe à l'événement KWE! À la rencontre des peuples autochtones



Octobre 2018

Ouverture d'une enquête à l'initiative de la Commission en protection de la jeunesse concernant le décès d'un enfant inuit

Décembre 2018

Nomination de deux nouvelles membres de la Commission : Marie Laure Leclercq et Anne-Marie Santorineos

Janvier 2019

Plaidoirie de l'affaire Jérémy Gabriel / Mike Ward en Cour d'appel

L'humoriste Mike Ward a porté en appel un jugement du TDP concluant qu'il avait tenu des propos discriminatoires à l'égard de Jérémy Gabriel et sa mère. La Cour d'appel devra se prononcer sur le cadre juridique applicable et déterminer l'étendue de la protection conférée par la Charte à l'égard de propos discriminatoires prononcés dans le cadre d'un spectacle d'humour envers une personnalité publique handicapée.

Décembre 2018

Ouverture d'une enquête à l'initiative de la Commission en protection de la jeunesse au sujet de l'utilisation de la langue inuktitut chez les enfants inuits transférés du Nunavik en centre jeunesse



Décembre 2018

Le Prix Droits et Libertés est décerné au projet Porte-voix de l'organisme Coup d'éclats



Mars 2019

Lettre adressée à la ministre de la Santé et des Services sociaux et au ministre délégué à la Santé et aux services sociaux sur les services de protection de l'enfance et de la jeunesse au Nunavik



Mars 2019

Dans le cadre de la 20^e édition de la Semaine d'actions contre le racisme, la Commission organise une table-ronde suivie d'un forum

Février 2019

Nomination de Philippe-André Tessier à titre de président de la Commission

Février 2019

Le service de la recherche a produit un avis sur le thème de la maltraitance et de l'exploitation des personnes âgées



Février 2019

Présentation en commission parlementaire d'un mémoire sur le projet de loi n° 9, Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes

Prix Droits et Libertés

L'édition 2018 du Prix Droits et Libertés avait pour thème l'innovation et la créativité au service des droits. Pour l'occasion, la remise du prix a eu lieu au Musée des beaux-arts de Montréal dans le cadre de la Journée internationale des droits de la personne.

L'événement a suscité un fort engouement, comme en attestent le nombre record de candidatures reçues (34) et le fait que plus de 900 personnes ont voté pour l'un ou l'autre des quatre projets en nomination pour le prix du public.

Les cinq membres du jury, Nathalie Bondil, Fabrice Vil, Annie Pullen Sansfaçon, Martine Roy et Philippe-André Tessier, ont convenu de récompenser le projet Porte-Voix de l'organisme Coup d'éclats.

Ce projet a comme particularité de fournir des outils aux jeunes placés en centre jeunesse afin de leur permettre de s'exprimer, de sortir de l'isolement et de participer aux décisions qui les concernent. À travers différents supports artistiques tels que le dessin, la peinture, la photographie, la vidéo, la musique ou la poésie, le projet Porte-Voix encourage le développement de l'esprit critique, la prise de parole citoyenne et l'appropriation d'enjeux de société.

En plus d'être lauréat de l'édition 2018 du Prix Droits et Libertés, le projet Porte-Voix a aussi recueilli le vote du public dans la catégorie Coup de cœur du public. Les trois autres projets finalistes étaient Au Cœur de toi de l'agence de création Ig2, le magazine lstw de Lez Spread the Word et le programme Prêts, disponibles et capables de la Société québécoise de la déficience intellectuelle.

Le Prix Droits et Libertés est décerné depuis 1988 à l'occasion de la Journée internationale des droits de la personne. Le Prix vise à souligner le travail exceptionnel de personnes et d'organismes dont les réalisations contribuent, de manière importante, à la défense et à la promotion des droits de la personne et des droits de la jeunesse au Québec.

Pour plus de renseignements sur le projet Porte-Voix:

coupdeclats.com/porte-voix



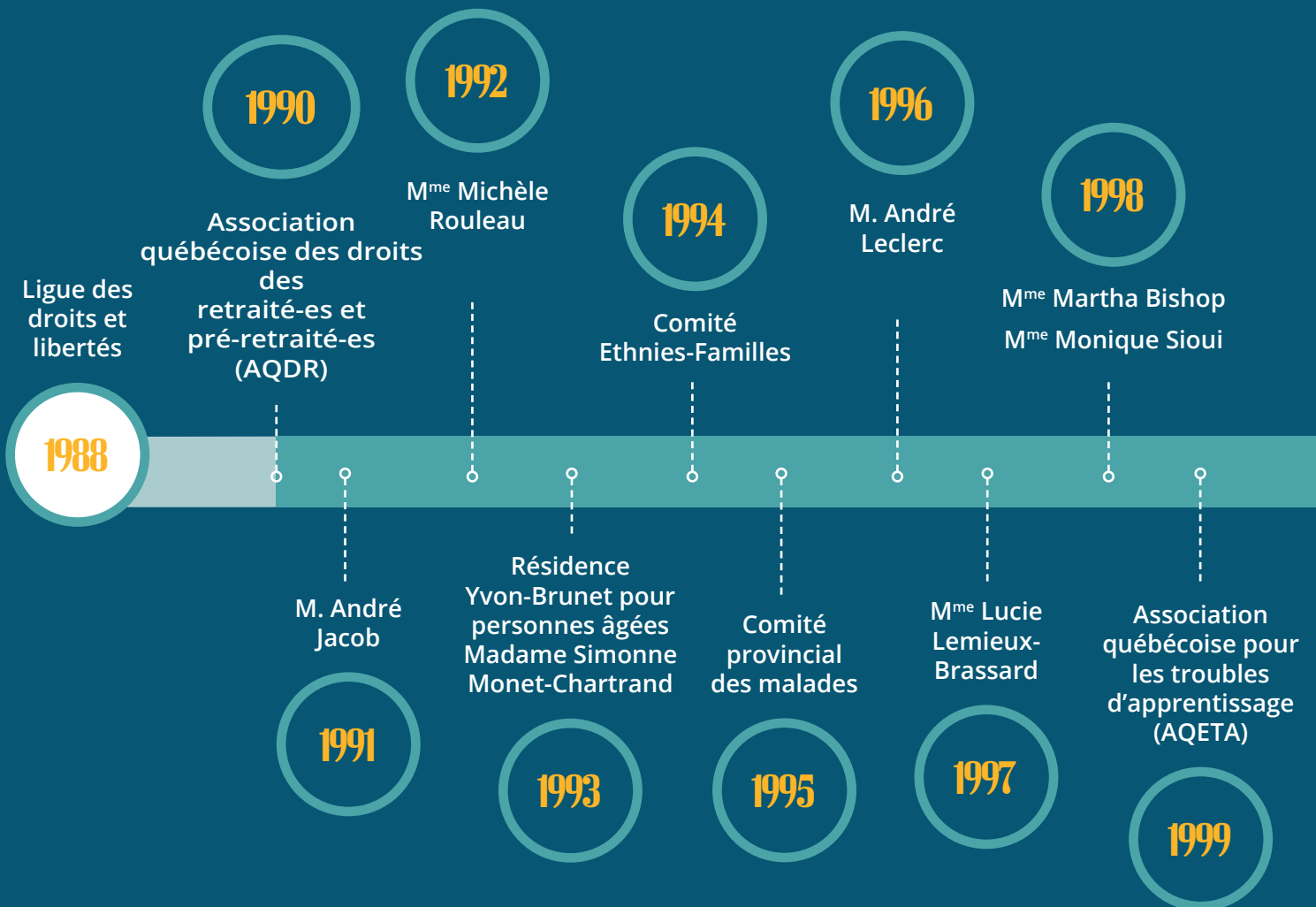


Prix Droits et Libertés

Trois décennies de défense des droits

L'édition 2018 du Prix Droits et Libertés marquait le 30^e anniversaire de ce prix.

Nous présentons ici les lauréats de cette distinction au cours des 30 dernières années.



Déclaration de souveraineté
d'Atikamekw Nehirowisiw

Centre des Premières
Nations Nikanite

Poésie de Natasha
Kanapé Fontaine

Programme Sous
le Shaputuan

Festival Présence autochtone

Institut culturel Avataq

Sébastien Grammond
et Christiane Guay

Bureau du Ndakinna

Coup d'Éclats

M^{mes} Annie
Pullen
Sansfaçon
et Olie Pullen

M. Steve Foster

Le Journal
de la Rue

Equitas

La Fondation
de la
tolérance

Regroupement
des organismes
Espace du
Québec

M^{me} Juanita
Westmoreland-
Traoré

M. Laurent
McCutcheon

Coalition pour
le maintien
dans la
communauté
(COMACO)

M^{me} Lorraine
Doucet

M. Jérôme Choquette
M. Jacques Yvan Morin
M. Maurice Champagne
M. Paul-André Crépeau
M. Francis Reginald Scott
M. Robert Normand
M. Daniel Jacoby

Section 1

Nos actions et activités





La protection et la défense des droits

Porter plainte ou faire une demande d'intervention ?

Porter plainte

Une personne, un groupe de personnes ou un organisme peut s'adresser à la Commission si elle ou il croit être victime :

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

Faire une demande d'intervention

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

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

Faire appel à nous

Les demandes d'information

Le premier contact effectué auprès de la Commission est souvent une demande d'information. Ainsi, avant même de nous saisir d'une plainte ou d'une demande d'intervention, nous recevons chaque année une multitude de demandes d'information par écrit, par téléphone ou encore en personne au siège social de la Commission. En 2018-2019, nous avons reçu un total de 12 786 demandes d'information.

Les mandats de la Commission

Droits de la personne

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

Protection des droits de la jeunesse

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

Déposer une plainte ou faire une demande d'intervention

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

Dans le cas où la demande interpelle notre compétence et qu'elle est jugée recevable, celle-ci pourra éventuellement mener à l'ouverture d'un dossier d'enquête. Au cours de 2018-2019, parmi les 12 786 demandes d'information reçues, 2 356 ont été jugées recevables. De ce nombre, 976 ont fait l'objet d'une enquête.

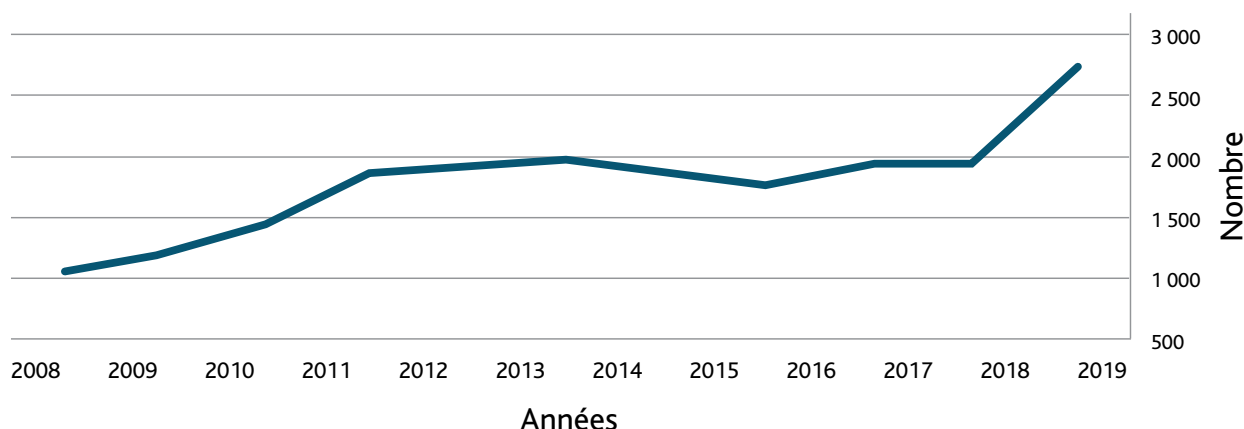
Tableau 1 – Comparatif entre les demandes recevables et celles faisant l'objet d'une ouverture d'enquête.

	Les demandes recevables				Les dossiers d'enquête ouverts			
	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (Il y a 10 ans)	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (Il y a 10 ans)
Droits de la personne	1 961	1 530	1 575	937	668	641	778	671
Protection des droits de la jeunesse	395	435	370	126	308	333	262	110
Total	2 356	1 965	1 945	1 063	976	974	1 040	781

Le graphique suivant présente l'évolution du nombre total de plaintes jugées recevables (droits de la personne) et de demandes d'intervention (protection de la jeunesse) à la Commission. Une demande recevable est une requête pour laquelle une prise en charge est faite par un membre de notre personnel. Bien que les dossiers traités en protection des droits de la personne et ceux en protection des droits de la jeunesse sont ici présentés de manière combinée, il est essentiel de rappeler que ceux-ci sont traités de manière distincte.

Comme l'indique le graphique 1, le nombre de demandes recevables a plus que doublé en dix ans, passant de 1 063 en 2008-2009 à 2 356 en 2018-2019. Parmi toutes ces requêtes, le nombre de demandes recevables en protection de la jeunesse a triplé en dix ans, passant de 126 en 2008-2009 à 395 en 2018-2019.

Graphique 1 – Évolution du nombre de plaintes recevables et de demandes d'intervention au cours des dix dernières années





Après le dépôt d'une plainte jugée recevable : trouver des solutions rapides

3 exemples de cas

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

Nous présentons ici trois exemples inspirés de faits réels.

Des sommes d'argent dérobées à un jeune homme handicapé

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

Refus de louer un logement pour cause de condition sociale

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

Refus d'embauche pour cause de grossesse

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

La médiation – droits de la personne

Pour les plaintes en matière de droits de la personne uniquement, nous vérifions l'intérêt des parties à régler le dossier à l'amiable par un processus de médiation. Si celles-ci acceptent la médiation, le dossier est transféré à une médiatrice.

En 2018-2019, 164 dossiers de plainte ont été dirigés vers le service de médiation pour un taux de règlement de 66 %. Le tableau suivant présente un comparatif de l'issue des plaintes traitées en médiation.

Tableau 2 – Dossiers traités en médiation

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (Il y a 10 ans)
Nombre de dossiers transmis au service de médiation	164	248	228	*
Nombre de dossiers traités:	167	234	214	332
Avec entente	110	149	151	216
Sans entente	46	76	54	*
Désistement	11	9	9	*
Taux de règlement	66 %	64 %	71 %	65 %

*Information non disponible

Notre service de médiation :

3

exemples de succès



L'accès à un camp de jour refusé à un jeune en situation de handicap

Un jeune en situation de handicap s'est vu refuser l'accès à un camp de jour tenu par une municipalité. Dans le cadre de la médiation, celle-ci reconnaît son erreur et accepte d'accueillir le jeune gratuitement lors de la prochaine saison estivale. Avec l'accord des parents, les intervenants sociaux rencontreront les employés du camp pour les informer des besoins particuliers et des interventions appropriées auprès des personnes ayant un handicap. De plus, la municipalité convient de s'adresser aux parents en début d'année pour connaître les besoins des jeunes en situation de handicap.

Un employé victime de discrimination en raison de son identité de genre

L'employé d'un Centre de la petite enfance allègue avoir été victime de discrimination par son employeur en raison de son identité de genre. Lors de la séance de médiation, la directrice de l'établissement exprime ses excuses à l'employé en plus de s'engager à élaborer une politique visant à prévenir la discrimination. Par ailleurs, des livres pour les enfants visant à les sensibiliser à l'identité et l'expression de genre ont été acquis.

Des questions discriminatoires dans le cadre d'une entrevue d'embauche

Un homme soutient avoir été victime de discrimination fondée sur son origine ethnique ainsi que son âge lors d'une entrevue d'embauche. Plus particulièrement, il estime avoir été confronté à des questions discriminatoires et sa candidature n'a pas été retenue. Grâce à la médiation, l'homme obtient des excuses sincères de la part de l'employeur ainsi qu'une compensation monétaire.

Nos enquêtes

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

Les enquêtes en matière de droits de la personne

Les enquêtes peuvent porter sur :

- les cas de discrimination ou de harcèlement fondés sur l'un des 14 motifs prévus à l'article 10 de la Charte, les cas de discrimination en emploi en raison d'antécédents judiciaires (article 18.2 de la Charte) et les tentatives ou actes de représailles exercés contre une personne ou une organisation à la suite de l'une des enquêtes de la Commission (article 82 de la Charte) – voir tableau 5;

- les cas d'exploitation de personnes âgées ou handicapées (article 48 de la Charte) – voir tableau 7.

Un conseiller ou une conseillère à l'évaluation détermine avec la personne plaignante le contenu de la plainte, s'assure que tous les éléments pertinents sont présents et peut communiquer ensuite avec la partie mise en cause pour l'aviser du dépôt de la plainte et vérifier l'intérêt des parties à régler le dossier à l'amiable par un processus de médiation.

En matière de droits de la personne, le tableau suivant présente un comparatif du statut des dossiers d'enquête au cours des trois dernières années ainsi qu'il y a dix ans.

Tableau 3 – Statut des enquêtes – droits de la personne

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (Il y a 10 ans)
Ouvertes durant l'année financière	668	641	778	761
Traitées et fermées durant l'année financière	571	682	799	670

Les enquêtes en matière de protection des droits de la jeunesse

Après avoir recueilli les éléments pertinents, le personnel à l'enquête communique avec l'entité faisant l'objet de la demande afin de l'informer de la situation. À la lumière des informations recueillies, notre personnel analyse ensuite la possibilité que la situation soit corrigée. Si cela est impossible, à la première étape de l'enquête, l'enquêtrice poursuit la recherche d'éléments de faits pertinents afin de vérifier si les droits de l'enfant ou du groupe d'enfants ont été lésés.

Une fois l'enquête terminée, un rapport est soumis à notre comité des enquêtes qui prend une décision quant à l'issue du dossier. Si la preuve est jugée suffisante pour soutenir qu'il y a eu lésion de droits, la Commission effectue des recommandations aux personnes et aux organismes mis en cause afin que la situation dénoncée ne se reproduise plus. La Commission peut saisir le tribunal si les recommandations ne sont pas mises en œuvre dans le délai qu'elle fixe.

Les enquêtes peuvent porter sur les services rendus par :

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

Le tableau suivant présente un comparatif du statut des dossiers d'enquête pour notre mandat de protection des droits de la jeunesse au cours des trois dernières années.

Tableau 4 – Statut des enquêtes – protection des droits de la jeunesse

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (Il y a 10 ans)
Ouvertes durant l'année financière	308	333	262	110
Traitées et fermées durant l'année financière	308	326	262	122

Le tableau suivant donne un aperçu des dossiers de plaintes ouverts en matière de droits de la personne. Il présente les plaintes par secteur et par motif de discrimination. De plus, à titre indicatif, nous présentons aussi les données des deux années précédentes.

Tableau 5 – Dossiers ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination – droits de la personne

Motif	Secteur					Total			
	Travail	Logement	Acte juridique/ biens et services	Accès aux transports et lieux publics	Autre	2018-2019	2018-2019 en %	2017-2018 en %	2016-2017 en %
Âge	32	11	5	4	1	53	9 %	8 %	9 %
Antécédents judiciaires	43	0	0	0	0	43	7 %	8 %	6 %
Condition sociale	4	10	1	0	0	15	2 %	4 %	3 %
Convictions politiques	4	0	2	1	1	8	1 %	1 %	1 %
État civil	7	5	3	0	0	15	2 %	2 %	3 %
Grossesse	18	2	1	1	0	22	4 %	4 %	3 %
Handicap	128	6	53	34	3	224	36 %	38 %	39 %
Identité ou expression de genre	7	0	4	0	3	14	2 %	1 %	1 %
Langue	8	1	2	0	0	11	2 %	1 %	1 %
Orientation sexuelle	1	1	0	0	4	6	1 %	2 %	1 %
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	45	16	22	16	47	146	24 %	26 %	24 %
Religion	7	1	4	4	3	19	3 %	2 %	4 %
Sexe	19	1	4	0	0	24	4 %	2 %	5 %
Autre*	0	0	0	0	14	14	2 %	1 %	1 %
Total	323	54	101	60	76	614	100 %	100 %	100 %
Pourcentage 2018-2019	53 %	9 %	16 %	10 %	12 %	100 %			
Pourcentage 2017-2018	53 %	8 %	17 %	14 %	8 %	100 %			
Pourcentage 2016-2017	57 %	11 %	18 %	11 %	3 %	100 %			
2008-2009 (Il y a 10 ans)	50 %	6 %	18 %	9 %	17 %	100 %			

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

Avec 53 % de l'ensemble des dossiers de discrimination ouverts, le secteur du travail est bon premier dans le total des plaintes traitées. Les deux motifs les plus souvent invoqués dans l'ensemble des dossiers sont le handicap (36 %) suivi de la race, la couleur, l'origine ethnique ou nationale (24 %). Puisque plus de la moitié

des plaintes de discrimination proviennent du secteur du travail, il est intéressant de présenter une répartition des 323 nouveaux dossiers ouverts dans ce secteur selon les sous-secteurs d'activité auxquels ils se rattachent.

Tableau 6 – Dossiers ouverts dans le secteur du travail selon le sous-secteur d'activité et le motif de discrimination

Motif	Sous-secteur					Total			
	Embauche	Congédiement et mise à pied	Conditions de travail	Représailles	Autre	2018-2019	2018-2019 en %	2017-2018 en %	2016-2017 en %
Âge	13	12	0	0	7	32	10 %	9 %	11 %
Antécédents judiciaires	23	15	0	0	5	43	13 %	15 %	10 %
Condition sociale	1	1	2	0	0	4	1 %	2 %	1 %
Convictions politiques	1	1	1	0	1	4	1 %	0 %	1 %
État civil	2	4	0	0	1	7	2 %	2 %	4 %
Grossesse	6	10	2	0	0	18	6 %	7 %	6 %
Handicap	32	76	11	1	8	128	40 %	37 %	38 %
Identité ou expression de genre	3	2	0	0	2	7	2 %	1 %	0 %
Langue	3	2	2	0	1	8	2 %	2 %	1 %
Orientation sexuelle		1	0	0	0	1	0 %	1 %	1 %
Race, couleur, origine ethnique ou nationale	10	9	5	0	21	45	14 %	18 %	18 %
Religion	2	3	1	0	1	7	2 %	3 %	4 %
Sexe	3	7	0	0	9	19	6 %	3 %	5 %
Total	99	143	24	1	56	323	100 %	100 %	100 %
Total 2018-2019 en %	31 %	44 %	8 %	0 %	17 %	100 %			
Total 2017-2018 en %	25 %	42 %	11 %	1 %	21 %	100 %			
Total 2016-2017 en %	26 %	52 %	15 %	0 %	7 %	100 %			
Total 2008-2009 en % (il y a 10 ans)	28 %	37 %	8 %	s.o.	27 %	100 %			

s.o. : sans objet

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

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

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

Exploitation des personnes âgées ou handicapées	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (il y a 10 ans)
Nombre de demandes d'information reçues	221	254	184	*
Nombre de dossiers d'enquête ouverts	54	61	34	48
En %, les dossiers d'enquête ouverts par rapport à l'ensemble des demandes d'information reçues	24 %	24 %	18 %	*
En %, la part des dossiers d'exploitation ouverts dans l'ensemble des dossiers d'enquête traités en droits de la personne	8 %	9 %	4 %	7 %

* Information non disponible.

Depuis deux ans, 24% des demandes d'informations reçues relativement à l'exploitation d'une personne se traduisent par l'ouverture d'un dossier d'enquête. À titre indicatif, les dossiers d'enquête ouverts en matière d'exploitation représentent 8% de l'ensemble des dossiers d'enquête ouverts en matière de droits de la personne.

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

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

Requérant	2018-2019		2017-2018		2016-2017		2008-2009 (il y a 10 ans)	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Parent	244	62 %	295	68 %	271	73 %	55	44 %
Grand-parent	37	9 %	40	9 %	38	10 %	6	5 %
Milieu élargi	28	7 %	39	9 %	14	4 %	2	2 %
Enfant	9	2 %	8	2 %	10	3 %	21	17 %
Famille d'accueil	18	5 %	10	2 %	11	3 %	7	6 %
Avocat de l'enfant ou de ses parents	18	5 %	11	3 %	7	2 %	12	10 %
Professionnel (juge ou autre)	25	6 %	29	6 %	10	3 %	9	7 %
Commission (de sa propre initiative)	5	1 %	0	0 %	2	0 %	8	6 %
Autre	11	3 %	3	1 %	7	2 %	6	5 %
Total	395	100 %	435	100 %	370	100 %	126	100 %

En protection des droits de la jeunesse, nous traitons chaque année des requêtes très différentes quant à leur nature. Le tableau suivant présente les situations ayant justifié l'ouverture d'un dossier.

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

Motif	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (il y a 10 ans)
Communications confidentielles	27 %	29 %	16 %	5 %
Services sociaux	19 %	15 %	6 %	17 %
Décisions prises dans l'intérêt de l'enfant	9 %	15 %	11 %	2 %
Signalement	8 %	10 %	9 %	6 %
Évaluation de la situation et orientation	8 %	8 %	10 %	7 %
Ordonnance non respectée	6 %	7 %	4 %	12 %
Stabilité des liens et des conditions de vie	1 %	5 %	0 %	8 %
Être entendu, informé et accompagné	6 %	4 %	3 %	5 %
Mesures disciplinaires en centre de réadaptation	1 %	3 %	1 %	10 %
Exclusivité des responsabilités	3 %	2 %	2 %	0 %
Milieu substitut	2 %	1 %	2 %	9 %
Entente provisoire	1 %	1 %	1 %	8 %
DPJ	3 %	0 %	1 %	10 %
Prise en charge de la situation de l'enfant	s.o.	s.o.	17 %	s.o.
Services en ressources d'hébergement	s.o.	s.o.	10 %	s.o.
Autre	6 %	0 %	7 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %

s.o. : sans objet

Avec 27%, le motif « communications confidentielles » est celui qui a fait l'objet du plus grand nombre d'ouvertures de dossiers. Au cours des dernières années, ce motif demeure celui qui suscite le plus de demandes d'intervention. Pourtant, un enfant retiré de son milieu familial a droit à la stabilité des liens avec les personnes qui lui sont significatives, au même titre qu'il a le droit de communiquer en toute confidentialité avec ces personnes. La Loi sur la protection de la jeunesse reconnaît clairement ces droits. Par conséquent, le DPJ doit être proactif afin de permettre à l'enfant de garder des contacts avec ces personnes. La décision de restreindre ces contacts doit être fondée sur le seul critère du meilleur intérêt de l'enfant.

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

Le tableau 10 présente, par région administrative, le nombre de plaintes traitées en défense des droits de la personne ainsi que le nombre de demandes d'interventions reçues en protection des droits de la jeunesse. En combinant ces deux données, un ratio du nombre de plaintes reçues par habitant est aussi présenté.

Tableau 10 – Origine des plaintes et demandes d'intervention par région

Région administrative	Population*	Nombre de plaintes en défense des droits de la personne	Nombre de demandes d'intervention en protection des droits de la jeunesse	Nombre de plaintes et de demandes d'intervention par 100 000 habitants
01-Bas-Saint-Laurent	197 384 hab.	10	3	7
02-Saguenay-Lac-Saint-Jean	277 406 hab.	12	18	11
03-Capitale nationale	745 135 hab.	60	26	12
04-Mauricie	269 332 hab.	17	25	16
05-Estrie	326 476 hab.	23	15	12
06-Montréal	2 029 379 hab.	239	48	14
07-Outaouais	390 830 hab.	35	24	15
08-Abitibi-Témiscamingue	147 508 hab.	5	11	11
09-Côte-Nord	91 213 hab.	2	5	8
10-Nord-du-Québec	45 558 hab.	0	12	26
11-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	90 709 hab.	6	7	14
12-Chaudière-Appalaches	426 130 hab.	20	6	6
13-Laval	432 858 hab.	41	7	11
14-Lanaudière	507 947 hab.	40	14	11
15-Laurentides	611 019 hab.	35	32	11
16-Montérégie	1 554 282 hab.	86	47	9
17-Centre-du-Québec	247 333 hab.	9	5	6

* Source : Institut de la statistique du Québec. Profils statistiques par région et MRC géographiques. Données d'avril 2019.

Avec un total de 26 demandes d'intervention par 100 000 habitants, le Nord-du-Québec est de loin la région affichant le plus haut ratio de plainte par habitant. Les 12 demandes d'intervention traitées en protection des droits de la jeunesse représentent un nombre important pour une population de 45 558 habitants.

Le Centre-du-Québec et Chaudière-Appalaches sont les deux régions où le nombre de plaintes et de demandes d'intervention est le plus bas suivis par le Bas-Saint-Laurent et la Côte-Nord.



Protection des droits de la jeunesse :

3 situations ayant fait l'objet d'une demande d'intervention

Une fratrie privée du droit de communiquer avec ses grands-parents

Pendant deux ans, la DPJ a refusé à une fratrie placée en famille d'accueil le droit de communiquer avec ses grands-parents paternels. Elle disait aux jeunes que ces grands-parents refusaient de communiquer avec eux. Cela était faux et ne reposait sur aucune ordonnance du tribunal.

L'intervention de la Commission a d'abord rapidement permis de réinstaurer les contacts entre la grand-mère et les enfants. Toutefois, ceux-ci demeuraient interdits au conjoint de la grand-mère, car la DPJ estimait que ce dernier n'avait pas de lien biologique avec les enfants. Pourtant, le grand-père a cohabité avec la grand-mère au cours des 20 dernières années.

Au terme de l'enquête, la Commission a fait valoir à la DPJ que le principe général de la LPJ reconnaît à l'enfant placé le droit au maintien de ses relations avec les personnes qui lui sont significatives ainsi que le droit de communiquer avec elles en toute confidentialité. Ce droit n'est pas conditionnel à l'autorisation du détenteur de l'autorité parentale. Toute exception à ce principe général doit être motivée par le DPJ dans le meilleur intérêt de l'enfant et être autorisée par le tribunal. Les contacts entre les enfants et les grands-parents, incluant des séjours de fin de semaine, ont finalement été permis.

Un suivi déficient de la DPJ pour une adolescente victime de fraude

Une adolescente placée en famille d'accueil a rapporté à la Commission s'être fait dérober plus de 10 000\$ en salaire qu'elle remettait à sa mère d'accueil. Elle souhaitait que sa mère d'accueil conserve son argent plutôt que de le déposer à la banque.

Dans le cadre de son enquête, la Commission a démontré que l'intervenante sociale responsable du suivi de l'adolescente ne la visitait que très rarement et était au courant que l'argent était remis à la mère d'accueil. Au fait de la situation, la DPJ avait mentionné à l'adolescente que celle-ci avait la responsabilité d'engager un avocat afin d'entamer des poursuites judiciaires contre la mère d'accueil.

La Commission a estimé que la jeune était confiée à une ressource accréditée par le centre jeunesse et qu'elle a été victime de fraude par cette ressource. De plus, le suivi social qui a été octroyé à la jeune pendant la durée de son placement était déficient. Par conséquent, la Commission a recommandé à la DPJ de fournir à l'adolescente, sans délai, les services d'un avocat et d'accompagner celle-ci dans sa démarche. Admettant les faits, la DPJ a plutôt choisi de rembourser la totalité du montant à l'adolescente.

Le droit au traitement d'un signalement

Différentes sources ont effectué des signalements à la DPJ au sujet d'une fratrie qui semble subir de mauvais traitements psychologiques dans le cadre d'un conflit de séparation. À la DPJ, le traitement des signalements s'est échelonné sur trois semaines au cours desquelles l'un des signalements a été égaré. Aucune intervention n'a été effectuée durant six semaines, et ce, en raison de la présence d'une liste d'attente. L'évaluation est complétée 53 jours après la réception du premier signalement et conclut que la sécurité et le développement des enfants sont compromis.

La Commission a pris acte que la DPJ a élaboré des mesures correctrices, dont la révision de la codification des signalements et la mise en place d'équipements permettant aux intervenants de consulter toutes les informations sur les différents dossiers. La Commission recommande par ailleurs à la DPJ de mettre en place une stratégie de dotation et d'encadrement des intervenants dans les secteurs concernés. Elle demande aussi de lui faire rapport sur les moyens mis en place pour trouver des solutions durables afin de procéder à l'évaluation des situations avec diligence.

Les motifs de fermeture des dossiers

Tableau 11 – Motifs de fermeture des dossiers – droits de la personne

Motif de fermeture	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Décision du comité des plaintes	231	40 %	241	35 %	292	37 %
Règlement	154	27 %	206	30 %	235	30 %
Cesser d'agir pour les raisons suivantes :	146	26 %	208	31 %	231	29 %
■ demande du plaignant de cesser d'agir dans son dossier						
■ le plaignant ne communique plus avec la Commission						
■ le plaignant a exercé un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80						
Jugement d'un tribunal	28	5 %	14	2 %	11	1 %
Mandat non exécutable	0	0 %	2	0 %	17	2 %
Fermeture administrative	0	0 %	0	0 %	2	0 %
Fermeture à l'évaluation ou à la recevabilité	11	2 %	9	2 %	11	1 %
Total	570	100 %	680	100 %	799	100 %

231 dossiers (40%) ont été fermés à la suite d'une décision de notre comité des plaintes. C'est le motif de fermeture le plus élevé devant le règlement de la plainte (27%) et le fait d'avoir cessé d'agir à la demande du plaignant ou parce que ce dernier a cessé de communiquer avec la Commission ou encore qu'il a

entrepris un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80. Enfin, nous pouvons aussi observer une augmentation du nombre de dossiers fermés par un jugement du tribunal (1% en 2016-2017 5% en 2018-2019).

Tableau 12 – Motifs de fermeture des dossiers – droits de la jeunesse

	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Nombre	En %	Nombre	En %	Nombre	En %
Situation corrigée avec ou sans entente/recommandations	95	31 %	88	27 %	69	21 %
Absence de preuves de lésion de droits	169	55 %	195	60 %	179	55 %
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	39	13 %	40	12 %	59	18 %
Hors du champ de compétence de la Commission	2	0 %	1	0 %	8	3 %
Abandon du requérant	3	1 %	2	1 %	0	--
Autre	0	0 %	0	0 %	9	3 %
Total	308	100 %	326	100 %	324	100 %

Avec 55%, l'absence de preuves qu'il y a eu lésion de droits est le motif le plus important de fermeture de dossier. Le fait que la situation a été corrigée avec une entente signée ou non est le deuxième motif de fermeture avec 31%. Ce pourcentage

inclut les dossiers fermés à la suite de recommandations par la Commission. On remarque une progression du pourcentage de ce motif de fermeture au cours des trois dernières années (21% en 2016-2017 et 31% en 2018-2019).

Les délais de traitement

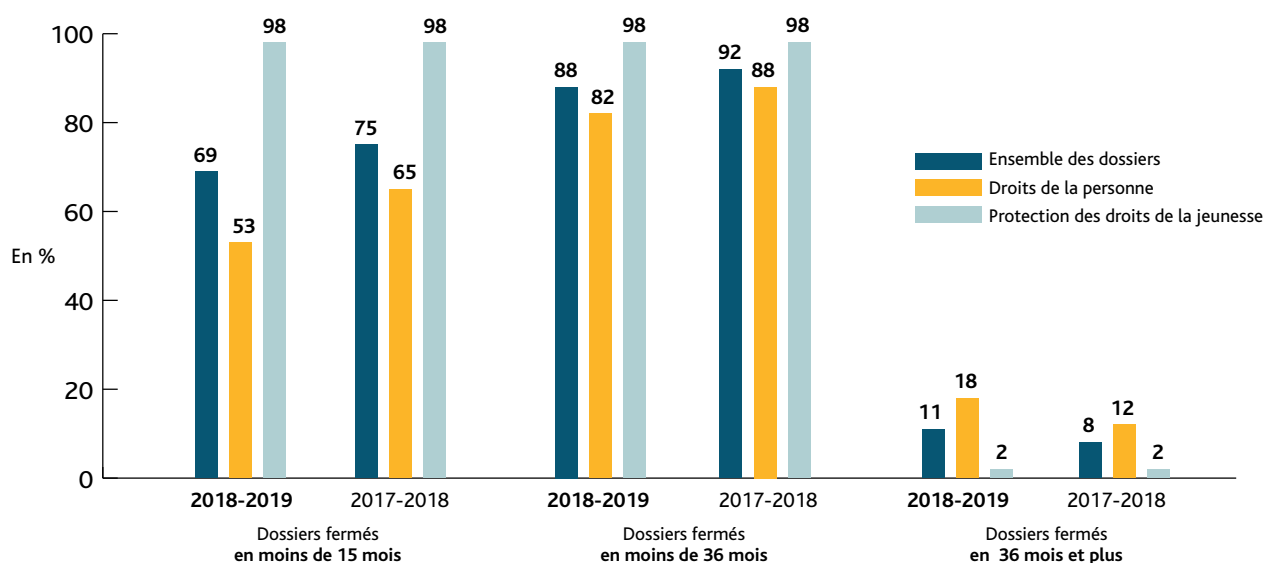
Les situations qui peuvent faire l'objet d'une enquête par la Commission sont diverses. Sauf situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers, la Commission s'est fixée comme objectif de faire connaître aux parties sa décision dans une période maximale de quinze mois suivant le dépôt de la plainte qui relève de la Charte. En matière de droits de la jeunesse, la demande d'intervention sera traitée dans un délai

maximal de six mois. Les enquêtes systémiques plus complexes peuvent requérir plus de temps de réalisation.

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

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

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



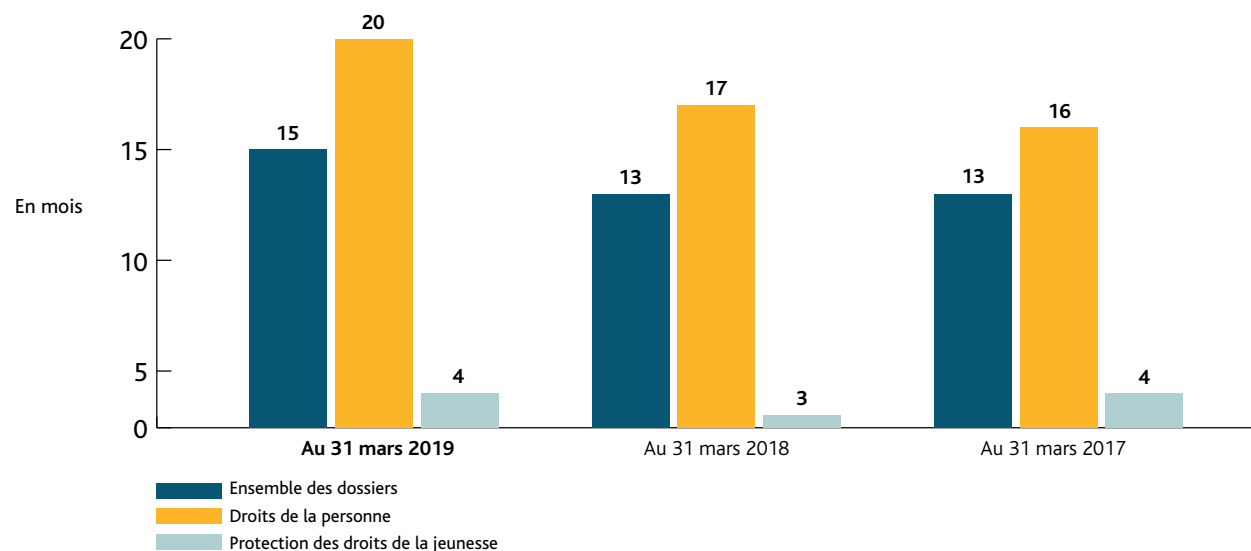
Au cours de 2018-2019, la part des dossiers traités et fermés en moins de 15 mois a légèrement diminué. Elle est passée de 75% en 2017-2018 à 69% en 2018-2019. En contrepartie, le pourcentage des dossiers traités et fermés en 36 mois et plus a légèrement augmenté, passant de 8% en 2017-2018 à 11% en 2018-2019.

Par ailleurs, nous tenons à préciser que les demandes d'intervention en protection des droits de la jeunesse respectent

l'engagement de 180 jours prévu à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens dans 99% des dossiers.

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

Graphique 3 – En mois, délai moyen pour le traitement d'un dossier à la Commission



Il ressort du graphique 3 que le délai moyen pour le traitement d'un dossier à la Commission a connu une légère augmentation, passant de 13 mois en 2017-2018 à 15 mois en 2018-2019.

Cette augmentation est surtout imputable au délai de traitement des dossiers en droits de la personne qui est passé de 17 mois en 2017-2018 à 20 mois en 2018-2019.

L'activité judiciaire

Le rôle de la Commission

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

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

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

La Commission peut aussi intervenir dans un débat judiciaire lorsque son expertise en matière de droits et libertés de la personne, ou de droits de la jeunesse, peut contribuer à trouver une solution complète au litige, dans l'intérêt public. Entre autres, elle est intervenue pour soutenir la demande de sursis à l'article 10 de la Loi sur la neutralité religieuse de l'État, considérant son effet discriminatoire sur les femmes musulmanes en raison à la fois de leur religion et de leur sexe.

De plus, la Commission a également déposé un acte d'intervention dans le cadre de la demande d'autorisation d'exercer un recours collectif pour dénoncer l'exploitation et la privation de soins et de services de santé adéquats aux personnes âgées hébergées en CHSLD. La Commission est aussi intervenue dans trois dossiers actuellement devant le TAQ et qui remettent en question la constitutionnalité de la pénalité imposée par l'article 120.2 de la Loi sur les régimes de retraite. Dans un avis rendu au moment où cette loi était à l'étape de projet, la Commission recommandait de ne pas adopter cette disposition, car elle constitue une atteinte au droit à l'égalité sans discrimination fondée sur le handicap (art. 45 de la Charte). En effet, la loi pénalise, lors du versement du régime de retraite, les personnes ayant reçu des prestations d'invalidité entre 60 et 65 ans. La Commission demande maintenant au TAQ de déclarer l'article 120.2 contraire à la Charte et inopérant.

Les actions et les procédures

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

Tableau 13 – Comparatif des actions

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Nombre de dossiers où des mesures ont été proposées après enquête	82	60	76
Nombre de recours en justice intentés par la Commission en faveur des victimes	49	40	43

À titre d'exemple, la Commission a plaidé devant le TDP à l'automne 2018 un premier dossier de profilage discriminatoire impliquant la santé mentale de la victime. Dans ce cadre, elle rappelle l'obligation d'adaptation des interventions policières en respect des règles d'égalité réelle des personnes vivant avec un handicap. Par ailleurs, elle a également entrepris un recours afin de dénoncer une situation de harcèlement sexuel en emploi, plus particulièrement dans le milieu de la restauration rapide. La victime, âgée de 18 ans au début des événements, a été exposée aux paroles et aux gestes de nature sexuelle de la part de son patron, tant sur les lieux du travail que par messages Facebook. Le harcèlement s'est déroulé sur une période de 18 mois et a pris fin avec la démission de la plaignante. La Commission réclame 26 000\$ à titre de dommages moraux et 8 000 \$ à titre de dommages punitifs. Cette affaire a été plaidée en décembre 2018. Nous attendons les jugements pour ces deux dossiers.

Les règlements à l'amiable

Les avocates de notre Direction du contentieux ont négocié des règlements dans 47 dossiers. Plus précisément, 20 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. 27 dossiers ont été négociés après qu'un recours en justice ait été intenté par la Commission en faveur de la victime.

Les jugements obtenus

Au cours de 2018-2019, 43 jugements ont été obtenus dans des causes où nous étions partie. Pour ces jugements, le tableau suivant présente le type d'instance concerné.

Tableau 14 – Instance concernée par les jugements obtenus

Instance	Nombre
Tribunal des droits de la personne	29
Cour supérieure	7
Cour d'appel du Québec	6
Cour du Québec	1
Cour suprême du Canada	0
Total	43



3 jugements qui ont marqué l'activité judiciaire

Les étudiants employés par une usine victimes de discrimination

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Stéphanie Beaudry et als. (157 victimes)) c. ABI

Dans un jugement rendu en mai 2018, le tribunal confirme les conditions de travail discriminatoires des étudiants et l'atteinte au droit garantissant un salaire égal à travail équivalent (art. 10 et 19 de la Charte). Les étudiants sont les employés les moins payés chez ABI et ce désavantage est motivé par leur âge et leur condition sociale (étudiant).

À la suite du jugement du tribunal, la Commission plaidera cette question devant la Cour d'appel, puisque ABI a obtenu la permission d'appeler du jugement.

Une personne handicapée victime d'exploitation

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Alain Longpré) c. Diane Guérette

Il s'agit d'un jugement rendu en décembre 2018 où le tribunal conclut que la partie victime, une personne handicapée, a été victime d'exploitation par la défenderesse (en contravention de l'article 48 de la Charte).

La Cour estime que la défenderesse a abusé de la victime, une personne vulnérable qui présentait des anomalies physiques et mentales en plus d'avoir des limitations fonctionnelles (dépression, anxiété, pertes de mémoire, perte d'autonomie et démence fronto-temporale évolutive). La défenderesse a été condamnée à verser 42 598,38\$ à titre de dommages matériels, 10 000\$ à titre de dommages moraux et 3 000\$ à titre de dommages punitifs.

Victime de discrimination dans la démarche de location d'un appartement

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Élisanne Pellerin) c. A. Viglione & Frère Inc.

Dans un jugement rendu en août 2018, le tribunal accueille le recours de la Commission et conclut que le refus de louer le logement à la plaignante du fait de la présence de son chien d'assistance Mira, utilisé pour pallier son handicap, est discriminatoire. La plaignante est atteinte de paralysie cérébrale et quadriplégique. Il est rappelé que la mention « pas d'animaux » sur le bail ne peut couvrir les chiens guide ou d'assistance. Le défendeur est condamné à verser des dommages moraux.

Nos travaux de recherche

Protection des droits de la jeunesse

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

La Commission poursuit la réalisation de son prochain rapport de mise en œuvre de la LPJ, réalisé en vertu de l'article 156.1

de cette loi, et qui sera déposé en 2020. Le rapport a comme objectif d'étudier les impacts de l'application de la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux sur les services en protection de la jeunesse.

L'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux

Nous avons passé en revue les 71 numéros de la Gazette officielle du Québec et analysé 48 projets de loi, ainsi que les projets de règlement. L'objectif est de vérifier la conformité de ceux-ci avec la Charte.

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

Notre rôle consultatif

Outre notre fonction d'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux, nous exerçons un rôle consultatif auprès d'intervenants externes, tels les ministères et organismes publics ou encore la société civile.

Les avis et études

Nous dirigeons et encourageons des recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux. À cet égard, nous produisons des avis et des études sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne. Au cours de l'année, la Commission a rendu publiques deux études, dont une que nous présentons plus bas dans la section Nos recommandations, et un avis.

LA PROGRESSION EN EMPLOI DANS LE SECTEUR PRIVÉ DU GRAND MONTRÉAL : LES MINORITÉS VISIBLES FACE À DES INÉGALITÉS DE TRAITEMENT— RAPPORT DE RECHERCHE

Cette étude dont les résultats ont été dévoilés en avril 2018 a porté, d'une part, sur les pratiques d'entreprises du Grand Montréal en matière de recrutement, de sélection, de promotion et d'accès à l'égalité en emploi et, d'autre part, sur les attitudes des responsables de la gestion des ressources humaines et des représentants syndicaux quant à la propension des employés des minorités visibles à obtenir une promotion.

À partir de l'analyse descriptive des données issues de 350 questionnaires administrés auprès de responsables de la gestion des ressources humaines et représentants syndicaux rattachés à des entreprises du Grand Montréal, la recherche dresse un portrait des pratiques en matière de recrutement, de sélection, de promotion et d'accès à l'égalité en emploi.

Les résultats de cette étude indiquent que les pratiques organisationnelles de certaines entreprises et les attitudes d'acteurs importants des milieux de travail entraîneraient un traitement inégal des employés appartenant à une minorité visible. Ils montrent également que les perceptions des responsables de la gestion des ressources humaines et des représentants syndicaux, quant aux pratiques d'entreprises et à la tendance des employés des minorités visibles à être promus, sont marquées par des similitudes, mais également par des différences. Plus précisément, les résultats descriptifs de cette analyse révèlent des inégalités de traitement dans certaines entreprises qui pourraient porter préjudice aux membres des minorités visibles.

L'ÉTUDE INTÉGRALE :

cdpdj.qc.ca/Publications/etude_inegalites-emploi_secteur-prive.pdf

LA SYNTHÈSE :

cdpdj.qc.ca/Publications/etude_inegalites-emploi_secteur-prive_synthese.pdf

L'EXPLOITATION DES PERSONNES ÂGÉES ET HANDICAPÉES AU SENS DE LA CHARTE QUÉBÉCOISE ET LA MALTRAITANCE SELON LA LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS ET TOUTE AUTRE PERSONNE MAJEURE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Cet avis vise à répondre aux questions quant au rôle et à l'étendue des actions que peut prendre la Commission en vertu du mandat que lui confèrent l'article 48 et les articles 71 et suivants de la Charte, de la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité et de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées.

Cet avis aborde, en premier lieu, la situation de vulnérabilité tant des personnes âgées ou handicapées au sens de l'alinéa 1 de l'article 48 de la Charte que des personnes aînées et majeures vulnérables au sens de la Loi ou du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées. Dans un deuxième temps, il établit les points de convergences et

les distinctions à faire entre les expressions « exploitation » et « maltraitance » ainsi que leur application. Il présente également les rôles que peut jouer la Commission en vertu de sa mission de même que ceux qui sont dévolus à d'autres intervenants. Enfin, il expose les limites des actions et des recours offerts en vertu de la Loi et propose des perspectives d'interventions en vue d'assurer une protection optimale des droits des personnes en situation de vulnérabilité.

POUR CONSULTER L'AVIS :

cdpdj.qc.ca/Publications/avis_exploitation-maltraitance.pdf

Par ailleurs, nous finalisons une étude sur les actes haineux xénophobes et islamophobes au Québec. Nous poursuivons aussi la rédaction d'un bilan sur le Rapport de la Commission sur le profilage racial et ses conséquences. Enfin, un avis est en cours de production sur les obligations juridiques des camps de jour municipaux à l'endroit des enfants en situation de handicap.

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

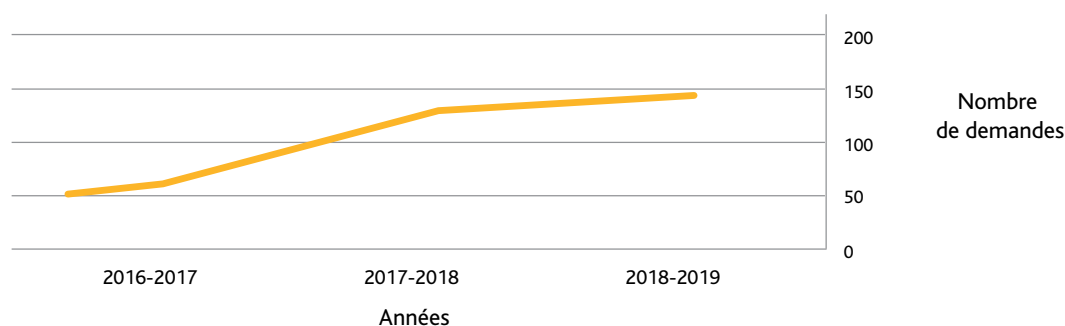
Le SCAR a comme rôle d'accompagner les entreprises, les organisations et les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement d'un membre du personnel ou de leur

clientèle. Il agit pour prévenir la discrimination en permettant une meilleure compréhension de cette obligation juridique ainsi que des rôles et responsabilités de chacune des parties concernées.

Tableau 15 – Demandes traitées par le SCAR

	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2008-2009 (il y a 10 ans)
Nouvelles demandes	144	126	70	24
Traitées et fermées durant l'année financière	136	130	59	13

Graphique 4 – Évolution du nombre de demandes reçues par le SCAR



La répartition des demandes par motif de discrimination

Les demandes relatives au motif handicap continuent, d'année en année, à être les plus nombreuses. Elles représentent plus d'une demande sur deux et portent notamment sur l'embauche et les conditions de travail, l'intégration d'enfants handicapés

en camps de jour ou l'inclusion en milieu scolaire. Le tableau 16 présente, en détail, les motifs de discrimination pour les nouvelles demandes reçues.

Graphique 5 – En pourcentage, le nombre de demandes reçues pour chacun des motifs de discrimination

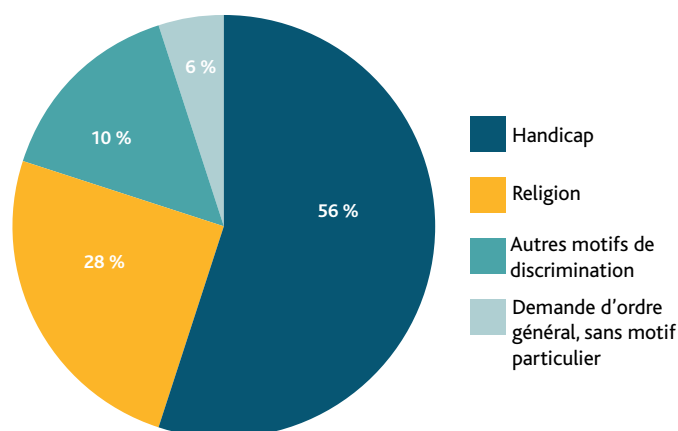


Tableau 16 – Demandes reçues pour chacun des motifs de discrimination

	2018-2019	2018-2019, en %	2017-2018 en %	2016-2017 en %	2008-2009 (il y a 10 ans) en %
Handicap	81	56 %	61 %	55 %	21 %
Religion	41	28 %	18 %	28 %	75 %
Autres motifs de discrimination	14	10 %	11 %	13 %	4 %
Demande d'ordre général, sans motif particulier	8	6 %	10 %	4 %	0 %
Total	144	100 %	100 %	100 %	100 %



3

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

L'accommodement d'une étudiante ayant un trouble d'apprentissage

L'ombudsman d'une université fait appel à notre service-conseil. Une étudiante ayant un trouble de dysorthographe demande à obtenir l'accès à un logiciel de correction et de synthèse vocale pour les cours autres que celui de français. L'université se demande si elle est dans l'obligation d'accommoder cette élève et si cela ne représenterait pas un privilège qui l'avantagerait lors de l'évaluation de ses travaux académiques.

Le SCAR explique à l'ombudsman que, selon l'article 10 de la Charte, les troubles d'apprentissage sont considérés comme un handicap et, de ce fait, une obligation d'accommodement s'applique. La demande de l'étudiante doit ainsi être évaluée afin de déterminer s'il est possible de lui offrir les outils permettant de pallier son handicap. Pour les cas de dysorthographe, le recours à des outils technologiques est très fréquent et présente rarement une contrainte excessive.

Le changement de nom d'une personne trans

Le directeur des ressources humaines d'une entreprise sollicite notre SCAR pour une question concernant un employé trans. Ce dernier a procédé à une transition de genre et a désormais une nouvelle identité. Puisque cette identité n'a pas été modifiée sur sa feuille de paie, l'employeur demande à son employé une preuve officielle afin de pouvoir l'accommoder. Ce dernier refuse, car il estime que c'est une forme de harcèlement. Dans ce contexte, le SCAR explique à l'employeur que le changement de nom est basé sur le principe d'auto-identification et qu'il n'a pas à exiger de l'employé une preuve officielle de la part de la Direction de l'état civil.

L'hypersensibilité environnementale en milieu de travail

Une directrice des ressources humaines souhaite savoir comment gérer la demande d'une employée qui dit avoir une hypersensibilité sévère aux parfums de ses collègues. Elle communique donc avec le SCAR qui l'informe que les allergies sont reconnues par les tribunaux comme une forme de handicap au sens de la Charte. Par conséquent, elle est tenue d'accommoder son employée dans la limite du raisonnable. Il lui est recommandé, par ailleurs, d'encourager l'employée à effectuer des tests d'allergie, mais également d'envisager la mise en place d'une politique sans parfum, comme le font déjà quelques hôpitaux et établissements universitaires dans certaines provinces canadiennes. La mise en place de ce type de politique permet de prévenir de nouveaux cas d'hypersensibilité aux produits chimiques.

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

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

- les femmes;
- les Autochtones, c'est-à-dire les Premières Nations, les Inuits et les Métis du Canada;
- les minorités visibles, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race ou de couleur blanche;
- les minorités ethniques, c'est-à-dire les personnes autres que les Autochtones et les personnes d'une minorité visible, dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais;
- les personnes handicapées identifiées dans la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

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

LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI DANS DES ORGANISMES PUBLICS

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

Au 31 mars 2019, 330 organismes publics étaient visés par la LAE. Le tableau suivant présente un portrait détaillé de la représentation des groupes visés au sein de ces organismes.

Tableau 17 – Représentation des groupes visés au sein des organismes publics assujettis à la LAE

Nombre d'organismes publics	Réseaux	Effectif total	Femmes	Autochtones	Minorités visibles	Minorités ethniques	Personnes handicapées
70	Commissions scolaires	173 938	124 882 72 %	538 0,3 %	10 509 6 %	5 766 3 %	1 727 1 %
31	Enseignement privé primaire-secondaire	5 890	3 757 64 %	10 0,1 %	329 6 %	407 7 %	72 1 %
7	Collèges privés	1 810	1 040 57 %	4 0,2 %	57 3 %	108 6 %	18 1 %
48	Cégeps	26 723	14 918 56 %	57 0,2 %	834 3 %	719 3 %	332 1 %
19	Universités	40 719	20 809 51 %	106 0,3 %	2 437 6 %	3 486 9 %	392 1 %
27	Sociétés d'État	60 366	26 903 45 %	299 0,5 %	3 730 6 %	1 611 3 %	754 1 %
55	Municipalités	63 322	24 186 39 %	248 0,4 %	3 020 5 %	1 911 3 %	617 1 %
8	Sociétés de transport	13 686	3 228 24 %	57 0,4 %	1 775 13 %	612 4 %	75 1 %
3	Régies intermunicipales de police	637	208 33 %	0 0,0 %	3 0 %	5 1 %	0 0 %
1	Sûreté du Québec	5 732	1 233 22 %	39 0,7 %	26 0 %	39 1 %	8 12 %
61	Réseau de la santé et des services sociaux	245 787	194 991 79 %	783 0,3 %	17 327 7 %	7 257 3 %	2 067 0 %
Grand total		638 610	416 155 65 %	2 141 0,3 %	40 047 6 %	21 921 3 %	6 062 1 %

LE DÉPLOIEMENT D'UNE NOUVELLE APPROCHE

Les nouvelles orientations en matière d'accès à l'égalité en emploi adoptées par la Commission ont été intégrées au Plan de réalisation DAESC 2018-2020. Celles-ci visent à minimiser les contraintes administratives et mettre l'accent sur les résultats (mesures de redressement) au lieu du processus (mesures d'égalité de chances). Par conséquent, ces orientations laissent une plus grande latitude aux employeurs quant aux choix des mesures et des objectifs poursuivis. Ces orientations ont fait l'objet de présentations auprès des organismes publics et des associations concernées. Dans le cadre de ces présentations, le Plan de réalisation DAESC 2018-2020 a été présenté ainsi que les principaux chantiers entamés. Une capsule vidéo a aussi été produite afin d'expliquer la LAE aux employeurs.

Les travaux liés à la nouvelle approche client sont aussi terminés. Dans ce contexte, le choix des nouvelles mesures

a été effectué et la production d'un outil d'analyse novateur destiné aux conseillers, en lien avec la nouvelle approche est en cours de déploiement. Enfin, certains partenariats externes ont été redynamisés, notamment avec le Comité de soutien aux employeurs et le Comité mixte incendie.

LES PROGRAMMES D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

Un Programme d'obligation contractuelle est un PAÉE qui s'applique aux entreprises privées comptant plus de 100 employés et qui soumissionnent pour un contrat de biens ou de services d'une valeur de 100 000 \$ et plus ou obtiennent une subvention de 100 000 \$ et plus.

Au 31 mars 2019, 131 entreprises étaient soumises à l'obligation d'élaborer ou d'implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi.

Tableau 18 – Représentation des groupes visés dans le cadre du programme d'obligation contractuelle

Nombre d'organismes privés	SCIAN*	Effectif total	Femmes		Autochtones		Minorités visibles		Personnes handicapées	
8	Agriculture, foresterie, pêche et chasse	4 397	1 244	28 %	14	0 %	112	3 %	15	0 %
14	Extraction minière, exploitation en carrière et extraction de pétrole et de gaz	4 143	657	16 %	12	0 %	83	2 %	30	1 %
56	Fabrication	17 109	3 501	20 %	133	1 %	341	2 %	125	1 %
26	Commerce de gros / transport et entreposage	5 346	1 625	30 %	22	0 %	218	4 %	50	1 %
3	Commerce de détail	1 057	748	71 %	6	1 %	279	26 %	0	0 %
3	Industrie de l'information et industrie culturelle	658	166	25 %	7	1 %	76	12 %	5	1 %
6	Finance et assurances	7 257	4 717	65 %	10	0 %	426	6 %	12	0 %
62	Services professionnels, scientifiques et techniques	34 330	11 169	33 %	13	0 %	3 623	11 %	130	0 %
10	Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	9 065	3 270	36 %	178	2 %	1 925	21 %	32	1 %
5	Autres services (sauf les administrations publiques)	294	123	42 %	4	1 %	3	1 %	6	2 %
Grand total		83 656	27 220	33 %	516	1 %	7 086	8 %	425	1 %

*Système de classification des industries de l'Amérique du Nord

Tableau 19 – Statut du dossier des entreprises soumises à l'obligation d'avoir un programme d'accès à l'égalité

Statut des dossiers	Nombre
Actifs	127
ITAR (en attente d'une décision des tribunaux)	4
Nombre total de dossiers	131

Notre action en matière de promotion des droits

Notre mandat nous confère la responsabilité d'élaborer et d'appliquer un programme d'information et d'éducation (article 71 de la Charte). Ce dernier vise à promouvoir et à faire comprendre l'objet et les dispositions de la Charte et de la LPJ.

De plus, nous nous efforçons de coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

Les activités d'éducation

Nos outils et nos activités d'éducation et d'information sont adaptés aux besoins d'un public diversifié. En fonction de nos mandats, ils abordent des thèmes très différents. La nature de ces activités est aussi variable et peut prendre la forme de séances de formation en salle, de webinaires ou de guides d'accompagnement

et d'outils interactifs. Notre travail d'éducation se fait aussi par une participation à de nombreuses conférences et colloques. Le tableau 20 présente le thème des séances de formation et d'information offertes dans le cadre de notre action en matière de promotion des droits et d'accès à l'égalité en emploi.

Tableau 20 – Thème des séances de formation et d'information

Thème des séances	Volet de la mission	Nombre de séances
Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge (LPJ et LSJPA)	Droits de la jeunesse	12
Le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)		7
Tes droits selon la LPJ et la LSJPA		6
La lésion de droit en matière de protection de la jeunesse		5
Total		30
Les accommodements raisonnables et l'inclusion scolaire	Droits de la personne	32
L'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées		25
Les droits des personnes en milieu de travail (embauche, intégration et promotion)		18
Les réalités et les droits des peuples autochtones		17
Autres thèmes (harcèlement discriminatoire, homophobie et transphobie)		9
Les droits de la personne et la Charte		8
Les droits de la personne et le logement		7
Le racisme et le profilage		7
Les droits de la personne en milieu agricole		4
Total		127
	Accès à l'égalité en emploi	15
Grand total		172

Protection de la jeunesse

Les formations sont orientées autour de quatre grands thèmes : les droits selon la LPJ et la LSJPA, le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge (LPJ et LSJPA), la lésion de droit en matière de protection de la jeunesse et le signalement à la DPJ.

La formation *Tes droits selon la LPJ et la LSJPA* a notamment été offerte aux entités suivantes : le Comité de résidents du CJ de Montréal, l'école secondaire Gérard-Filion de Longueuil, le Comité d'usagers (enfants) de la Montérégie, les usagers (enfants) LPJ du CIUSSS Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal et les usagers (jeunes) LSJPA du CIUSSS Centre-sud-de-l'Île-de-Montréal. La formation *Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge* a été entre autres offerte à l'équipe de gestionnaires (chefs de service) de la DPJ Lanaudière, à l'équipe d'intervenants de la DPJ Lanaudière, aux travailleurs sociaux de l'Hôpital général pour enfants et au comité des usagers (adultes) du CISSS des Laurentides. La formation *La lésion de droit en matière de protection de la jeunesse* a permis de rejoindre des entités comme le Barreau de l'Outaouais, le Barreau de Richelieu ainsi que le Centre de justice de proximité de la Montérégie. Enfin, *Le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse* a été dispensé à l'Institut Teccart, l'Association des Ivoiriens de Lasalle, les intervenants du Centre pour les victimes d'agression sexuelle de Montréal ainsi qu'aux participants d'un congrès des haltes-garderies. Au cours de 2018-2019, 564 personnes ont assisté à l'une ou l'autre de ces formations.

Droits de la personne

Comme l'indique le tableau 20, les formations en matière de droits de la personne portent sur un large éventail de sujets. Ainsi, les 127 formations que nous avons données ont permis à la population de se familiariser avec des enjeux comme l'exploitation des personnes âgées ou handicapées, le racisme et le profilage ou le droit des personnes en milieu de travail.

Éducation et promotion de l'accès à l'égalité en emploi

Plusieurs activités et rencontres avec des partenaires ont été organisées. Ces activités ont permis de rejoindre le Comité diversité et inclusion, Centraide, le Comité mixte en sécurité incendie au Québec, le Comité de soutien aux employeurs, le Regroupement des organismes spécialisés pour l'emploi des personnes handicapées (ROSEPH), le CRIQ, l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés ainsi que le réseau interuniversitaire. Parmi ces activités, quatre sessions de formation et un webinaire sur la discrimination systémique et l'accès à l'égalité en emploi ont été organisés. De plus, nous avons tenu trois conférences sur le programme d'accès à l'égalité en emploi à l'Université du Québec à Montréal et participé à une journée de réflexion sur les femmes en situation de handicap en emploi.

3 exemples de formation offerte



Un webinaire sur les demandes d'accommodement raisonnable en milieu de travail

Le webinaire *Comment gérer une demande d'accommodement raisonnable?* a été offert aux employeurs et aux conseillères et conseillers en ressources humaines afin de renforcer leur capacité à répondre à ce type de demande. Les participants ont pu se familiariser avec les notions-clés de l'obligation d'accommodement raisonnable, acquérir une démarche adaptée à l'analyse de ce type de demande et identifier des exemples de situations concrètes où l'obligation d'accommodement s'applique.

Une formation sur le travail social et les peuples autochtones

La formation *Réalités et droits des peuples autochtones* a été offerte à des enseignants et enseignantes ainsi qu'à des élèves finissants en travail social au cégep ou encore au baccalauréat. Ainsi, nous avons rencontré le milieu académique des cégeps de Trois-Rivières, du Vieux-Montréal, de Rimouski, de Lanaudière et Marie-Victorin ainsi que celui de l'Université du Québec à Montréal, de l'Université de Montréal et de l'Université de Sherbrooke.

Cette formation traite des réalités autochtones d'un point de vue sociohistorique et contemporain. Les violations des droits de la personne et les différentes formes de discrimination vécues par les peuples autochtones sont ainsi abordées. Elle présente également les instruments juridiques nationaux et internationaux qui protègent leurs droits ainsi que des bonnes pratiques permettant de lutter contre le racisme envers les peuples autochtones.

Une formation sur la protection des droits de la jeunesse offerte à une commission scolaire

En matière de protection des droits de la jeunesse, la Commission a offert une formation sur son rôle en vertu de la Charte et de la Loi sur la protection de la jeunesse. Le signalement à la DPJ a aussi été abordé.

Celle-ci a permis de rejoindre une cinquantaine de membres de la direction et de professionnels d'une commission scolaire dans le cadre de la mise en place des cours d'éducation sexuelle. L'objectif était d'outiller ces personnes sur les motifs de compromission, leur obligation de signaler et les droits des enfants lorsqu'ils sont pris en charge par la DPJ.

La coopération

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

Afin d'assurer notre mandat de coopération avec les acteurs du milieu, notre service de l'éducation-coopération collabore avec plusieurs partenaires publics, privés et communautaires. Cette année, nous avons renouvelé notre collaboration à l'évènement KWE! À la rencontre des Premières Nations. Nous avons aussi coorganisé un colloque sur la maltraitance des personnes âgées dans les communautés culturelles en plus de réaliser une activité d'envergure dans le cadre de la Semaine d'actions contre le racisme. Nous avons également fait des présentations au colloque international sur le langage clair en droit (Clarity) organisé par l'organisme Éducaloi. Nous avons participé au Salon Emploi autochtone MAMU! à titre d'exposant, mais aussi par notre soutien à la logistique de l'activité. En collaboration avec l'Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH), nous avons rédigé des outils d'information sur les accommodements raisonnables en camps de jour.

Notre mandat de coopération s'exprime également par la participation à plus d'une quinzaine de tables et comités au côté d'autres acteurs institutionnels et de groupes de la société civile dont le Comité interministériel permanent sur la protection des travailleurs étrangers temporaires, le Comité d'implantation stratégique du Plan gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées des communautés culturelles, le forum socio judiciaire autochtone du gouvernement du Québec et le Comité conjoint sur l'inclusion scolaire.

En matière de protection de la jeunesse, en plus des formations et des activités d'éducation, un travail de coopération auprès d'organismes partenaires est réalisé afin de promouvoir les droits de la jeunesse. En ce sens, nous avons notamment participé à l'organisation de la Table de concertation à la Maison des jeunes Quinkabuzz, coprésidé la semaine du CREW (Children's Rights Education Week), participé à l'élaboration d'outils de promotion des droits et présenté le droit de l'enfant d'être entendu en vertu de la LPJ lors du congrès du Bureau international des droits des enfants sur la participation de l'enfant au processus judiciaire.

La Commission entretient aussi plusieurs formes de collaboration avec les milieux de la recherche. À ce titre, elle est notamment partenaire des consortiums de recherche suivants : Accès au droit et accès à la justice (Université de Montréal), Chaire de recherche sur l'homophobie (UQAM), Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'intelligence artificielle et du numérique (Université Laval), Observatoire sur les profilages (Université de Montréal), Partenariat de recherche sur les politiques publiques et leur mise en œuvre en matière de retour au travail après une lésion professionnelle chez les travailleurs précaires ou mobiles (Université d'Ottawa), Projet de recherche Racisme et radicalisation au Québec : cartographie des discours sociaux croisés dans, par, sur et à travers les médias (UQAM), Projet de recherche Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (UQAM).

Notre travail en région

La Commission est présente au sein des différentes régions du Québec. Un peu partout sur le territoire, elle organise des séances de formation ou d'information en lien avec les droits de la personne

et les droits de la jeunesse ainsi qu'en matière d'accès à l'égalité en emploi. Le tableau suivant présente le nombre de ces activités tenues dans les régions du Québec.

Tableau 21 – Activités tenues dans les régions du Québec

Région administrative	Nombre d'activités
01-Bas-Saint-Laurent	3
02-Saguenay-Lac-Saint-Jean	2
03-Capitale nationale	13
04-Mauricie	4
05-Estrie	7
06-Montréal	94
07-Outaouais	1
08-Abitibi-Témiscamingue	2
09-Côte-Nord	0
10-Nord-du-Québec	1
11-Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	0
12-Chaudière-Appalaches	5
13-Laval	6
14-Lanaudière	9
15-Laurentides	2
16-Montérégie	19
17-Centre-du-Québec	1

*Note : certaines séances de formation couvrent simultanément plus d'une région administrative.

Les communications

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

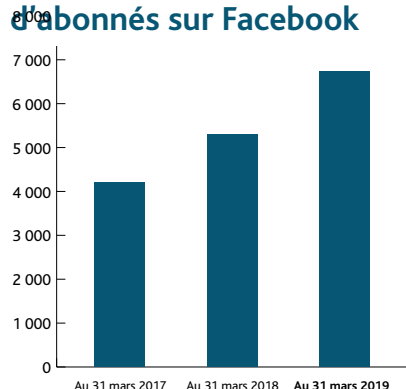
En plus de répondre à plus de 236 demandes d'information de la part des médias, nous avons diffusé 36 communiqués et nos

porte-parole ont accordé 66 entrevues. Nous avons également produit plusieurs infographies, notamment sur l'accommodement raisonnable et la discrimination en emploi de même que des capsules vidéo entre autres sur notre activité de la Semaine d'actions contre le racisme. Nous avons réalisé un dépliant destiné aux jeunes sous la protection de la DPJ en collaboration avec l'EDJeP. Nous avons également produit une brochure sur l'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées.

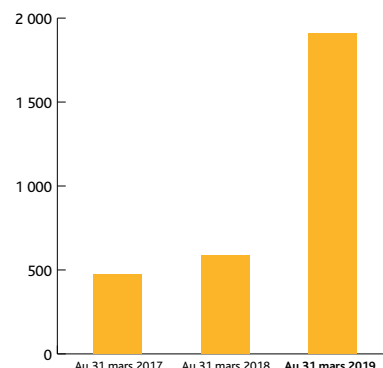
Présence sur les médias sociaux

La croissance du nombre d'abonnés sur nos différents médias sociaux s'est poursuivie au cours de 2018-2019. Alors que ce nombre a triplé pour notre compte LinkedIn, notre fil d'actualité Twitter a vu le pourcentage de ses abonnés augmenter de 60 %. De plus, au 31 mars 2019, 6 658 personnes suivaient notre page Facebook. Enfin, le compte Instagram, créé au cours de 2017, a gagné 156 abonnés. Les trois graphiques suivants présentent l'évolution du nombre d'abonnés sur certains de nos médias sociaux.

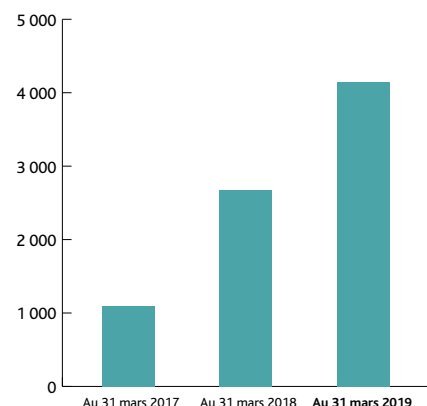
Graphique 6 – Évolution du nombre d'abonnés sur Facebook



Graphique 8 – Évolution du nombre d'abonnés sur LinkedIn



Graphique 7 – Évolution du nombre d'abonnés sur Twitter



Section 2

Nos recommandations



Notre service de la recherche et notre Direction de la protection et de la promotion des droits de la jeunesse produisent des mémoires, commentaires et avis qui contiennent des recommandations. Celles-ci sont notamment le résultat de l'analyse de la législation et des programmes gouvernementaux. De plus, en matière de

protection des droits de la jeunesse, la réalisation d'enquêtes nous amène aussi à émettre des recommandations. Par conséquent, il s'agit de recommandations de nature différente. Après avoir présenté les premières, nous exposons celles issues de la production d'enquêtes.

Recommandations – service de la recherche

TYPE DE DOCUMENT : LETTRE

CONTEXTE : LA DIVULGATION D'INFORMATIONS RELATIVES À LA SANTÉ MENTALE CONTENUES DANS LES DOSSIERS DE POLICE DANS LE CADRE D'ENQUÊTES D'ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES

ADRESSÉ À : MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Nos recommandations :

1. les informations colligées dans un dossier de police à la suite d'une intervention policière d'ordre psychosocial n'ayant mené à aucune procédure pénale ou criminelle ne doivent pas être transmises dans le cadre d'enquêtes d'antécédents judiciaires qui peuvent être exigés d'un employé ou d'un bénévole potentiel. Cette divulgation peut porter atteinte à l'article 10 de la Charte qui interdit la discrimination fondée sur le handicap, à son article 18.2 qui interdit la discrimination en situation d'emploi fondée sur les antécédents judiciaires, ainsi qu'à ses articles 4 et 5 qui protègent les droits de toute personne à la sauvegarde de sa réputation et au respect de sa vie privée. Cette intervention de la Commission a été réalisée à la demande d'un organisme de défense de droits en santé mentale, Droits-Accès de l'Outaouais.

Impact ou suivi:

Aucune suite n'a été donnée à cette intervention.

TYPE DE DOCUMENT : LETTRE

CONTEXTE : COMMENTAIRES SUR L'AVANT-PROJET DE DÉCLARATION D'EREVAN

ADRESSÉ À : MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES ET DE LA FRANCOPHONIE

Nos recommandations :

1. ajouter une référence aux droits de la personne dans le thème du XVII^e Sommet des chefs d'État et de gouvernement des pays ayant le français en partage et dans l'intitulé de la Partie I de l'avant-projet de Déclaration;
2. renforcer l'importance de l'éducation aux droits au paragraphe 17 du texte;
3. fonder explicitement la deuxième partie de l'avant-projet de Déclaration sur les droits et libertés de la personne, notamment sur les droits économiques et sociaux, et y traiter plus clairement de droit à l'éducation, droit au travail et droits fondamentaux du travail, droit à des conditions de travail justes et raisonnables, droit à la sécurité sociale et droit à un revenu.

Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission ont été suivies en partie.

TYPE DE DOCUMENT : LETTRE

CONTEXTE : LE PROJET DE LOI N° 173, LOI VISANT PRINCIPALEMENT À INSTAURER UN REVENU DE BASE POUR DES PERSONNES QUI PRÉSENTENT DES CONTRAINTES SÉVÈRES À L'EMPLOI

ADRESSÉ À : COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Nos recommandations :

1. que les barèmes d'aide sociale soient fixés en fonction des besoins de base pour assurer un niveau de vie décent aux personnes ciblées, et non en fonction du type de programme mis en place;
2. que ces barèmes ne soient pas de simples barèmes de survie, mais qu'ils assurent l'exercice de l'ensemble des droits de la personne;
3. que le gouvernement s'appuie sur la Mesure du panier de consommation pour les fixer.

Impact ou suivi:

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

TYPE DE DOCUMENT : MÉMOIRE

CONTEXTE : **LE PROJET DE LOI N° 168, LOI VISANT À FAVORISER L'ACCÈS À LA JUSTICE ET À EN ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ**

ADRESSÉ À : **MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Nos recommandations :

1. modifier l'article 2926.1 du Code civil afin d'éliminer les délais de prescription prévus en regard d'une action en réparation du préjudice résultant d'un acte de nature sexuelle ou d'un acte d'autre nature portant atteinte à la personne lorsqu'il existe un lien d'intimité, d'autorité ou de dépendance entre la victime et son agresseur. De plus, reconnaître la rétroactivité sans limites de temps pour l'action en réparation d'un tel préjudice;
2. amender l'article 168 du projet de loi afin d'y préciser que les modifications apportées aux règles de la prescription, prévues aux articles 2929 et 2930 du Code civil et à l'article 76 de la Charte, s'appliqueraient aux situations juridiques en cours, mais aussi aux instances en cours, compte tenu du temps écoulé;
3. modifier l'article 115 de la Charte, tel que proposé en vertu de l'article 41 du projet de loi, de façon à ce que le défendeur ait l'obligation de dénoncer les moyens de défense qu'il entend invoquer;
4. modifier l'article 115 de la Charte, tel que proposé en vertu de l'article 41 du projet de loi, afin que, sauf exception, le délai de 45 jours qui y est fixé puisse être prolongé par le consentement des parties sans devoir en faire la demande au tribunal et sur avis au tribunal ou, à défaut de consentement, avec la permission du tribunal;
5. modifier l'article 167.2 du projet de loi afin d'y prévoir explicitement que le poursuivant au dossier doit tenir compte de l'ensemble de la situation du défendeur admis dans un programme d'adaptabilité, incluant les infractions ayant un lien avec la situation sociale du participant, mais qui ont déjà été jugées;
6. réviser toutes les dispositions réglementaires ou législatives sanctionnant des comportements qui

découlent de l'obligation d'occuper l'espace public afin de s'assurer qu'elles comportent une nuisance bien identifiée et, le cas échéant, que celle-ci soit justifiée. Ne pas appliquer, entre temps, les dispositions non conformes à la Charte jusqu'à leur modification ou leur abrogation par les autorités compétentes. Adopter, en outre, une politique de radiation des constats d'infraction donnés à des personnes en situation d'itinérance en vertu des dispositions législatives et réglementaires qui seraient jugés contraires à la Charte à la suite de cet examen;

7. modifier le Code de procédure pénale afin d'éliminer l'impact discriminatoire de ses dispositions actuelles prévoyant l'emprisonnement pour amendes impayées, notamment en écartant explicitement la possibilité d'emprisonnement pour non-paiement d'amendes en cas d'incapacité de payer;
8. prévoir que le pouvoir réglementaire défini à l'article 34 du projet de loi, eu égard à la forme et aux conditions applicables au consentement à la participation à un tel programme, permette de définir très largement la notion de réhabilitation dans laquelle s'engage le participant et tienne notamment compte de la situation de celui-ci de même que, le cas échéant, des différentes réalités autochtones;
9. mettre en œuvre les mesures systémiques nécessaires afin d'adapter le système de justice aux réalités des groupes de personnes racisées, des Autochtones, des personnes vulnérables ou marginalisées, notamment eu égard à la représentativité des acteurs du système judiciaire, à la formation de ceux-ci, à l'éducation aux droits, aux ressources d'information, de conseil, d'assistance et de soutien de différentes formes effectivement disponibles;
10. modifier l'article 141.1 qui serait introduit au Code de procédure pénale par l'article 19 du projet de loi, afin de le rendre conforme à l'article 9 de la Charte;
11. modifier le 2^e paragraphe du 3^e alinéa de l'article 141.4, qui serait introduit au Code de procédure pénale par l'article 19 du projet de loi, pour ajouter le secret professionnel, tel que garanti par la Charte, aux éléments dont le juge doit tenir compte pour évaluer une demande de modification ou de révocation d'une ordonnance de communication visant les tiers.

Impact ou suivi:

Le projet de loi n'a pas été adopté et est mort au feuillet de l'Assemblée nationale en raison du déclenchement des élections générales, le 23 août 2018.

TYPE DE DOCUMENT : **LETTRE**

CONTEXTE : **COMMENTAIRES SUR LE PROJET DE RÈGLEMENT SUR L'IMMIGRATION AU QUÉBEC**

ADRESSÉ À : **MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION**

Nos recommandations :

1. retirer l'article 100, alinéa 2, paragraphe 2° du projet de règlement, qui aurait exclu de la validation d'un emploi permanent les emplois du groupe 441 de la Classification nationale des professions.

Impact ou suivi:

La recommandation de la Commission a été suivie. La disposition en question a été retirée du règlement édicté le 3 juillet 2018.

TYPE DE DOCUMENT : **MÉMOIRE**

CONTEXTE : **LE PROJET DE LOI N° 176, LOI MODIFIANT LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL ET D'AUTRES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES AFIN PRINCIPALEMENT DE FACILITER LA CONCILIATION FAMILLE-TRAVAIL**

ADRESSÉ À : **COMMISSION DE L'ÉCONOMIE ET DU TRAVAIL DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Nos recommandations :

1. amender l'article 41.2, qui serait introduit à la Loi sur les normes du travail (LNT) par l'article 5 du projet de loi, afin de ne pas limiter la protection aux travailleuses et travailleurs qui effectuent leur travail dans le même lieu physique. Ainsi ne pas risquer d'exclure certaines catégories de travailleuses et de travailleurs d'agence de placement de personnel;
2. retirer le terme « sciemment » de l'article 92.6 que propose d'introduire à la Loi sur les normes du travail l'article 33 du projet de loi;
3. interdire toutes les clauses ayant pour effet de restreindre la liberté du salarié d'accéder à un travail permanent dans l'entreprise cliente ou dans un groupe ou un secteur desservi par l'agence de placement de personnel ou la liberté de l'entreprise cliente d'embaucher un salarié à l'expiration de son contrat de mission, qu'il s'agisse de pénalité imposée à l'entreprise cliente ou au salarié ou de toute forme de restriction;
4. que les disparités de traitement qui ont lieu principalement en raison de la durée du travail et celles ayant lieu dans le contexte d'une relation de travail tripartite donnent ouverture à un recours équivalent à celui qui serait introduit par l'article 35 du projet de loi;
5. amender l'article 15 du projet de loi afin d'ajouter à l'article 79.1 de la LNT « l'absence pour cause de violence à caractère sexuel »;
6. amender l'article 17 du projet de loi afin d'étendre la définition de parent pour englober les membres de la famille élargie;

7. amender l'article 9 du projet de loi de façon que le fardeau de produire l'horaire de travail qui est prévu dans cet article repose sur l'employeur;
8. retirer la seconde partie de l'article 8 du projet de loi de sorte que l'obligation d'obtenir l'autorisation de la CNESST pour modifier l'étalement des heures de travail soit toujours requise;
9. amender le projet de loi pour ajouter, à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, la « situation de famille » aux motifs desquels il est interdit de discriminer;
10. retirer l'article 30 du projet de loi de telle sorte qu'il ne soit pas précisé que le harcèlement psychologique comprend une conduite lorsqu'elle se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel;
11. amender l'article 37 du projet de loi afin de prévoir une obligation pour la CNESST et la Commission de mettre en place un mécanisme de collaboration pour le traitement des situations de harcèlement psychologique et discriminatoire;
12. amender l'article 31 du projet de loi afin d'ajouter après « le harcèlement psychologique » « et le harcèlement discriminatoire »;
13. amender l'article 31 du projet de loi pour modifier la formulation « traitement des plaintes » par « mécanisme d'aide et de recours »;
14. amender l'article 30 du projet de loi pour ajouter la diffusion, par des activités de sensibilisation, de la politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes à l'obligation de l'employeur;
15. amender le premier alinéa de l'article 92.9 de la LNT, qui serait introduit par l'article 33 du projet de loi, afin de préciser que doivent être indiqués les noms et les coordonnées permettant de rejoindre les travailleuses et travailleurs étrangers temporaires au Québec ou dans leur pays d'origine aux informations devant être transmises obligatoirement et sans délai à la CNESST par un employeur;
16. préciser les modalités d'exercice du recours prévu à l'article 92.10 qui serait introduit à la LNT par l'article 33 du projet de loi;
17. remplacer les termes « effectuant les mêmes tâches », utilisés dans l'article 87.1 de la LNT, qui serait introduit par l'article 32 du projet de loi, par ceux utilisés dans la Charte en matière d'égalité salariale, soit les termes « accomplissant un travail équivalent »;
18. retirer l'article 46 du projet de loi qui prévoit la non-rétroactivité de l'interdiction de certaines clauses de disparités de traitement;
19. abroger l'article 87.3 al. 2 (2°) de la LNT, de façon à ne plus permettre les clauses de disparité de traitement dites temporaires.

Impact ou suivi:

Les recommandations de la Commission ont été suivies en partie.

La loi a introduit, à la section Recours en cas de harcèlement psychologique de la Loi sur les normes du travail (LNT), une obligation pour la CNESST de transmettre à la Commission toute plainte qui concerne une conduite à caractère discriminatoire. De plus, il est prévu que les deux organismes doivent convenir d'une entente visant les modalités de collaboration entre eux.

LE MÉMOIRE :

cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL_176_LNT.pdf

TYPE DE DOCUMENT : ÉTUDE

CONTEXTE : L'ÉTUDE A POUR PRINCIPAUX OBJECTIFS DE DRESSER UN PORTRAIT GLOBAL DES CONDITIONS DE SCOLARISATION DES ÉLÈVES HANDICAPÉS OU EN DIFFICULTÉ D'ADAPTATION OU D'APPRENTISSAGE (HDAA), D'ÉVALUER SI L'ORGANISATION DES SERVICES DESTINÉS À CES ÉLÈVES PERMET DE FAVORISER LEUR RÉUSSITE ÉDUCATIVE ET D'OBTENIR UN RESPECT DE LEURS DROITS.

TITRE : *LE RESPECT DES DROITS DES ÉLÈVES HDAA ET L'ORGANISATION DES SERVICES ÉDUCATIFS DANS LE RÉSEAU SCOLAIRE QUÉBÉCOIS : UNE ÉTUDE SYSTÉMIQUE*

ADRESSÉ À : MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, COMMISSIONS SCOLAIRES ET DIRECTIONS D'ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

Nos recommandations :

Le meilleur intérêt des élèves HDAA ne peut se concrétiser dans le cadre qui régit actuellement les services éducatifs qui sont destinés à ces derniers. Le respect des orientations ministérielles n'a pas été pleinement effectif dans l'ensemble du réseau scolaire québécois depuis le dévoilement de la Politique de l'adaptation scolaire en 1999.

Les résultats de cette étude permettent de formuler 22 recommandations. Celles-ci touchent de nombreux aspects en lien avec la prestation de services aux élèves HDAA et leur réussite scolaire, notamment :

1. les règles budgétaires relatives aux services qui leur sont destinés;
2. les ressources spécialisées nécessaires à l'adaptation des services;
3. le soutien et la formation du personnel scolaire;
4. l'adaptation des services dans les secteurs de la formation professionnelle et de l'éducation des adultes;
5. les cheminements particuliers de formation (parcours de formation axée sur l'emploi – FPT et FMS, parcours destinés aux élèves présentant une déficience intellectuelle moyenne à sévère ou une déficience intellectuelle profonde);

6. la participation des élèves HDAA aux projets pédagogiques particuliers;
7. la complémentarité et la continuité des services offerts à ces élèves;
8. les mécanismes de recours en cas d'atteinte aux droits des élèves HDAA;
9. la promotion d'une éducation inclusive au sein du réseau des établissements d'enseignement préscolaire, primaire et secondaire.

Impact ou suivi :

La Commission s'engage à assurer un suivi rigoureux des recommandations formulées auprès des principaux acteurs visés par celles-ci. Elle a largement diffusé l'étude auprès des acteurs du réseau scolaire québécois, notamment par des présentations publiques et elle poursuivra ces initiatives. Cette étude servira d'appui pour l'analyse d'éventuels projets de loi ou de règlements pouvant avoir des effets sur les droits des élèves HDAA.

L'ÉTUDE INTÉGRALE :

cdpdj.qc.ca/Publications/etude_inclusion_EHDAA.pdf

LA SYNTHÈSE DE L'ÉTUDE :

cdpdj.qc.ca/Publications/etude_inclusion_EHDAA_synthese.pdf

TYPE DE DOCUMENT : MÉMOIRE

CONTEXTE : LE PROJET DE LOI N° 96, LOI MODIFIANT LE CODE CIVIL, LE CODE DE PROCÉDURE CIVILE ET LA LOI SUR LE CURATEUR PUBLIC EN MATIÈRE DE PROTECTION DES PERSONNES

ADRESSÉ À : LA COMMISSION DES INSTITUTIONS DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Nos recommandations :

1. ne pas adopter l'article 35 du projet de loi qui prévoit introduire le nouvel article 20.1 à la Loi sur le curateur public;
2. que les délais de réévaluation des régimes de conseiller, de tutelle ou de curatelle, actuellement prévus au Code civil, demeurent en vigueur, et ce, à la fois pour l'évaluation médicale et l'évaluation psychosociale;
3. amender l'article 27 du projet de loi de façon que l'on ne puisse indiquer la volonté de voir son mandat homologué même lorsque son inaptitude n'est que partielle;
4. amender l'article 27 du projet de loi de façon que le mandataire soit tenu de faire au Curateur public, annuellement ou sur demande si les circonstances l'exigent, un rapport standardisé et susceptible de mettre à jour les irrégularités de son administration;
5. amender l'article 27 du projet de loi, afin de retirer la possibilité pour le mandant de renoncer à la mesure

de sécurité qu'est la reddition de compte faite en cours d'exécution du mandat ou, alternativement, de conférer au tribunal le pouvoir d'imposer, au moment de l'homologation du mandat ou en cours d'exécution de celui-ci, des modalités relatives à la reddition de compte, lorsqu'il estime que les faits justifient de renforcer la protection du mandant inapte;

6. amender l'article 28 du projet de loi afin d'y inscrire l'obligation de tenir compte des volontés et des préférences de la personne protégée;
7. modifier le deuxième alinéa de l'article 257 du Code civil afin d'y préciser explicitement que le tuteur ou le curateur au majeur a la même obligation de tenir compte des volontés et des préférences de la personne protégée;
8. amender l'article 68.2 de la Loi sur le curateur public qu'introduirait l'article 42 du projet de loi, afin d'inclure les règles relatives aux conditions applicables à la reconnaissance des représentants professionnels, à la formation requise, à la conduite et la surveillance applicables et aux différentes obligations auxquelles ils seraient contraints.

Impact ou suivi:

Le projet de loi n'a pas été adopté et est mort au feuillet de l'Assemblée nationale en raison du déclenchement des élections générales, le 23 août 2018.

TYPE DE DOCUMENT : **COMMENTAIRES**

CONTEXTE : **COMMENTAIRES SUR LE PROJET DE LOI N° 2, LOI RESSERRANT L'ENCADREMENT DU CANNABIS**

ADRESSÉ À : **COMMISSION DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ET MINISTÈRE DE LA JUSTICE**

Nos recommandations :

1. ne pas adopter l'article 4 du projet de loi;
2. revoir le libellé du paragraphe 8 al. 1 (2) de la Loi encadrant le cannabis (LEC) afin qu'il cible la clientèle des établissements d'enseignement collégial non en âge de consommer du cannabis, conformément à l'objectif de protection de la LEC, sans lui donner une portée injustifiée au sens de la Charte;
3. ne pas adopter l'article 7 du projet de loi.

Impact ou suivi:

Au 31 mars 2019, le projet de loi n° 2 était toujours à l'étude par l'Assemblée nationale.

LES COMMENTAIRES :

cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_PL2_cannabis.pdf

TYPE DE DOCUMENT : **MÉMOIRE**

CONTEXTE : **LE PROJET DE LOI N° 9, LOI VISANT À ACCROÎTRE LA PROSPÉRITÉ SOCIO-ÉCONOMIQUE DU QUÉBEC ET À RÉPONDRE ADÉQUATEMENT AUX BESOINS DU MARCHÉ DU TRAVAIL PAR UNE INTÉGRATION RÉUSSIE DES PERSONNES IMMIGRANTES**

ADRESSÉ À : **COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE**

Nos recommandations :

1. modifier l'article 6 du projet de loi afin que l'article 1 de la Loi sur l'immigration au Québec réfère de manière explicite aux droits et libertés protégés par la Charte et particulièrement au droit à l'égalité réelle, notamment en ce qui concerne la pleine participation des personnes immigrantes à la vie collective;
2. que le gouvernement axe ses interventions sur l'approche de l'accès à l'égalité en emploi pour lutter contre la discrimination systémique, et ce, à tous les niveaux du système d'emploi; que les programmes d'accès à l'égalité en emploi de la fonction publique soient assujettis aux mécanismes de reddition de compte et de contrôle de la Commission; que les minorités racisées constituent un groupe cible distinct et spécifique des programmes d'accès à l'égalité en emploi de la fonction publique; que soit identifiée la proportion que représentent les minorités racisées au sein de la fonction publique et que, le cas échéant, des objectifs de représentativité propres à ce groupe soient établis; que le gouvernement étende l'obligation d'appliquer un programme d'accès à l'égalité en emploi aux entreprises du secteur privé;
3. que le gouvernement lève les obstacles systémiques aux effets discriminatoires entravant la reconnaissance des diplômes et de l'expérience professionnelle acquis dans le pays d'origine ou de provenance des personnes immigrantes;
4. modifier le projet de loi de façon que les articles 8 et 10 de ce dernier soient soumis à l'obligation de publication inscrite à l'article 8 de la Loi sur les règlements, considérant le fait qu'il est proposé d'ajouter, par voie réglementaire, des conditions additionnelles liées au statut de résident permanent, que les objectifs inscrits dans le projet de loi à cet égard sont libellés en termes très larges, le manque de précision du projet de loi quant à ce qui pourra être considéré comme un indicateur de succès de ces conditions et finalement, les préoccupations exprimées quant au fait que de telles conditions pourraient avoir un effet discriminatoire envers certains résidents permanents;

5. modifier le projet de loi afin de retirer l'article 20 de celui-ci;
6. modifier le projet de loi de façon à supprimer les termes « valeurs québécoises » où ils sont cités et ne référer qu'aux valeurs démocratiques telles qu'interprétées au sens de la Charte;
7. modifier l'article 3 du projet de loi afin de retirer la référence à la réalité « socio-culturelle » dans le paragraphe 4(5) qu'il envisage d'introduire à la Loi sur le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'inclusion.

Impact ou suivi:

Au 31 mars 2019, le projet de loi n° 9 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

LE MÉMOIRE :

cdpdj.qc.ca/Publications/memoire_PL9_Loi_immigration.pdf

TYPE DE DOCUMENT : MÉMOIRE

CONTEXTE : LE PROJET DE LOI N° 12, LOI VISANT À PRÉCISER LA PORTÉE DU DROIT À LA GRATUITÉ SCOLAIRE ET À PERMETTRE L'ENCADREMENT DE CERTAINES CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES POUVANT ÊTRE EXIGÉES

ADRESSÉ À : COMMISSION DE LA CULTURE ET DE L'ÉDUCATION DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR

Nos recommandations :

1. que le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur rende publiques des données sur les contributions financières exigées des parents dans le réseau scolaire québécois, notamment en ce qui a trait au matériel scolaire, à la surveillance et au transport; ces données doivent permettre d'évaluer l'impact financier réel de l'imposition de ces contributions pour les familles à faible revenu; elles doivent aussi permettre de mesurer les conséquences de cette imposition sur la participation, en toute égalité, des enfants de familles à faible revenu à l'ensemble des activités proposées par l'école, incluant ceux de familles dont les membres appartiennent à des groupes protégés par la Charte;
2. de ne pas adopter l'article 1 du projet de loi, lequel exclut les services dispensés dans le cadre de projets pédagogiques particuliers du droit à la gratuité prévu à l'article 3 de la Loi sur l'instruction publique;

3. de ne pas adopter l'alinéa in fine de l'article 13 du projet de loi, lequel permettrait au ministre d'adopter par règlement des normes variées pour les services éducatifs, les activités scolaires et le matériel d'usage personnel, selon le régime ou le projet pédagogique;
4. modifier l'article 15 du projet de loi de façon que le premier règlement édicté par le ministre en vertu de l'article 457.2.1 de la Loi sur l'instruction publique, introduit par l'article 13 du projet de loi, soit soumis à l'obligation de publication inscrite à l'article 8 de la Loi sur les règlements;
5. apporter les précisions nécessaires à l'article 2 du projet de loi en vue d'assurer le respect du droit à la gratuité, tel qu'énoncé à l'article 3 de la Loi sur l'instruction publique, et protégé par l'article 40 de la Charte;
6. supprimer le premier et deuxième paragraphe de l'article 13 du projet de loi et, de plus, modifier le troisième paragraphe de l'article 13 du projet de loi afin de supprimer le pouvoir du ministre d'établir, par règlement, les normes relatives aux contributions financières pouvant être exigées pour les services, les activités scolaires et le matériel auxquels ne s'applique pas le droit à la gratuité prévu à l'article 3 de la Loi sur l'instruction publique; seules les normes relatives aux contributions financières pouvant être exigées pour la surveillance des élèves qui demeurent à l'école sur l'heure du dîner, devraient être établies, par règlement, par le ministre;
7. reformuler l'article 6 du projet de loi afin que les commissions scolaires disposent d'une obligation accrue au regard du respect des conditions applicables aux contributions financières exigées par ses écoles et ses centres de formation professionnelle;
8. modifier l'article 3 du projet de loi, introduisant l'article 75.0.1 à la Loi sur l'instruction publique, afin qu'il soit prévu que le conseil d'établissement approuve toute contribution financière en tenant compte de la politique de la commission scolaire adoptée en vertu de l'article 212.1 de la Loi sur l'instruction publique.

Impact ou suivi:

Au 31 mars 2019, le projet de loi n° 12 était toujours à l'étude à l'Assemblée nationale.

LE MÉMOIRE :

cdpdj.qc.ca/Publications/commentaires_PL12_frais-scolaires.pdf

Recommandations – enquêtes en protection de la jeunesse

Plusieurs recommandations de la Commission ont eu trait à l'analyse et à l'évaluation des signalements, au suivi social des enfants placés en famille d'accueil et au respect de leur droit à la stabilité des liens avec les personnes qui leur sont significatives. Nous présentons ici quelques-unes de ces recommandations.

CONTEXTE : L'INCAPACITÉ ADMISE DU DPJ DE RESPECTER LES DÉLAIS D'ÉVALUATION ET DE TRAITEMENT DES SIGNALEMENTS EN RAISON DE L'EXISTENCE D'IMPORTANTES LISTES D'ATTENTE, LIÉES À UNE PROBLÉMATIQUE SYSTÉMIQUE D'ATTRACTION, DE RÉTENTION DU PERSONNEL ET DU HAUT TAUX D'ABSENTÉISME

Nos recommandations au DPJ :

1. élaborer un plan d'action ayant comme objectif de résoudre les difficultés d'attraction et de rétention du personnel ainsi que la prévention de l'absentéisme afin de contrer les délais dus aux listes d'attente et de respecter les orientations ministérielles et les normes applicables.

Impact :

Les mesures suivantes ont été mises en place par le DPJ, en collaboration avec les autres directions concernées :

- formation et mise en place d'une équipe temporaire ayant comme fonction d'évaluer les signalements de la liste d'attente (diminution importante du nombre de dossiers en attente);
- réorganisation du travail permettant la révision quotidienne de la liste d'attente à l'évaluation incluant des vérifications régulières auprès des personnes signalantes, permettant la surveillance et la révision de la priorisation;
- Il est demandé aux professionnels qui signalent de rester en contact avec les intervenants du DPJ et de les tenir informés de tout changement dans la situation de l'enfant;
- révision de la structure de poste, de l'affichage et des embauches;
- un plan d'action permettant de respecter les délais d'évaluation et de traitement des signalements.

CONTEXTE : NON-RÉTENTION DE SIGNALEMENTS DONT LA NATURE ET LA GRAVITÉ DES FAITS RAPPORTÉS ÉTAIENT SUFFISANTS POUR CONCLURE À UNE PRÉSUMPTION DE COMPROMISSION POUR RISQUE D'ABUS PHYSIQUES

Nos recommandations aux centres jeunesse visés:

1. que les intervenants du service de la réception et du traitement des signalements et ceux du service de l'évaluation/orientation reçoivent la formation sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide;
2. que cette formation soit intégrée au plan de formation et d'intégration des nouveaux employés.

Impact :

Tous les intervenants des services de la réception et traitement des signalements et de l'évaluation/orientation ont reçu une formation donnée par le Centre de recherche appliquée en intervention psychosociale (CRAIP) sur l'estimation et la gestion du risque d'homicide. Le contenu du programme de formation a été inclus au programme des nouveaux employés.

CONTEXTE : CONSTAT DE PLUSIEURS MANQUEMENTS RELATIFS AU TRAITEMENT D'UNE SITUATION D'ABUS SEXUEL DE LA PART D'UN DES ENFANTS SUR LES AUTRES ENFANTS VIVANT DANS UNE FAMILLE D'ACCUEIL ET DES MÉTHODES ÉDUCATIVES DÉRAISONNABLES

Nous prenons acte qu'un processus formel d'analyse des signalements concernant les familles d'accueil a été mis en place par le DPJ (cheminement d'un signalement concernant une ressource); un protocole lors d'une enquête administrative dans une ressource de type familial a aussi été adopté.

Nos recommandations au DPJ :

1. rappeler à tous les intervenants qu'ils ont l'obligation de signaler sans délai la situation d'un enfant lorsqu'ils ont un motif raisonnable de croire que sa sécurité ou son développement sont compromis ;
2. rappeler à tous les intervenants d'évaluer les séquelles et les services à rendre aux enfants sous sa responsabilité qui ont été victimes d'abus et ce, même si le signalement les concernant n'a pas été retenu pour évaluation au motif que l'abuseur ne serait plus en contact avec eux ;

3. rendre compte à la Commission des mesures mises en place pour s'assurer du respect de ces obligations ainsi que celles prévues aux différents protocoles (protocole des conduites inacceptables en famille d'accueil, cheminement d'un signalement concernant une ressource et protocole lors d'une enquête administrative dans une ressource de type familial) par l'ensemble des intervenants;
4. prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que le suivi social des enfants soit conforme aux normes ministérielles en termes de fréquence et d'intensité de services et en informe la Commission.

Impact :

Les résultats de l'enquête de la Commission ont été présentés par le DPJ à l'ensemble des gestionnaires œuvrant en protection de la jeunesse. Une revue critique de la situation de la fratrie en famille d'accueil a été réalisée par chaque gestionnaire auprès de leurs équipes respectives.

La mise en place d'une procédure relative à l'autorisation de poser certaines actions déléguées aux nouveaux intervenants. Cette procédure prévoit une démarche d'appréciation annuelle.

L'examen des pratiques du service de la réception et du traitement des signalements lorsqu'un signalement est reçu concernant un milieu d'accueil.

L'inclusion de l'obligation de signaler des responsables des milieux d'accueil à la Procédure de plainte contre une ressource de type familial ainsi qu'au Protocole des conduites inacceptables en famille d'accueil.

La formation d'équipes dédiées spécifiquement aux classifications des besoins des enfants hébergés en famille d'accueil ainsi qu'au contrôle de la qualité des milieux dans le cadre de la révision de la structure d'encadrement de type familial.

CONTEXTE : DANS LA PRISE DE DÉCISION DU DPJ DE RESTREINDRE LES CONTACTS DE L'ENFANT RETIRÉ DE SON MILIEU FAMILIAL AVEC LES PERSONNES QUI LUI SONT SIGNIFICATIVES, NON-CONSIDÉRATION DE L'INTÉRÊT DE L'ENFANT, DE SES DROITS RECONNUS À LA STABILITÉ DES LIENS ET À DES COMMUNICATIONS CONFIDENTIELLES. LA DÉCISION DU DPJ D'INTERDIRE LES CONTACTS, QUI S'APPUIE SUR LE SIMPLE REFUS DU PARENT, N'A PAS ÉTÉ SOUMISE AU TRIBUNAL COMME PRÉVU À LA LPJ

Nos recommandations :

1. que le Directeur général de l'établissement transmette au contentieux et à la DPJ la conclusion d'enquête de la Commission afin d'éviter la récurrence de ce type de lésion de droits.

Impact :

Les contacts ont été réinstaurés.

Suivi des recommandations émises en 2017-2018

En matière de protection des droits de la jeunesse, la Commission a assuré le suivi des recommandations émises en 2017-2018. Parmi ces recommandations, deux retiennent l'attention.

CONTEXTE : RECOMMANDATIONS ÉMISSES À LA SUITE DE L'ENQUÊTE SYSTÉMIQUE AU CIUSSS DE LA RÉGION DU SAGUENAY-LAC-SAINT-JEAN

Rappel :

L'enquête de la Commission concernant les enfants signalés à la DPJ du CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean avait mis en lumière des lacunes et des manquements majeurs quant aux processus d'intervention et de prise de décisions, de l'encadrement et de la formation des intervenants, ainsi que des outils cliniques dont ils disposent afin de participer à la réalisation du mandat de la DPJ.

La Commission avait donc émis vingt-trois recommandations à la ministre déléguée à la Réadaptation, à la Protection de la jeunesse, à la Santé publique et aux Saines habitudes de vie ainsi qu'au CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Suivi :

Toutes les recommandations émises à la PDG et à la DPJ du CIUSSS ont été mises en œuvre. La Commission doit toutefois maintenir le dossier ouvert, trois des six recommandations adressées à la ministre déléguée n'ayant pas encore été mises en œuvre, malgré son engagement à le faire.

Les recommandations nécessitant un suivi :

Recommandation n° 1

Considérant que les normes doivent être suivies par les intervenants en protection de la jeunesse du Québec relativement à la rétention et au traitement des signalements, ainsi qu'au cours de l'évaluation des situations et de l'orientation des enfants concernés.

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

La Commission avait demandé que la ministre déléguée statue et l'informe, au plus tard le **1^{er} novembre 2017**, des normes devant être suivies par les intervenants. La ministre déléguée a répondu à cette recommandation le **8 novembre 2017**, s'engageant à entreprendre des travaux concernant ces normes dans les prochains mois et à tenir la Commission informée de ces travaux.

Le **1^{er} mars 2018**, en suivi de cette recommandation, la Commission a demandé qu'une version révisée des Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience soit transmise à la Commission d'ici le **17 septembre 2018**.

Dans une lettre adressée à la Commission le **26 septembre 2018**, il est réitéré que le ministère entend donner suite à la recommandation de revoir ses orientations.

« Le ministère de la Santé et des Services sociaux entend donner suite à cette recommandation. Cette révision des standards s'effectuera en considérant, entre autres, l'évolution des pratiques et, le cas échéant, les modifications législatives qui pourraient avoir une incidence sur les différents standards. Il s'agit donc de travaux d'envergure qui demanderont la participation des différents acteurs œuvrant en protection de la jeunesse, dont les DPJ, les CISSS et les CIUSSS. Elle requiert également l'implication de spécialistes en domaine informationnel. »

Contrairement à l'engagement pris par la ministre déléguée le **8 novembre 2017** de réviser ces orientations en 2018, on n'indique ni quand ces travaux doivent s'amorcer, ni même quand le comité de travail sera mis sur pied. Considérant que la recommandation n'est pas suivie et que les orientations ministérielles émises en 2007 doivent être revues sans délai, les défis actuels des directeurs et directrices de la protection de la jeunesse étant bien différents de ce qu'ils étaient, les enfants vulnérables devant être évalués et pris en charge étant beaucoup plus nombreux, leurs problématiques beaucoup plus lourdes et complexes. Pour ces motifs, la Commission réitère, auprès cette fois, du nouveau ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux, le souhait que ce dernier statue et l'informe, au plus tard dans les 3 mois de la réception de la présente

recommandation (**délai : 6 juin 2019**), des normes devant être suivies par les intervenants relativement à la RTS, ainsi qu'au cours de l'évaluation des situations et de l'orientation des enfants concernés.

Recommandation n° 5

Considérant que le SSP est un outil clinique que tous les intervenants RTS, ainsi qu'à l'évaluation ont l'obligation de compléter, qu'il a été créé en 2001 et que sa dernière mise à jour date de 2013, l'enquête a permis d'identifier certaines difficultés découlant du système, notamment en ne permettant pas de mettre en corrélation différents faits dans le cadre de l'analyse de la situation d'un enfant.

La Commission a recommandé à la ministre déléguée de procéder à la révision de l'outil SSP, afin que celui-ci soit conforme aux principes reconnus dans la LPJ et adapté à la nouvelle réalité de la pratique en protection de la jeunesse et de faire rapport auprès de la Commission, au plus tard le **17 septembre 2018**, des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation et de lui transmettre une copie de l'outil SSP révisé.

Dans une lettre adressée à la Commission le 26 septembre 2018, il est précisé que l'outil SSP a été mis à jour et que le CISSS Lanaudière a été mandaté pour analyser le SSP en lien avec les étapes RTS et l'évaluation de la pratique. Une fois cette analyse réalisée, le MSSS discutera avec l'ensemble des CIUSSS. Or, aucun délai pour ce faire n'est indiqué.

Cette recommandation n'ayant pas été suivie, la Commission maintient le dossier ouvert et demande au ministre délégué de la Santé et des Services sociaux de lui faire part de l'analyse réalisée par le CISSS Lanaudière ainsi que des dates où une telle analyse sera soumise aux CISSS et aux CIUSSS dans les trois mois de la réception de la présente recommandation (**délai : 6 juin 2019**).

Recommandation n° 6

La Commission recommande à la ministre déléguée la mise en place d'un mécanisme nécessaire au sein des CISSS et des CIUSSS à travers le Québec, visant la concertation d'experts en maltraitance, notamment dans le domaine de la santé, en lien avec les services de la protection de la jeunesse en maltraitance. Elle demande aussi de faire rapport auprès de la Commission, au plus tard le 17 septembre 2018 des mesures mises en place pour donner suite à cette recommandation. Dans une lettre adressée à la Commission le **26 septembre 2018**, le ministère informe que des travaux visant à mettre sur pied un mécanisme de concertation d'experts en maltraitance dans le domaine de la santé en lien avec les services de protection de la jeunesse auront lieu à l'automne 2018. La Commission maintient donc le dossier ouvert et recommande au ministre délégué de l'informer de l'avancement des travaux et de la fin des travaux, du mécanisme de concertation retenu et des modalités de sa mise en place dans les trois mois de la réception de la présente recommandation (**délai : 6 juin 2019**).

3

Section

Le cadre
législatif



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

La loi constitutive

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

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

La mission

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

L'évolution du cadre législatif

En 2018-2019, aucune modification n'a été apportée aux lois dont la mise en œuvre relève de la Commission.

La vision

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

Les ministres responsables

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

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

Les valeurs organisationnelles

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

Les fonctions et les responsabilités de la Commission

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

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

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

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

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

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

Par ailleurs, la Commission doit :

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

personne, en tenant des auditions publiques, au besoin, et soumettre au gouvernement les recommandations appropriées;

- coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.

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

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

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

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

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

En matière de protection des droits de la jeunesse

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

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

Nous pouvons également :

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

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

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

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

Nos membres

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

Par ailleurs, cinq membres sont choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne, et cinq autres sont choisis selon les mêmes critères pour s'investir dans la protection des droits de la jeunesse. En date du 31 mars 2019, 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).

LIZETTE GAUVREAU

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

ISA IASENZA

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

ROXANE LEBOEUF

Elle est titulaire d'un baccalauréat en psychoéducation et d'une maîtrise en service social, concentration gérontologie, de l'Université de Sherbrooke. Elle est présentement coordonnatrice et professionnelle de recherche à la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées de l'Université de Sherbrooke.

MARIE LAURE LECLERCQ

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

SYLVAIN LE MAY

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



MARTINE ROY

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

ANNE-MARIE SANTORINEOS

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

BRUNO SIOUI

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

MARJORIE VILLEFRANCHE

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

Les travaux de nos membres

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

Tableau 22 – Séances de travail de nos membres

	Séance ordinaire	Séance extraordinaire	Total
Séance de la Commission	9	9	18
Comité des plaintes	15	2	17
Comité des enquêtes	7	0	7
Total	31	11	42

Tableau 23 – Les décisions rendues par le comité des plaintes

Fermeture de dossier	Nombre
Motif :	
Insuffisance de preuve	98
Inutilité de poursuivre la recherche de preuve	47
Un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits	21
L'un des recours prévus aux articles 49 et 80 avait été exercé pour les mêmes faits	1
La plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent	2
Autre	1
Demande d'un avis juridique	
Demande adressée à la Direction du contentieux	4
Mesure de redressement	
Dossiers ayant fait l'objet d'une proposition de mesures de redressement à l'intention du mis en cause	115
Décision de la Commission de ne pas représenter le plaignant devant le tribunal	46

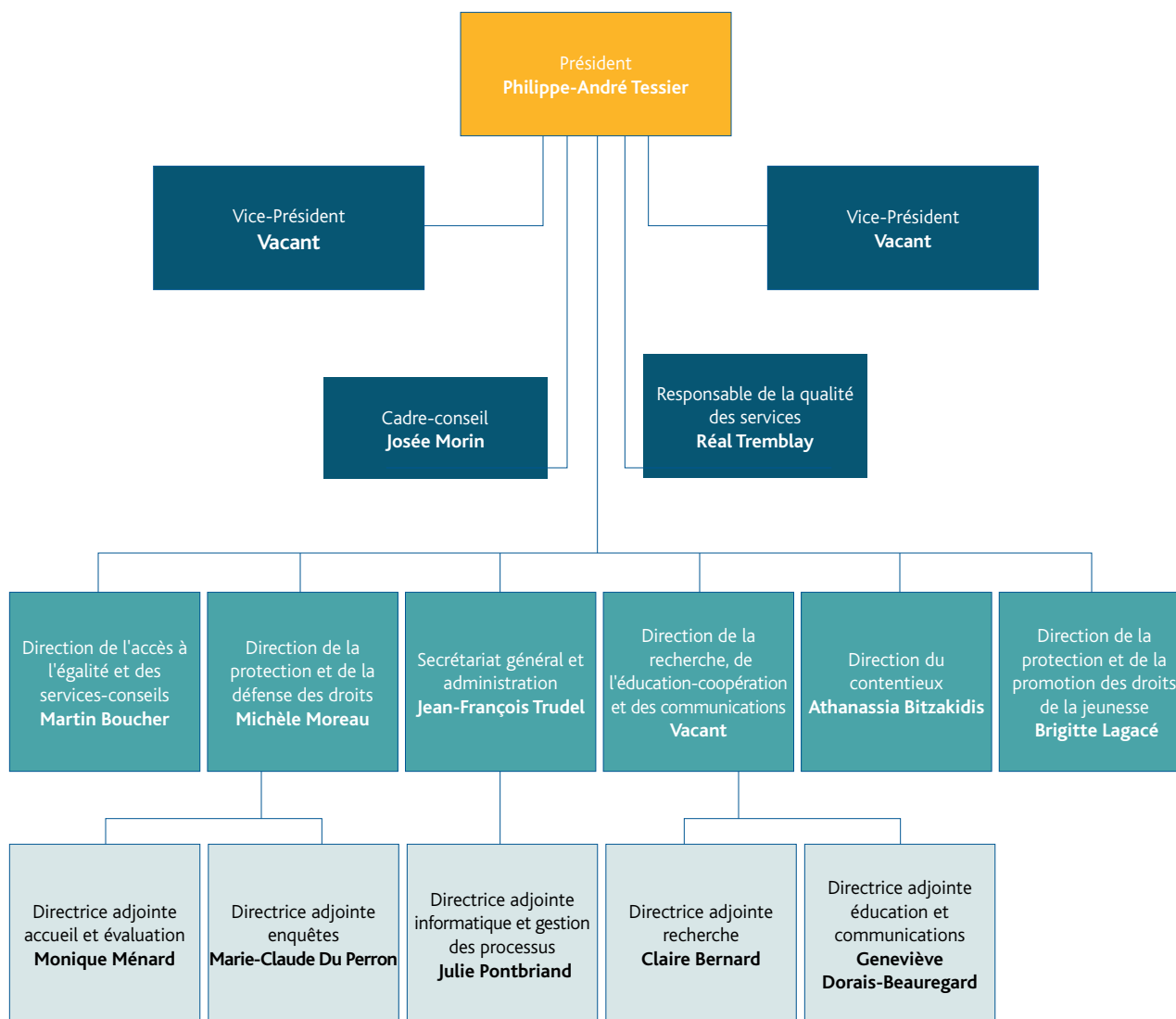
Les mesures de redressement

Dans 115 dossiers, des mesures de redressement ont été proposées, car la Commission a conclu à une suffisance de preuve de discrimination. À titre de comparatif, ce nombre était de 54 en 2017-2018 et de 69 en 2016-2017.

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

Après avoir fait enquête, la Commission peut, selon des critères établis, décider de ne pas représenter le plaignant devant le Tribunal même si elle a conclu qu'il y a eu discrimination et qu'il y avait suffisance de preuve. Ainsi, 46 dossiers ont été fermés à la discrétion de la Commission. À titre de comparatif, ce nombre était de 13 en 2017-2018 et de 18 en 2016-2017.

Notre cadre administratif



Les exigences législatives et gouvernementales

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

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

En 2018-2019, celui-ci a répondu à 328 demandes provenant d'avocats, de journalistes et de citoyens.

- 216 demandes de vérifications diligentes faites par des avocats.
- 14 demandes concernant l'accès à des documents ou à des renseignements administratifs.
- 98 demandes d'accès à des renseignements personnels.

Dans ces deux derniers cas, pour les 112 demandes :

- 92 demandes ont été acceptées, dont 80 en partie, entre autres parce que les documents demandés concernaient d'autres personnes que le demandeur ou parce que ces documents étaient protégés par le secret professionnel.
- 15 demandes ont été refusées. Certaines l'ont été parce que le demandeur ne possédait pas la qualité requise ou qu'il n'avait pas obtenu l'autorisation nécessaire. D'autres ont été rejetées parce que nous ne détenions pas les documents demandés.

Il est à noter que le délai moyen de réponse à ces requêtes est de 18 jours.

La diffusion de l'information

Sur notre site Web, nous présentons nos rapports, études, recommandations et autres documents d'intérêt pour le public. On y retrouve également de l'information sur notre organisation, les services offerts, les lois, les règlements, les politiques, le code de déontologie du personnel et celui des membres de la Commission. Les documents déposés à l'Assemblée nationale y sont aussi accessibles.

Les ressources humaines

La Commission nomme les membres de son personnel en vertu de l'article 62 de la Charte. Pour bien remplir notre mission, nous sommes fiers de pouvoir compter sur un personnel à la fois engagé et qualifié. Celui-ci est entièrement dédié aux responsabilités qui

lui sont conférées en vertu de la Charte, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Nos équipes sont présentes à différents endroits sur le territoire



Notre siège social est situé à Montréal.

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

Nos effectifs

Depuis 2010, le Secrétariat du Conseil du trésor octroie 168 ETC (équivalents temps complet) à la Commission. Depuis le décret CT-209432, la Commission doit cibler l'utilisation de 167 ETC répartis dans sept secteurs d'activité.

Tableau 24 – Répartition des effectifs en poste par secteur d'activité

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation de 2018-2019 par rapport à 2017-2018
Accès à l'égalité	15	9	14	6
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	55	49	51	6
Administration	31	24	26	7
Contentieux	15	11	12	4
Éducation- coopération et communications	14	11	12	3
Protection et promotion des droits de la jeunesse	10	8	11	2
Recherche	11	13	13	-2
Total	151	125	139	26

Heures rémunérées

Comparativement à la période précédente, le total des heures rémunérées en 2018-2019 a augmenté de 6 %. Cet écart s'explique en partie parce qu'il y avait 169 effectifs réguliers et temporaires en 2018-2019 comparativement à 145 pour la période précédente. Notons également qu'il y avait 18 employés

en absence pour invalidité, en congé de maternité ou en congé sans traitement en 2018-2019. L'année précédente, ce nombre était de 20. C'est pourquoi, dans le tableau précédent, le total de nos effectifs est respectivement de 151 pour 2018-2019 et de 125 en 2017-2018.

Tableau 25 – Nombre d'heures rémunérées par secteur d'activité

Secteur d'activité ou orientation stratégique	2018-2019	2017-2018	2016-2017	Variation de 2018-2019 par rapport à 2017-2018
Accès à l'égalité	23 322	22 577	24 125	744.851
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	93 760	91 474	96 465	2 286.284
Administration	58 139	52 188	50 497	5 951.084
Contentieux	24 746	25 356	23 797	-610.174
Éducation- coopération et communications	24 054	17 039	22 719	7 014.929
Protection et promotion des droits de la jeunesse	20 201	18 114	18 007	2 087.111
Recherche	19 908	23 213	19 797	-3 305.434
Total	264 130	249 461	255 407	14 668.651
	144.63	136.87	139,85	7.76

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

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

Formation de la main-d'œuvre

Chaque année, nous transmettons au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale un rapport relatif à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, mieux connue sous

l'appellation de « loi du 1 % ». Pour la période 2018-2019, l'objectif a été atteint, une proportion de la masse salariale d'au moins un pour cent a été allouée aux dépenses de formation (voir tableau 26).

Tableau 26 – Dépenses pour la formation¹

Répartition des dépenses en formation	2018	2017	2016
Proportion de la masse salariale (%)	1,23 %	0,94 %	1 %
Nombre moyen de jours de formation par personne ²	2,62	2,02	2,67
Montant alloué par personne ²	1 169 \$	714 \$	850 \$

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

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

Comme mentionné dans le troisième axe de notre Plan stratégique 2015-2019, la formation et le maintien de l'expertise de notre personnel sont des éléments centraux. Afin de nous assurer du développement adéquat de la main d'œuvre, nous

avons mis en place de nombreuses initiatives de formation interne qui ont suscité beaucoup d'intérêt et de participation de la part du personnel.

Tableau 27 – Répartition des dépenses destinées à la formation et au développement du personnel, par champ d'activité¹

Champ d'activité	2018	2017	2016
Accès à l'égalité	6 832 \$	7 546 \$	9 784 \$
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	54 544 \$	31 728 \$	42 983 \$
Administration	43 665 \$	21 482 \$	24 338 \$
Contentieux	16 796 \$	12 431 \$	14 617 \$
Éducation- coopération et communications	15 752 \$	6 085 \$	8 046 \$
Protection et promotion des droits de la jeunesse	14 823 \$	4 417 \$	7 995 \$
Recherche	8 861 \$	14 906 \$	11 031 \$
Total	161 279 \$	98 595 \$	118 794 \$

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

Taux de départ volontaire du personnel régulier

Les deux tableaux suivants présentent respectivement le nombre d'employés ayant pris leur retraite, par catégories d'emploi et le taux de départ volontaire. Le nombre de personnes ayant pris leur retraite en cours d'année est le même qu'en 2017-2018. Cependant, nous constatons une diminution du taux de départ volontaire de 5 % en comparaison avec l'année précédente.

Tableau 28 – Par catégories d'emploi, le nombre de personnes ayant pris leur retraite

Catégorie d'emploi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Cadre	0	2	1
Professionnel	5	5	6
Personnel technique et de bureau	3	1	1
Total	8	8	8

Tableau 29 – Taux de départ volontaire (taux de roulement) du personnel régulier

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Taux de départ volontaire (%)	7 %	12 %	8 %

L'accès à l'égalité en emploi

La Commission n'est pas soumise à la Loi sur la fonction publique à l'égard des résultats en matière d'accès à l'égalité en emploi pour les ministères et organismes. Cependant, puisque nous accordons une très grande importance à cette question, nous appliquons de façon volontaire un programme d'accès à l'égalité qui s'inspire de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Ainsi, notre institution est fière d'œuvrer

à favoriser une représentation équitable des femmes des Autochtones, des minorités visibles, des minorités ethniques et des personnes handicapées qui sont fréquemment victimes de discrimination en emploi. Il est à noter que la Commission a des exigences d'emploi quant à la connaissance de la langue anglaise. Toutefois, les données sur les membres des communautés anglophones ne sont pas comptabilisées.

PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

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

Statut d'emploi	Minorités visibles	Minorités ethniques	Autochtones	Personnes handicapées	Femmes	Total des membres d'au moins un groupe cible	Total de personnes embauchées	Taux d'embauche des membres d'au moins un groupe cible
Régulier	10	5	0	1	15	22	22	100%
Occasionnel	8	3	0	2	22	24	26	92%
Étudiant	1	0	0	0	2	3	3	100%
Stagiaire	0	0	0	0	1	1	2	50%
Total	19	8	0	3	40	50	53	94%

Le tableau suivant présente, par statut d'emploi, l'évolution du taux d'embauche des personnes appartenant à au moins un

groupe visé. Nous sommes très fiers de parvenir progressivement à l'atteinte d'une meilleure représentation des groupes visés.

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

Statut d'emploi	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Régulier	100 %	82 %	80 %
Occasionnel	92 %	75 %	85 %
Étudiant	100 %	100 %	0 %
Stagiaire	50 %	67 %	0 %

Le tableau suivant présente l'évolution de la représentation des différents groupes cibles au 31 mars des trois dernières années. Nous constatons pour la période 2018-2019 une augmentation

de la représentation pour 4 des 5 groupes visés. Cette hausse est notamment de 6 % pour les minorités visibles. Il est à noter qu'une personne peut appartenir à plus d'un groupe cible.

Tableau 32 – Évolution de la représentation des différents groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupe cible	Au 31 mars 2019		Au 31 mars 2018		Au 31 mars 2017	
	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier	Nombre	Taux de représentation par rapport à l'effectif régulier
Autochtones	1	1 %	1	1 %	1	1 %
Minorités visibles	45	27 %	31	21 %	32	21 %
Minorités ethniques	12	7 %	7	5 %	7	5 %
Personnes handicapées	13	8 %	11	8 %	8	5 %
Femmes	133	79 %	122	77 %	118	77 %

Gestion et contrôle de nos effectifs

Le tableau suivant présente la répartition de l'effectif du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Plus particulièrement, il précise le nombre d'heures travaillées par les différentes catégories d'emploi et le total des heures rémunérées.

Tableau 33 – Répartition de l'effectif

Catégorie d'emploi	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Total en ETC transposés	Nombre d'employés au 31 mars 2019
Personnel d'encadrement*	21 732.97	0	21 732.97	11.90	12
Personnel professionnel	165 608.88	1 864.43	167 473.32	91.70	108
Personnel de bureau, technicien et assimilé	74 732.20	191.17	74 923.36	41.02	50
Total	262 074.05	2 055.60	264 129.65	144.63	170
Total en ETC transposés (total des heures/1 826.3)	143.50	1.13			

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

Les ressources budgétaires

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

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

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

Tableau 34 – Dépenses par secteur d'activité

Secteur d'activité	Dépenses réelles			Écart, 2018-2019 par rapport à 2017-2018	Variation de 2018-2019 par rapport à 2017-2018, en %
	2018-2019	2017-2018	2016-2017		
Accès à l'égalité	1 259,1	1 236,0	1 522,6	23,1	1,8
Accueil, évaluation, enquêtes et médiation	5 029,0	4 723,2	4 844,3	305,8	6,4
Administration	3 388,3	3 229,6	3 125,3	158,7	4,9
Contentieux	1 790,7	1 530,3	1 604,7	260,4	17,0
Éducation-coopération et communications	1 474,6	1 270,7	1 416,6	203,9	16,0
Protection et promotion des droits de la jeunesse	1 052,1	998,7	974,1	53,4	5,3
Recherche	1 498,2	1 622,6	1 375,4	(124,4)	(7,6)
Total	15 492,0	14 611,1	14 863,0	880,9	6,0

Une hausse des dépenses est constatée par rapport à l'exercice précédent. Plus particulièrement, il s'agit d'une augmentation de 880 917 \$ correspondant à 6.03 %.

La rémunération représente plus de 78 % de la dépense totale. En 2018-2019, la masse salariale a augmenté de 5 %. Cette hausse est principalement attribuable à la majoration des taux et des échelles au 1^{er} avril 2018, des mouvements de personnel entre unités administratives et de l'embauche de nouveaux salariés.

NOS RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Conformément à la Planification annuelle des ressources informationnelles (PARI-2018-2019), les travaux réalisés visaient principalement à assurer le bon fonctionnement de l'infrastructure réseau, la mise à niveau de l'outil de suivi des dossiers clients (CLIC_MARC) et les tableaux de bord. La prise en charge de la sécurité des données et des actifs informationnels faisait aussi partie de nos objectifs annuels.

Les mesures de réduction de certaines dépenses de fonctionnement, mises en place depuis 2010 et toujours en vigueur, permettent un meilleur contrôle de nos dépenses. En 2018-2019, nous avons notamment réduit nos dépenses de télécommunication. Cependant, nous avons constaté une hausse des dépenses de fonctionnement qui est attribuable à la réalisation des travaux en ressources informationnelles.

Des sommes étaient également prévues, comme à chaque année, pour le remplacement des équipements défectueux et le renouvellement de plusieurs licences et contrats de soutien. Le tableau suivant présente les dépenses ainsi que les investissements prévus et réels en ressources informationnelles pour 2018-2019.

Tableau 35 – Dépenses et investissements prévus et réels en ressources informationnelles

	Dépenses et investissements		Explication sommaire des écarts
	Prévus (000 \$)	Réels (000 \$)	
Activités d'encadrement	96 \$	82 \$	Cet écart s'explique par une réorganisation des activités et des absences temporaires non remplacées.
Activités de continuité	864 \$	862 \$	Cet écart s'explique par une baisse des coûts en télécommunication.
Projets	300 \$	259 \$	Cet écart s'explique par des contrats de service non complétés et des absences temporaires non remplacées.
Dépenses et investissements en ressources informationnelles	1 260 \$	1 203 \$	

Section

4

Nos engagements





La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Chaque année, nous recevons des plaintes concernant nos propres services. Comme mentionné dans notre Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, ces plaintes sont traitées avec sérieux et diligence dans la mesure où nous nous sommes engagés à offrir des services de qualité.

Du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019, la Commission a reçu 24 plaintes concernant la qualité de ses services. Le nombre de dossiers ouverts a diminué de 55 % puisque nous avons traité 54 requêtes l'année précédente. Comme l'an dernier, le motif d'insatisfaction le plus souvent invoqué lors du dépôt des plaintes concerne le professionnalisme (compétence et comportement).

Pendant cette période, le délai moyen du traitement des plaintes a été de 47 jours, ce qui est légèrement supérieur au délai de 45 jours que la Commission s'est engagée à respecter dans sa déclaration de services.

La conclusion de l'examen de ces plaintes a principalement entraîné un règlement à la satisfaction du plaignant et à l'adoption de mesures correctrices. Ce fut le cas pour la moitié des plaintes.

Actuellement, la qualité des services concerne particulièrement le traitement des plaintes de la clientèle. Toutefois, dans notre Plan stratégique 2015-2019, nous avons comme objectif de mettre en place des processus efficaces d'évaluation de la qualité des services. Les travaux en vue de réaliser cet objectif ont débuté en février 2018.

La version électronique de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens est accessible à l'adresse suivante :

cdpdj.qc.ca/publications/declaration_services_2012_Fr.pdf

Le Plan stratégique

Le Plan stratégique 2015-2019 a été déposé à l'Assemblée nationale au mois de mars 2015. Développé à partir de trois enjeux et de trois grandes orientations, il présente sept axes d'intervention, 16 objectifs et 33 indicateurs qui ont guidé l'ensemble de nos actions. Cette planification est un guide destiné à soutenir la Commission dans la réalisation de sa mission. Elle vise aussi à lui permettre d'accroître la qualité de ses services. Nous présentons ici les résultats des principales actions posées en 2018-2019.

Plan stratégique 2015-2019

Promouvoir l'égalité réelle en emploi



Orientation 1 : Promouvoir l'égalité réelle et sans discrimination en emploi

Axe d'intervention 1.1 : L'atteinte de l'égalité réelle et sans discrimination en emploi dans sa globalité et dans tous les secteurs.

Objectif : 1.1.1 Surveiller l'évolution de l'état de la discrimination en emploi dans tous les secteurs du travail : public, parapublic et privé.

Indicateurs	Résultats
Analyse des caractéristiques de la discrimination en emploi.	Au cours du printemps 2018, nous avons tenu des rencontres avec les représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux et ceux-ci nous ont présenté leurs travaux en lien avec le déploiement des nouveaux questionnaires médicaux pré-embauche. Depuis le début de l'année 2019, le déploiement est amorcé.
Identification des obstacles discriminatoires rencontrés par les jeunes en emploi.	La programmation de la nouvelle plateforme Gestion Programme d'accès à l'égalité en emploi (Gestion PAÉE) a été conçue pour identifier les emplois occupés par les jeunes. Cette identification est effectuée rapidement, dès que la mise à jour des effectifs est complétée par les organismes publics soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics ou par les organismes privés appliquant un programme d'obligation contractuelle.
Élaboration d'outils permettant de mieux comprendre l'étendue de la discrimination en emploi, de suivre son évolution et d'établir des moyens pour atteindre l'égalité réelle.	Le lancement du nouvel outil Gestion PAÉE est prévu pour juin 2019.
Mise sur pied d'une table de concertation avec des acteurs externes sur l'égalité réelle en emploi.	Les travaux ont débuté afin de mettre sur pied une table d'experts universitaires reconnus en matière d'accès à l'égalité, d'équité, de diversité et d'inclusion. Un des objectifs sera d'échanger sur les meilleures pratiques d'embauche pour les groupes visés avec les réseaux des organismes publics ainsi qu'avec certains des principaux organismes représentant les intérêts de ces groupes. La première rencontre est prévue en juin 2019.

Objectif : 1.1.2 Conscientiser les acteurs aux obligations et aux avantages de mettre en place des pratiques d'emploi exemptes de discrimination.

Indicateurs	Résultats
Organisation d'activités de conscientisation réunissant les principaux acteurs.	Aucun
Identification et promotion des bonnes pratiques en matière d'égalité réelle en emploi.	Ajout d'une formation « Mettre en œuvre un programme d'accès à l'égalité en emploi (PAÉE) » à notre offre de formation et sa diffusion sur le site Internet. Nous avons offert 37 séances de formation en milieu de travail afin de faire la promotion de pratiques exemptes de discrimination et de pratiques favorisant l'égalité en emploi. Un webinaire sur l'accommodement raisonnable, destiné aux employeurs et conseillers en ressources humaines, a été offert en mars 2019. De nouvelles formations, sous forme de webinaires, en lien avec l'accès à l'égalité et la discrimination systémique en emploi, ont été données aux organismes publics ou privés. Création de tables d'échanges des meilleures pratiques en accès à l'égalité en emploi avec les représentants de différents réseaux. En collaboration avec des organismes publics ou en employabilité, ces tables d'échanges ont permis de mettre en commun les meilleures pratiques d'embauche des personnes membres des groupes visés. Une capsule vidéo a été réalisée et partagée sur nos médias sociaux afin d'expliquer ce qu'est la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics ainsi que l'accès à l'égalité en emploi. Une étude sur la promotion en emploi des membres des minorités visibles dans le secteur privé du Grand Montréal a été rendue publique.
Valorisation des organisations qui ont atteint leurs objectifs de représentation.	

Objectif : 1.1.3 Accroître les interventions de la Commission dans les secteurs où les pratiques s'éloignent des objectifs d'égalité réelle.

Indicateurs	Résultats
Élaboration d'une approche systémique dans certains sous-secteurs d'activité desquels sont exclus des groupes de personnes, dont les femmes.	Participation aux suivis des rencontres sur le comité mixte incendie visant à faciliter l'embauche et l'intégration des femmes dans l'emploi de pompier.
Nombre d'interventions, de recours exercés et de causes types menées devant le Tribunal en matière de programmes d'accès à l'égalité.	Aucun Élaboration d'indicateurs de performance et de conformité accompagnés de tests visant à cibler les organismes faisant l'objet d'un suivi particulier.
Nombre de dossiers d'obligations contractuelles évalués dans chacun des secteurs d'activité économique.	130



Les droits des personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion

Orientation 2 : Assurer le respect des droits et libertés des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion

Axe d'intervention 2.1 : Le développement d'un espace de délibération.

Objectif 2.1.1 : Créer des lieux d'échanges et de délibérations portant sur des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.

Indicateurs	Résultats
Identification des obstacles au respect des droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	Nous avons adressé une lettre au ministre de la Sécurité publique concernant la divulgation d'informations relatives à la santé mentale contenues dans les dossiers de police dans le cadre d'enquêtes d'antécédents judiciaires. Nous avons adressé des lettres à la présidente de la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale du Québec ainsi qu'au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, au sujet de la conformité du projet de loi n° 173, Loi visant principalement à instaurer un revenu de base pour des personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi. Une lettre destinée au sous-ministre de l'Immigration a été émise au sujet de la conformité du projet de règlement sur l'immigration au Québec en matière de sélection des ressortissants étrangers. Mémoire adressé à la Commission de l'économie et du travail de l'Assemblée nationale au sujet du projet de loi n° 176, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives afin principalement de faciliter la conciliation famille-travail. Publication d'une étude systémique sur l'inclusion scolaire des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage (HDA). Avis produit sur le thème de l'exploitation des personnes âgées ou handicapées au sens de la Charte québécoise et la maltraitance selon la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité. Lettres destinées au président de la Commission de la santé et des services sociaux de l'Assemblée nationale ainsi qu'au ministre délégué à la Santé et aux Services sociaux au sujet de la conformité du projet de loi n° 2, Loi resserrant l'encadrement du cannabis. Mémoire adressé à la Commission des relations avec les citoyens de l'Assemblée nationale sur le projet de loi n° 9, Loi visant à accroître la prospérité socio-économique du Québec et à répondre adéquatement aux besoins du marché du travail par une intégration réussie des personnes immigrantes. Commentaires sur le projet de loi n° 12, Loi visant à préciser la portée du droit à la gratuité scolaire et à permettre l'encadrement de certaines contributions financières pouvant être exigées. Réalisation (en cours) d'une étude sur les actes haineux, xénophobes et islamophobes. Réalisation (en cours) d'un avis sur les obligations juridiques des camps de jour municipaux à l'endroit des enfants en situation de handicap. Bilan de la mise en œuvre des recommandations sur le profilage racial et la discrimination systémique des jeunes racisés (production en cours). Lettre destinée à la ministre de la Santé et des Services sociaux et au ministre délégué à la Santé et aux services sociaux sur les services de protection de l'enfance et de la jeunesse au Nunavik.

Objectif 2.1.1 : Créer des lieux d'échanges et de délibérations portant sur des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.

Indicateurs	Résultats
Participation aux forums de partenaires impliqués dans l'intervention auprès des personnes et groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	Participation au forum socio judiciaire autochtone du Québec. Participation au Comité conjoint CDPDJ-OPHQ-COPHAN-AQIS-AQRIPH sur l'inclusion scolaire. Participation au Cercle de l'éducation et de l'employabilité du RÉSEAU pour la stratégie urbaine de la communauté autochtone à Montréal. Participation au Comité interministériel permanent sur la protection des travailleurs étrangers temporaires. Participation au Comité de concertation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînées. Participation au Sous-comité national sur l'intervention concertée en maltraitance auprès des personnes aînées autochtones du Québec. Participation aux travaux de l'Observatoire sur les profilages. Participation au Forum annuel du RAPSIM. Participation à la rencontre nationale du Mouvement jeunes et santé mentale en décembre 2018.
Création d'espaces de concertation de partenaires impliqués auprès des personnes et groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	Élaboration du projet d'entente avec la CNESST. Travaux en cours pour l'élaboration d'une entente de communication avec le Curateur public.
Organisation d'activités de sensibilisation aux situations de respect des droits des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion auprès des décideurs et de la population en général.	73 séances de formation (en plus des 37 formations en milieu de travail de l'enjeu 1) durant l'année et 18 conférences ou séances d'information sur les droits de la personne et la discrimination envers les personnes en situation de vulnérabilité. Partenariat avec différents organismes pour l'organisation de l'évènement KWÉ à Québec, un évènement d'éducation et de sensibilisation aux réalités et droits des peuples autochtones. Création et diffusion d'infographies sur l'accommodement raisonnable et sur le harcèlement discriminatoire en milieu de travail. Organisation d'un kiosque et d'activités de sensibilisation aux droits des personnes LGBTQI+ et à la discrimination lors de la fête arc-en-ciel à Québec. Kiosque à l'évènement Visez Droit pour informer et sensibiliser la population sur le respect des droits de la personne. Séance d'information à l'OPHQ au sujet du processus de traitement des plaintes en vertu de la Charte. Présentation à l'école d'été de l'ADAJ « Accès à la justice et droits de la jeunesse » de l'Université de Montréal.

Axe d'intervention 2.2 : Le renforcement du respect des droits des personnes et des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.

Objectif 2.2.1 : Faire progresser le respect des droits des personnes et groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.

Indicateurs	Résultats
Création et participation à des partenariats visant à favoriser le respect des droits des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	Participation au Comité de consultation multisectorielle provinciale pour contrer la maltraitance envers les aînées. Participation au Comité interministériel permanent sur la protection des droits des travailleurs étrangers temporaires. Participation au partenariat d'analyse sur les professions réglementées : inclusion, citoyenneté, accès (PAPRICA). Participation au partenariat « Les politiques publiques et leur mise en œuvre en matière de retour au travail après une lésion professionnelle chez les travailleurs précaires ou mobiles : une étude dans quatre provinces ». Participation à la Chaire de recherche sur l'homophobie. Participation au Partenariat de recherche sur les savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ. Participation au Groupe de travail sur l'accessibilité des commerces aux personnes handicapées. Collaboration à la mise en œuvre de la mesure 50 de la Stratégie gouvernementale pour prévenir et contrer les violences sexuelles. Participation au Sous-comité concernant l'application des processus d'intervention concertés à toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité Participation au comité de travail sur la terminologie (maltraitance) Collaboration avec le comité de l'Étude sur le devenir des jeunes placés pour la création du dépliant « Tes droits quand la DPJ est dans ta vie ».
Nombre d'interventions, de recours exercés et de causes types menées devant le Tribunal.	49



La performance organisationnelle

ORIENTATION 3 : Renforcer la capacité de la Commission à relever ses défis

Axe d'intervention 3.1 : La gestion des connaissances et de l'expertise.

Objectif 3.1.1 : Assurer la valorisation et la reconnaissance du personnel.

Indicateurs	Résultats
Élaboration et mise en œuvre d'un programme de valorisation et de reconnaissance du personnel.	Les activités n'ont pas encore débuté. Sondage sur l'appréciation et les attentes en matière de communication interne effectué auprès de l'ensemble des employés en septembre 2018.

Objectif 3.1.2 : Poursuivre le développement des compétences et assurer le transfert des connaissances.

Indicateurs	Résultats
Élaboration et mise en œuvre d'un programme de développement des compétences et des connaissances.	Des groupes de discussion ont eu lieu au printemps 2018, afin d'identifier les besoins de formation et de développement au sein des diverses directions et les travaux se poursuivent avec le comité paritaire dans ce dossier. Plus de 17 formations sur les outils d'aide au traitement des dossiers ont été organisées pour l'ensemble de la Commission. Ces formations visent à établir une base commune de réflexion sur différentes situations de discrimination ou d'exploitation, et sur différentes questions récurrentes à la Commission. Une formation sur les développements importants de la Cour suprême a aussi été donnée. Instauration d'un programme de mentorat à la direction de la protection et de la défense des droits pour permettre à des agentes de bureau d'acquérir les connaissances nécessaires pour être promues comme techniciennes à la recevabilité. Formation sur l'outil d'aide au traitement des dossiers concernant le droit de communiquer (LPJ) offerte pour l'ensemble de la Commission.
Élaboration et mise en œuvre d'une stratégie intégrée de transfert des connaissances.	Depuis avril 2018, nous avons mis en place une nouvelle pratique afin de favoriser le transfert des connaissances et des expertises. En ce sens, lors de départ à la retraite ou lors d'absences prévisibles à long terme (congé sans solde, congé de maternité, etc.), nous affichons immédiatement le remplacement et nous nous assurons qu'il y a une période de transfert des connaissances. Des mesures ont été prises pour s'assurer que, autant que possible, le recrutement et l'entrée en fonction de la personne qui remplace se fasse dans un délai raisonnable avant le départ. L'objectif est d'assurer un transfert des connaissances et un partage d'information entre les membres du personnel.

Objectif 3.2.1 : Actualiser les outils normatifs et standardiser les façons de faire.

Indicateurs	Résultats
Mise à jour des outils normatifs.	Un processus pour la rédaction de nouveaux outils normatifs a été établi. Les outils d'aide au traitement des plaintes sont maintenant au nombre de 17. Mise à jour de l'outil normatif sur les antécédents judiciaires (LSJPA). Finalisation de l'outil normatif sur le droit de communiquer (LPJ/LSJPA).
Application des pratiques standardisées en lien avec les outils normatifs.	Une étude comparative a été faite auprès de différents organismes. Les outils d'aide au traitement des dossiers ont été utilisés par l'équipe d'éducation-coopération pour créer des formations. Ces outils ont aussi été utilisés pour l'élaboration des réponses aux demandes d'information spécialisées des employeurs et décideurs. Les travaux sur la politique de gestion documentaire, la procédure de numérisation et la procédure de gestion des dossiers semi-actifs se poursuivent. L'intégration de nouvelles variables a permis de raffiner ces documents de référence. La réflexion en regard aux obligations de versement de la Commission à la BaNQ est complétée. La Commission n'est soumise à aucune obligation à cet effet. Les mises à jour du calendrier et du plan de conservation progressent bien. Développement et mise en place d'une interface permettant de gérer les règles de conservation de la Commission. Début des travaux d'analyse concernant la mise en place de Sharepoint et des sites de collaboration.

Objectif 3.2.2 : Accroître la transparence.

Indicateurs	Résultats
Diffusion des outils normatifs.	Une sélection des premiers outils d'aide au traitement des dossiers à être diffusés sur le site Web a été effectuée. Ceux-ci seront diffusés lors de la mise en ligne du nouveau site web de la Commission.
Diffusion de décisions du comité des plaintes et du comité des enquêtes.	Indicateur retiré.

Objectif 3.2.3 : Utiliser le droit international comme levier stratégique.

Indicateurs	Résultats
Nombre de références aux instruments internationaux dans les documents de la Commission	5 Formation donnée à Équitas sur les outils internationaux des droits de la personne.

Axe d'intervention 3.3 : La qualité des services rendus par la Commission.

Objectif 3.3.1 : Mettre en place des processus efficaces d'évaluation de la qualité des services rendus par la Commission.

Indicateurs	Résultats
Élaboration d'un processus d'évaluation de la qualité des services.	Depuis le 1^{er} avril 2018, sept réunions du comité interne ont eu lieu et les travaux ont porté principalement sur l'étalonnage avec d'autres organisations afin de comparer diverses politiques de traitement des plaintes en qualité des services avec comme objectif de revoir la politique actuelle de notre organisation. Une recherche documentaire sur les meilleures pratiques reconnues en matière de qualité des services a aussi été effectuée. Une consultation auprès de chacune des équipes par les gestionnaires a été faite afin de recueillir leurs commentaires quant aux améliorations à apporter au processus actuel du traitement des plaintes en qualité des services ainsi que pour avoir leur vision de la qualité des services pour la Commission. Les travaux ont mené à l'adoption d'une nouvelle Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle. Celle-ci est disponible sur notre site web.
Mesure du degré de satisfaction des utilisateurs des services de la Commission	Le taux de satisfaction des utilisateurs des services de la Commission sera mesuré par un sondage au cours de l'exercice 2019-2020.

Objectif 3.3.2 : Assurer la régionalisation des interventions de la Commission.

Indicateurs	Résultats
Élaboration d'une stratégie de régionalisation des interventions.	Une consultation de l'ensemble du personnel sur les services de la Commission en région aura lieu en septembre 2019.
Nombre d'activités réalisées en région.	74 activités de formation ou d'information ont été données dans les régions autres que Montréal.

Axe d'intervention 3.4 : L'efficacité des services rendus par la Commission.

Objectif 3.4.1 : Mettre l'accent sur les interventions de nature systémique.

Indicateurs	Résultats
Nombre d'interventions ayant un impact systémique.	La Commission a amorcé une réflexion sur la diversification de sa stratégie judiciaire afin d'assurer un impact plus grand de ses recours, dans l'intérêt public. Dans ce contexte, elle est notamment intervenue dans le recours contestant la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes ainsi que pour appuyer les demandes de citoyens et dénoncer, devant le TAQ, l'effet discriminatoire de la Loi sur le régime de rentes du Québec envers les personnes en situation de handicap. Dans un nombre grandissant de dossiers, la Commission représente plusieurs victimes dans un même recours. Elle demande aussi des ordonnances dans l'intérêt public, visant à faire cesser ou prévenir la discrimination.

Objectif 3.4.2 : Traiter la discrimination complexe et les problématiques émergentes.

Indicateurs	Résultats
Nombre d'interventions traitant de la discrimination complexe et des problématiques émergentes.	Aucune.

Objectif 3.4.3 : Diminuer les délais dans le traitement de tous les dossiers.

Indicateurs	Résultats
Diminution progressive des délais de traitement des dossiers dans tous les secteurs d'activités.	Mise en place d'une procédure simplifiée pour les enquêtes de notre propre initiative en matière d'exploitation de personnes âgées. Nouvelle procédure pour que les avis juridiques du Contentieux soient basés uniquement sur les éléments qui se retrouvent dans les rapports d'enquête, sauf exception. Développement d'un plan de formation annuel en réponse aux besoins identifiés pour traiter plus efficacement les dossiers de plaintes en vertu de la Charte. Ainsi, faciliter le travail des membres du personnel. Actualisation de certaines pratiques dans le traitement des dossiers de plaintes en vertu de la Charte relativement à la production de documents, la prise de déclaration, le rôle de l'avocat lors de la prise de déclaration, etc. Rencontres avec des représentants souvent présents à la Commission afin de présenter l'actualisation de certaines pratiques et, de façon générale, solliciter leur collaboration pour diminuer les délais dans le traitement des dossiers. Formations et ateliers pratiques sur la prise de déclaration avec l'équipe des enquêtes de la DPDD. La DPDD a complété un exercice de catégorisation et de priorisation des dossiers en attente d'assignation à l'étape de l'évaluation. Dans ce cadre, une orientation visant à traiter prioritairement certains dossiers, tels que ceux portant sur des propos discriminatoires, ceux où il y a des recours concurrents et ceux identifiés comme propices à la médiation, a été donnée. Travaux en cours sur le formulaire de plainte en ligne. Élaboration d'une démarche de simplification du processus de traitement des plaintes (en matière de droits de la personne). En collaboration avec Éducaloi, nous avons recomposé une vingtaine de lettres types. Rédigées dans un langage clair, nos communications écrites avec la clientèle seront plus transparentes et efficaces.

Objectif 3.4.4 : Favoriser le recours à la médiation et à d'autres moyens de règlement des conflits.

Indicateurs	Résultats
Augmentation progressive des dossiers réglés en médiation ou par d'autres moyens de règlement des conflits.	En matière de droits de la personne, sur 131 dossiers transmis au service de médiation, 106 ont été fermés (pour une proportion de 80%).
Élaboration d'une approche de médiation spécialement adaptée aux droits de la personne.	En 2018-2019, les médiatrices ont tenu plusieurs rencontres de travail pour partager leurs meilleures pratiques. Un document détaillant les arguments en faveur de la médiation a été élaboré à l'intention des conseillers en évaluation pour faciliter leurs démarches auprès des parties et ainsi les inciter à tenter une médiation. Des travaux sont en cours afin d'élaborer un cadre de référence pour la médiation à la Commission.

A collage of images related to the 'Vive le Classique' festival. It includes a person reading a book, a stack of books, a hand holding a pink flower, and various posters for the festival, including one for 'Vive le Classique' and another for 'AIM'.

Développement durable

La reddition de compte 2018-2019

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, gestion et les principes du développement durable.

	Gestes	Suivis
Action 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.	- Poursuivre les activités du comité de santé et sécurité au travail. - Favoriser les pauses. - Encourager le personnel à bouger. - Former le personnel sur l'environnement de travail sain. - Faire connaître et bonifier le programme d'ergonomie. - Encourager les personnes à adhérer au programme AMT entreprise et OPUS+. - Maintenir à jour et diffuser le plan d'intervention relatif à la clientèle agressive et la prévention des risques. - Mettre à jour régulièrement le plan d'urgence.	Le personnel est encouragé à faire appel aux services offerts en ergonomie. Les nouveaux employés sont informés dès leur arrivée de l'existence des différents programmes et services.
Cibles et indicateurs - Rejoindre l'ensemble du personnel de la Commission. - Bonifier les sections pertinentes du portail et diffuser l'information. - S'associer avec les acteurs concernés pour mettre en œuvre des actions. - Solliciter la participation du personnel dans les différentes activités	- Le nouveau portail intranet de la Commission a été déployé et est devenu l'outil de communication par excellence. - Peu à peu, le courriel sera délaissé pour transmettre certains types d'informations au personnel. L'utilisation du nouveau portail sera privilégiée.	
Résultats	Les activités prévues au plan ont été réalisées.	

Objectif gouvernemental

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

Objectif organisationnel

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

	Gestes	Suivis
Action Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la politique pour un gouvernement écoresponsable et sensibiliser le personnel de la Commission à réduire sa consommation énergétique.	- Continuer d'appliquer la politique d'achats écoresponsables. - Continuer la diminution des impressions et sensibiliser le personnel à l'utilisation des outils informatisés. - Formations données sur les systèmes de classement et de suivi électronique. - Continuer l'utilisation d'agenda électronique. - Sensibiliser et responsabiliser le personnel sur des actions simples d'économie énergétique de tout genre. - Rendre les formulaires administratifs disponibles en version électronique. - Former le personnel à l'utilisation de formulaires électroniques. - Continuer de faire connaître le programme AMT entreprise et OPUS+. - Continuer l'utilisation des journaux électroniques.	L'utilisation du papier a été considérablement réduite. Aucun agenda de format papier n'a été acheté. La majorité des formulaires administratifs sont maintenant en format électronique. Tous les nouveaux employés sont informés du programme Opus/AMT, en plus d'être sensibilisés à l'économie d'énergie et au développement durable en général.
Cibles et indicateurs - Rejoindre l'ensemble du personnel de la Commission. - Bonifier les sections pertinentes du portail et diffuser l'information. - S'associer avec les acteurs concernés pour mettre en œuvre des actions. - Solliciter la participation du personnel dans les différentes activités.	- La politique a été mise en œuvre. - Trois activités ont été réalisées. - L'utilisation du papier continue de diminuer. - Des formations sont données régulièrement. - La participation au programme Opus et Cie est très active.	
Résultats	Les activités ont été réalisées et la politique a été respectée.	

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.

	Gestes	Suivis
Action 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.	- Participer aux diverses activités en lien avec le développement durable. - Maintenir actif le comité du développement durable. - Offrir des activités au personnel. - Lors de leur accueil, informer les nouveaux membres du personnel des concepts du développement durable. - Encourager la participation du personnel.	Activités en continu.
Cibles et indicateurs - Rejoindre l'ensemble du personnel. - Cibler les activités pertinentes. - Accroître la participation du personnel aux activités proposées. - S'assurer que le volet du développement durable fasse partie intégrante de l'accueil du personnel et effectuer des sessions d'information au besoin.	Les projets suivants ont été réalisés : - Le projet « Qui-Lit » a été réalisé. Ce projet donne une seconde vie aux livres usagés; - Le remplacement des bouteilles d'eau faites de plastique dans les salles de rencontre est en cours; - Un projet de compostage est en cours et devrait être mis en place à l'été 2019. Tous les nouveaux employés sont rencontrés et sensibilisés au développement durable.	
Résultats	Les activités prévues au plan ont été réalisées.	

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.

	Gestes	Suivis
Action Travailler en partenariat avec des acteurs du milieu pour favoriser l'atteinte des objectifs de développement social, économique, territorial et environnemental.	- Créer des partenariats avec les intervenants des milieux pertinents. - Offrir des formations en matière de droits de la personne. - Sensibiliser les groupes majoritaires à la diversité culturelle. - Accompagner les acteurs dans la conception de leurs outils de plaidoyer et d'éducation aux droits. - Distribuer des outils d'éducation aux acteurs du milieu. - Diffuser de l'information aux communautés et à la population en général.	Activités en continu de notre service de l'éducation-coopération.
Cibles et indicateurs - Cibler les milieux où le besoin est criant. - Nombre de formations offertes. - Pertinence des partenariats créés. - Obtenir la rétroaction des acteurs.	- Diffusion de 36 communiqués de presse - Diffusion d'outils d'éducation, dont une brochure sur l'exploitation des aînés et des personnes handicapées et d'outils d'information sur les accommodements raisonnables en camps de jour. - Organisation de 127 séances de formation.	
Résultats	Activités liées au mandat du service de l'éducation-coopération. Les autres actions ont été réalisées en totalité.	

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.

	Gestes	Suivis
Action Outiller les acteurs du milieu afin de favoriser l'intégration en emploi des personnes éloignées du marché du travail.	■ Distribuer des outils d'information sur les droits de la personne en milieu de travail. ■ Offrir des formations en milieu de travail sur les droits en emploi et sur les réalités des personnes éloignées du marché du travail. ■ Valoriser le service-conseil en accommodement raisonnable.	Activités en continu. Activités s'inscrivant dans la réalisation de l'enjeu 1 de la planification stratégique « L'ÉGALITÉ RÉELLE EN EMPLOI ».
Cibles et indicateurs ■ Sensibiliser et informer les acteurs. ■ Effectuer un suivi sur les résultats obtenus. ■ Ajuster les actions posées.	Les travaux ont débuté afin de mettre sur pied une table d'experts universitaires en matière d'accès à l'égalité, d'équité, de diversité et d'inclusion. L'un des objectifs est d'échanger sur les meilleures pratiques d'embauche pour les groupes visés avec les réseaux des organismes publics ainsi que les principaux organismes représentant les intérêts de ces groupes. La première rencontre est prévue en juin 2019.	
Résultats	■ Campagne de promotion réalisée. Plusieurs formations ont été offertes aux employeurs. Réalisation d'une grille de motifs discriminatoires pour les processus de recrutement des employeurs. ■ Ajout d'une formation « Mettre en œuvre un programme d'accès à l'égalité en emploi » à notre offre de formation. ■ 37 séances de formation offertes en milieu de travail afin de faire la promotion de pratiques absentes de discrimination et de pratiques favorisant l'égalité en emploi. ■ Un webinaire sur l'accommodement raisonnable destiné aux employeurs et conseillers en ressources humaines a été offert en mars 2019. ■ Nouvelles formations offertes sous forme de webinaires à des organismes publics ou privés en lien avec l'accès à l'égalité et la discrimination systémique en emploi. ■ Création de tables d'échanges des meilleures pratiques en accès à l'égalité en emploi avec les représentants des réseaux d'organismes publics ou d'organismes en employabilité permettant d'échanger et de mettre en commun les meilleures pratiques d'embauche des personnes membres des groupes visés. ■ Réalisation d'une vidéo diffusée via nos médias sociaux. Cette vidéo explique ce qu'est la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics et l'accès à l'égalité en emploi. ■ Réalisation d'une étude sur la promotion en emploi des membres des minorités visibles dans le secteur privé du Grand Montréal.	

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

Permettre à des personnes victimes de discrimination d'avoir accès au marché du travail.

	Gestes	Suivis
Action S'associer avec des acteurs du milieu pour promouvoir l'atteinte de l'égalité réelle et sans discrimination en emploi.	■ Accroître les interventions de la Commission dans les secteurs où les pratiques s'éloignent des objectifs d'égalité réelle. ■ Conscientiser les acteurs quant à leurs obligations.	Activités en continu. Activités s'inscrivant dans la réalisation de l'enjeu 1 de la planification stratégique « L'ÉGALITÉ RÉELLE EN EMPLOI ».
Cibles et indicateurs ■ Cibler les secteurs qui s'éloignent des objectifs d'égalité réelle. ■ Sensibiliser les acteurs des secteurs concernés.	■ Au cours du printemps 2018, des rencontres ont eu lieu avec les représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux et ceux-ci nous ont présenté leurs travaux en lien avec le déploiement des nouveaux questionnaires médicaux pré-embauche. ■ Depuis le début de 2019, le déploiement est commencé.	
Résultats	■ La programmation de la nouvelle plateforme Gestion Programme d'accès à l'égalité en emploi est sur le point d'être complétée. Celle-ci permettra d'identifier rapidement les emplois occupés par les jeunes lors de la réception de la mise à jour des effectifs des organismes publics soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics ainsi que ceux des organismes privés appliquant un programme d'obligation contractuelle. ■ Les travaux ont débuté afin de mettre sur pied une table d'experts universitaires en matière d'accès à l'égalité, d'équité, de diversité et d'inclusion. Un des objectifs est d'échanger sur les meilleures pratiques d'embauche pour les groupes visés avec les réseaux des organismes publics ainsi que les principaux organismes représentant les intérêts de ces groupes. La première rencontre est prévue en juin 2019.	

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.

	Gestes	Suivis
Action Développer un espace 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.	Identifier les obstacles au respect des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion. Organiser des activités afin de conscientiser les décideurs et la population en général au respect des droits des personnes ou groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	Activités en continu. Activités s'inscrivant dans la réalisation de l'enjeu 2 de la planification stratégique « LES DROITS DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ OU D'EXCLUSION ».
Cibles et indicateurs ■ Sensibiliser les acteurs et les décideurs. ■ Donner une tribune aux acteurs et décideurs ciblés. ■ Diffuser les obstacles ciblés. ■ Outiller les organismes. ■ Partenariat avec des groupes de la société civile qui œuvrent pour la défense des droits.	Organisation d'activités pour sensibiliser les décideurs et la population en général aux situations de respect des droits des personnes ou des groupes de personnes en situation de vulnérabilité ou d'exclusion.	
Résultats	■ 73 séances de formation (en plus des 37 séances de formation offertes en milieu de travail) et 18 conférences ou séances d'information sur les droits de la personne et la discrimination envers les personnes en situation de vulnérabilité. ■ Partenariat avec différents organismes pour l'organisation de l'évènement KWÉ à Québec, évènement d'éducation et de sensibilisation aux réalités et droits des peuples autochtones. ■ Création et diffusion d'infographies sur l'accommodement raisonnable et sur le harcèlement discriminatoire en milieu de travail. ■ Organisation d'un kiosque et d'activités de sensibilisation aux droits des personnes LGBTQI+ et à la discrimination lors de la fête arc-en-ciel à Québec. ■ Kiosque à l'évènement Visez Droit pour informer et sensibiliser la population au respect des droits de la personne. ■ Séance d'information à l'OPHQ concernant le processus de traitement des plaintes en vertu de la Charte. ■ Présentation à l'école d'été de l'ADAJ « Accès à la justice et droits de la jeunesse » de l'Université de Montréal.	

Objectifs gouvernementaux non retenus

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

Recommandations ou commentaires du commissaire au développement durable

La Commission n'a reçu aucune recommandation ou commentaire du commissaire au développement durable auquel elle aurait dû donner suite, en vertu de l'article 17 de la Loi sur le développement durable.

Accès aux documents et protection des renseignements personnels

Le tableau suivant regroupe un large éventail de demandes : accès à des documents administratifs, accès à des renseignements personnels et rectification. Lorsqu'une demande comporte plus d'un volet (par exemple, accès à des renseignements personnels et rectification) elle n'est comptabilisée qu'une seule fois. Dans

ce dernier cas, le classement est effectué en fonction de ce qui est jugé prépondérant dans la nature de la demande.

Pour l'exercice 2018-2019, nous avons traité un total de 328 demandes.

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

	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	229	73	-
21 à 30 jours	3	11	-
31 jours et plus (le cas échéant)	0	12	-
Total	232	96	-

Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics

Vous trouverez ci-dessous les renseignements conformément à l'article 25 de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics.

	Nature de la divulgation	Nombre
1	Nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations	0
2	Nombre de divulgations auxquelles il a été mis fin en application du paragraphe 3° de l'article 22	0
3	Nombre de divulgations fondées	0
4	Nombre de divulgations réparties selon chacune des catégories d'actes répréhensibles visées à l'article 4	0
5	Nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23	0

Glossaire

ADAJ :	Accès au droit et à la justice	EDJEP :	Étude longitudinale sur le devenir des jeunes placés au Québec et en France
AQIS :	Association du Québec pour l'intégration sociale	ADAJ-McGill :	Accès au droit et à la justice de l'Université McGill
AQRIPH :	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	ETC :	Équivalent temps complet.
BaNQ :	Bibliothèque et Archives nationales du Québec	HDAA (élève) :	handicapé ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage
BEI :	Bureau des enquêtes indépendantes	LAE :	Loi sur l'accès à l'égalité en emploi
CanLII :	The Canadian Legal Information Institute	LEC :	Loi encadrant le cannabis
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse	LGBTQI+ :	Personne lesbienne, gaie, bisexuelle, trans, queer, intersexe ou appartenant à d'autres identités de genre ou orientations sexuelles.
Charte :	Charte des droits et libertés de la personne du Québec	LNT :	Loi sur les normes du travail
CHSLD :	Centres d'hébergement et de soins de longue durée	LPJ :	Loi sur la protection de la jeunesse
CIUSS :	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux	LSJPA :	Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents
CISSS :	Centre intégré de santé et de services sociaux	s.o. :	sans objet
CLSC :	Centres locaux de services communautaires	OPHQ :	Office des personnes handicapées du Québec
CNESST :	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail	PAÉE :	Programmes d'accès à l'égalité en emploi.
COPHAN :	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	RAPSIM :	Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal
CRHA :	Ordre des conseillers en ressources humaines agréés	RTS :	Réception et traitement des signalements
DAESC :	Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils	SCIAN :	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
DiRECC :	Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications	SSP :	système de soutien à la pratique
DPDD :	Direction de la protection et de la défense des droits	TAQ :	Tribunal administratif du Québec
DPJ :	Le directeur de la protection de la jeunesse (la personne) ou encore la direction de la protection de la jeunesse (l'institution)	TDP :	Tribunal des droits de la personne
		UQAM :	Université du Québec à Montréal



Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
cdpdj.qc.ca
360, rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5



Réf. : 089 F/2019-09
ISBN : 978-2-550-84510-2 (Version pdf)
ISBN : 978-2-550-84511-9 (Version imprimée)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec - 2019

Bibliothèque nationale du Québec