

Direction principale de l'administration

PAR COURRIEL

[REDACTED]

Le 3 juin 2024

[REDACTED]

N/Réf. : ACC-5866

Objet : Réponse à votre demande d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « *Loi sur l'accès* »)

[REDACTED]

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue par courriel le 19 mars 2024, laquelle se lit comme suit :

« Bonjour,

*En vertu de l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, j'aimerais obtenir une copie numérique des documents suivants :*

- *Directive, protocole ou liste des critères d'acceptation qui déterminent ou permettent de déterminer si la Commission ouvrira ou non une enquête pour une plainte émise par un citoyen.*
- *Directive, protocole ou liste des critères d'acceptation concernant les plaintes à propos de personne décédée.*
- *Aide à la décision permettant au personnel de la Commission de déterminer si un dossier sera choisi ou non pour une enquête.*
- *Un état des dossiers ouverts pour enquête par la Commission dont l'article 48 de la Charte québécoise figurait dans les motifs d'enquête.*

*Sincères salutations »*

Après analyse et vérifications, veuillez trouver ci-joint les documents suivants :

***Directive, protocole ou liste des critères d'acceptation qui déterminent ou permettent de déterminer si la Commission ouvrira ou non une enquête pour une plainte émise par un citoyen***

Nous avons repéré les documents suivants quant aux critères d'acceptation pour la recevabilité d'une plainte :

- De manière générale, le *Guide du TAE (Guide des technicien.ne.s à l'accueil et à l'évaluation pour le traitement des plaintes)* (**voir pièce jointe**) expose les différents cas de figure recevables et non recevables. (art. 12 de la *Loi sur l'accès*)

D'autres documents sont également consultés, tels que :

- La *Directive relative à l'obligation et la discrétion de refuser ou cesser d'agir en raison de l'exercice d'un autre recours pour les mêmes faits* (art. 77 de la *Charte des droits et libertés de la personne*) :  
[https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/article\\_77.pdf](https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/article_77.pdf)  
(art. 12 et 13 de la *Loi sur l'accès*)
- Les *Outils d'aide au traitement des dossiers liés à la Charte des droits et libertés de la personne* publiés sur le site internet de la Commission portant sur les *antécédents* judiciaires, l'application de l'article 12 de la *Charte*, l'application de l'article 20.1 de la *Charte*, les chiens guides ou d'assistances et autre animaux utilisés pour pallier un handicap, la condition sociale, les convictions politiques, la discrimination systémique, le profilage discriminatoire, les questions discriminatoires avant l'embauche, les services aux enfants en situation de handicap, les services éducatifs aux enfants en situation de handicap :  
<https://www.cdpcj.qc.ca/fr/nos-services/a-propos/outils-de-traitement-des-dossiers> (art. 12 et 13 de la *Loi sur l'accès*)
- En matière d'exploitation de personnes âgées et handicapées, les documents repérés ne sont pas accessibles car ils sont formés en substance de renseignements confidentiels protégés (opinion juridique - articles 14 et 31 de la *Loi sur l'accès* et secret professionnel - article 9 de la *Charte des droits de la personne et des droits de la jeunesse*).

Nous vous invitons aussi à consulter sur le site internet de la Commission le document suivant:

- « *Dans quels cas la Commission peut-elle refuser ou arrêter le traitement de votre plainte?* » : <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/porter-plainte/traitement-des-plaintes/refus-arret-traitement-plainte> (art. 12 et 13 de la *Loi sur l'accès*)

***Directives, protocoles, liste des critères concernant les plaintes à propos de la personne décédée :***

- Nous avons repéré un mémo transmis par courriel aux équipes en janvier 2024 sur la fermeture des dossiers Exploitation lorsqu'une victime est décédée (**voir pièce jointe**) (art. 12 de la *Loi sur l'accès*)

***Aide à la décision permettant de déterminer si un dossier sera choisi pour enquête ou non***

Nous vous référons à notre réponse à votre premier point sur la recevabilité des plaintes. À noter toutefois qu'un guide en matière d'exploitation des personnes âgées et handicapées est présentement en cours de rédaction (articles 1 et 9 alinéa 2 de la *Loi sur l'accès*).

***Un état des dossiers ouverts pour enquête par la Commission pour les dossiers d'exploitation :***

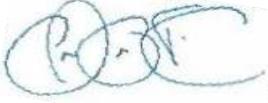
Ce document n'est pas disponible pour l'instant (art. 1 et 9 al. 2 de la *Loi sur l'accès*). En effet, ces informations seront présentées prochainement dans le *Rapport annuel d'activités et de gestion*<sup>1</sup> de notre organisme (soit le nombre de plaintes et dénonciations reçues, ainsi que le nombre de dossiers ouverts pour l'année 2023-2024).

En terminant, vous trouverez ci-joint copie des articles mentionnés ci-haut ainsi que l'avis de recours en révision devant la Commission d'accès à l'information.

---

<sup>1</sup> Il est possible de consulter les rapports annuels d'activités et de gestion des années précédentes sur le site internet de la Commission : <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/nos-services/a-propos/rapports-annuels>

Veillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments distingués.



Jean-François Trudel  
Responsable de l'accès aux documents  
et de la protection des renseignements personnels

JFT/np

p. j.

**Loi sur l'accès aux documents des organismes publics**  
**et sur la protection des renseignements personnels**

**1.** La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

**9.** Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

**12.** Le droit d'accès à un document s'exerce sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle.

**13.** Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

**14.** Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

**31.** Un organisme public peut refuser de communiquer une opinion juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire, d'une version préliminaire ou d'un projet de texte législatif ou réglementaire.

### **Charte des droits et libertés de la personne**

**9.** Chacun a droit au respect du secret professionnel.

Toute personne tenue par la loi au secret professionnel et tout prêtre ou autre ministre du culte ne peuvent, même en justice, divulguer les renseignements confidentiels qui leur ont été révélés en raison de leur état ou profession, à moins qu'ils n'y soient autorisés par celui qui leur a fait ces confidences ou par une disposition expresse de la loi.

Le tribunal doit, d'office, assurer le respect du secret professionnel.

Direction de l'accueil, de l'évaluation et de la médiation

# Guide des technicien.ne.s à l'accueil et à l'évaluation pour le traitement des plaintes

Mises à jour

08/09/2023

Annik L'Archevêque

## Table des matières

1.	LE RÔLE DU TECHNICIEN À L'ACCUEIL ET À L'ÉVALUATION .....	2
2.	LA PLAINTÉ RECEVABLE : 3 CRITÈRES ESSENTIELS .....	3
3.	QUE DOIT CONTENIR LA PLAINTÉ/ QUI PEUT PORTER PLAINTÉ .....	4
4.	LA PRESCRIPTION ET L'IMPORTANCE DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ .....	5
5.	LE SIGNALEMENT/LA DÉNONCIATION/LA DEMANDE .....	5
6.	TRAITEMENT D'UN DOSSIER.....	5
	6.1 Les notes évolutives.....	5
	6.2 Prise de connaissance du dossier.....	5
	6.3 Pour toutes les plaintes verbales .....	6
	6.4 La plainté recevable.....	6
7.	LA PLAINTÉ ÉCRITE NON RECEVABLE : ORIENTATIONS POSSIBLES .....	7
	7.1 Non recevable selon nos 3 critères de recevabilité (DAEM-38).....	7
	7.2 Les demandes hors juridiction (DAEM-05).....	7
8.	LES RECOURS CONCURRENTS (DAEM-21) .....	9
9.	LES DOUBLES RECOURS – « RECOURS EN DISCRIMINATION » (DAEM-04) ..	9
10.	LES FAITS PRESCRITS .....	10
11.	LA DÉNONCIATION FAITE EN EXPLOITATION, ARTICLE 48.1 DE LA CHARTE	10
12.	LE DÉSISTEMENT (OU DEMANDE DE CESSER D'AGIR) .....	11
13.	RÈGLEMENT DEVANT UNE AUTRE INSTANCE .....	12
14.	LA DÉNONCIATION ANNONCE DISCRIMINATOIRE .....	12
15.	LA DEMANDE D'INFORMATION.....	12
16.	TRANSMISSION D'UN SUBPOENA À LA SAAQ .....	13
17.	DOSSIERS ASSOCIÉS .....	13
18.	LISTE DES LETTRES TYPES - RECEVABILITÉ .....	13
19.	ORDRE D'ANALYSE DES DIFFÉRENTS TYPES DE FERMETURE .....	14

## 1. LE RÔLE DU TECHNICIEN À L'ACCUEIL ET À L'ÉVALUATION

Le technicien à l'accueil et à l'évaluation (ci-après TAE) reçoit les plaintes et il en détermine la recevabilité. Il traite aussi les demandes d'information.

Le TAE sera appelé à évaluer les plaintes selon la compétence d'enquête de la Commission : sur toute situation qui lui paraît constituer soit un cas de discrimination ou de harcèlement au sens des articles 10 à 19 de la *Charte* (ou un cas visé à l'article 86), soit un cas d'exploitation (article 48.1), soit un cas de représailles (article 82).

Selon la **Déclaration de service au citoyen** (DSC), une réponse de recevabilité à l'issue d'une plainte doit être obtenue dans un délai de 90 jours. Le délai maximal pour le traitement d'un dossier une fois assigné à un TAE est de 30 jours.

L'objectif fixé par la direction pour le TAE est de recevoir 25 nouveaux dossiers et de finaliser 20 dossiers par mois.

## 2. LA PLAINTÉ RECEVABLE : 3 CRITÈRES ESSENTIELS

La plainte recevable de discrimination ou de harcèlement discriminatoire fondée sur les **articles 10 à 19** doit présenter les 3 critères suivants :

1. un droit lésé ;
2. en lien avec au moins un motif interdit de discrimination (art.10)
3. ayant entraîné un préjudice direct et personnel

### Particularités

La plainte recevable fondée sur **l'article 18.1** couvre les formulaires de demande d'emploi, les formulaires de santé et les entrevues préalables à l'embauche. Le seul fait de poser une question en lien avec un motif illicite énoncé à l'article 10 de la *Charte* suffit pour entraîner une violation du droit protégé par cet article. Il n'est pas nécessaire qu'il y ait un refus d'embauche pour qu'il y ait discrimination dans le cadre du processus de sélection. La seule présence d'une question discriminatoire avant l'embauche est suffisante pour recevoir une plainte.

La plainte recevable fondée sur **l'article 18.2** (antécédents judiciaires) comporte les mêmes critères, mais le droit lésé **se limite au secteur du travail**, à l'exclusion de tout autre secteur.

La plainte recevable fondée sur **l'article 82** (représailles) n'est pas en lien avec un motif de discrimination. Les faits sont en lien avec le traitement d'un cas de discrimination et d'exploitation par la Commission et la personne qui porte plainte subit un préjudice en raison de son implication dans cette plainte, soit à titre de plaignant, de témoin, ou autre.

La plainte recevable fondée sur **l'article 48** (exploitation des personnes âgées ou handicapées) repose sur les trois critères suivants :

1. vulnérabilité de la victime,
2. mise à profit au détriment d'intérêt des plus vulnérables,
3. position de force entre la victime et la partie mise en cause.

>Charte :  
<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/c-12>.

### 3. QUE DOIT CONTENIR LA PLAINTE/ QUI PEUT PORTER PLAINTE

La plainte doit être datée et le (s) plaignant (s) doit être identifié. Un résumé des faits doit s'y retrouver ainsi que la date de (s) l'événement (s). Le (s) mis en cause doit être identifié (lorsqu'impossible, consulter la coordo). Les préjudices subis doivent s'y retrouver. Une signature manuscrite du plaignant n'est pas obligatoire.

De plus, toute personne estimant avoir subi des dommages en lien avec les faits soumis à la plainte doit s'ajouter à celle-ci par écrit pour pouvoir réclamer des dommages.

Le parent détenant l'autorité parentale porte plainte pour son **enfant mineur**. Il n'est pas nécessaire que les deux parents déposent plainte à moins qu'ils désirent tous deux obtenir des dommages pour le préjudice subi personnellement.

Si le parent n'ayant pas complété la plainte en ligne souhaite s'ajouter comme parent plaignant, il pourra nous transmettre un courriel en indiquant: *"je confirme que je souhaite être plaignant dans le dossier de plainte de mon enfant X... Pour ce faire, voici mes coordonnées..."*

Si le plaignant est un organisme au sens de l'art. 71 de la *Charte* (exemples les plus fréquents : le CRARR, l'AQDR, le RAPLIQ), le représentant de l'organisme qui signe la plainte doit déclarer être dûment autorisé par l'organisme à la signer (art. 4 du [Règlement sur le traitement des plaintes](#)). Il doit aussi fournir, au moment du dépôt de la plainte, le consentement écrit de chacune des victimes qu'il dit représenter, sauf dans le cas d'une victime déclarée inapte ou qu'elle est d'âge mineur.

Une plainte transmise et/ou signée par un avocat, pour le compte de son client, **est valide, et ce, même si l'on ne retrouve pas la signature du plaignant**. De par sa fonction, l'avocat est mandaté par son client et l'avocat agit à titre de « représentant légal ». Le mandat est alors implicite et nous n'avons pas besoin d'une procuration distincte.

Un mandataire légal (preuve à l'appui [ex. : jugement du tuteur au majeur]) pour le plaignant ou la victime d'exploitation pourrait signer une plainte.

Une personne peut porter plainte pour le compte de quelqu'un d'autre si cette personne donne son autorisation par écrit. Un modèle de procuration se trouve sur notre site web.

[>Fiche thématique  
« Plainte signé par  
un mineur »](#)

[>Règlement sur le  
traitement des  
plaintes et la  
procédure applicable  
aux enquêtes](#)

[Procuration -  
modèle-FR.pdf](#)

[procuration-  
modèle EN.pdf](#)

#### 4. LA PRESCRIPTION ET L'IMPORTANCE DE LA DATE DE RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

En vertu de l'article 76 de la *Charte*, la prescription du recours est suspendue à la date de la réception de la plainte écrite (date de l'oblitération postale ou date de réception de la plainte à la Commission par un moyen technologique – *art. 5 Règlement*)

**Exception** : L'article 75 de la *Charte* prévoit : « *que la plainte transmise par le Protecteur du citoyen à la Commission est réputée reçue par celle-ci à la date de son dépôt auprès du Protecteur du citoyen.* »

*Attention : Certaines situations peuvent également être « imprescriptible »*

Le point de départ de la prescription débute au moment où la victime a la possibilité d'agir, soit lorsqu'elle a connaissance des éléments nécessaires à l'exercice de son recours : la faute, la nature du dommage et le lien de causalité. En cas de situation d'incapacité d'agir plus tôt pour la victime (par exemple : après une maladie incapacitante), une preuve à cet effet doit être soumise.

#### 5. LE SIGNALEMENT/LA DÉNONCIATION/LA DEMANDE

Il s'agit généralement de la dénonciation écrite ou verbale d'une possible situation d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée, ou de toute autre situation d'intérêt public pouvant relever de la compétence d'enquête de la Commission.

#### 6. TRAITEMENT D'UN DOSSIER

##### 6.1 Les notes évolutives

À chaque étape du traitement d'un dossier de plainte, toute information pertinente recueillie doit être consignée dans l'outil CLIC-MARC, si possible en temps réel durant la cueillette de l'information. Si non, elles doivent être consignées le plus rapidement possible. L'objectif est de garder le dossier à jour.

##### 6.2 Prise de connaissance du dossier

Action faite dans les **48 heures** de l'assignation du dossier. Établir si le dossier est recevable ou identifier les informations manquantes pour ce faire. Au besoin, consulter la coordonnatrice.

> [Fiche sur la prescription](#)

➤ [GdT Fermeture Faits Prescrits.docx](#)

> [Note - PL55 - prescription - violences - sexuelles.docx](#)

> [Guide de travail sur les notes évolutives](#)

Établir les actions prioritaires, le cas échéant.

Au besoin, après discussion avec la coordonnatrice, une demande d'avis juridique opérationnel auprès des conseillers juridiques peut être faite.

### **6.3 Pour toutes les plaintes verbales**

Une personne souhaitant porter plainte à la Commission doit le faire par écrit. Aucune entrevue n'est accordée.

Si une demande est reçue par téléphone, il est important de référer la personne plaignante à la plainte en ligne sur notre site web. Dans le cas où la personne serait dans l'incapacité de faire sa plainte, nous pouvons l'accompagner à le faire, ou lui demander de le faire par écrit ou lui transmettre le formulaire PDF à remplir et à nous faire parvenir à l'adresse [plainte@cdpdj.qc.ca](mailto:plainte@cdpdj.qc.ca)

### **6.4 La plainte recevable**

Recueillir l'ensemble des informations pertinentes et compléter s'il y a lieu les onglets suivants : Coordonnées (sans omettre **l'adresse courriel et la langue de communication** des parties) /Intervention/Plainte et demande/Dossier).

Identifier avec la partie plaignante les documents pertinents qu'elle devra joindre à la plainte et nous les transmettre séparément.

- **Recherche au REQ**

S'assurer par une recherche au Registre des entreprises du Québec (REQ) de l'exactitude de la raison sociale de la partie mise en cause s'il s'agit d'une entreprise. Parfois l'utilisation des moteurs de recherche Internet est nécessaire. Importer au dossier le document trouvé et inscrire le nom exact de la MEC sous l'onglet Coordonnées du Clic-Marc.

L'utilisation de la [liste des clients fréquemment utilisés](#) peut s'avérer nécessaire pour la saisie de certains mis en cause (ceux qui reviennent souvent ont un code précis. Par exemple : ville de Montréal).

[>Aide mémoire  
conformité](#)

[Liste des clients  
abrégée](#)

- **Transfert du dossier à l'évaluation**

Dans l'onglet « *Intervention* » du Clic-Marc, procéder à une demande de transfert à l'évaluation adressée à la coordonnatrice et préparer la lettre « avis de transfert » (DAEM44) pour informer le plaignant du transfert de son dossier vers le service de l'évaluation.

## 7. LA PLAINTÉ ÉCRITE NON RECEVABLE : ORIENTATIONS POSSIBLES

### 7.1 Non recevable selon nos 3 critères de recevabilité (DAEM-38)

Le TAE consulte, au besoin, la coordonnatrice ou le coordonnateur pour valider son orientation de fermeture.

Le TAE explique verbalement les motifs de non-recevabilité et l'oriente, s'il y a lieu, vers l'instance appropriée.

### 7.2 Les demandes hors juridiction (DAEM-05)

Il y a cinq cas qui peuvent entraîner un refus d'agir. En cas de doute consulter la coordonnatrice.

➤ **Milieu syndiqué**

Lorsque la situation relève de l'application ou de l'interprétation de la convention collective, l'arbitrage de grief constitue un recours exclusif, et ce, même si l'employé se trouvait en période de probation. S'il estime que son syndicat ne veut pas le représenter (ex. : dépôt d'un grief) ou encore s'il est insatisfait de son syndicat ou ses représentants, le recours approprié est une plainte pour manquement au devoir de juste représentation syndicale auprès du Tribunal administratif du travail (TAT).

**Exception** : lorsque la discrimination alléguée découle d'une clause de la convention collective en elle-même, la plainte est recevable.

Attention : il est important de déterminer la recevabilité selon notre analyse et non selon les allégations de la personne plaignante. Il se peut que la personne plaignante coche la case que sa plainte vise une clause de convention collective, alors que dans les faits, ça ne l'est pas. Dans ce cas, la plainte n'est pas recevable.

> [Procédure des demandes non recevables](#)

> [Procédure «traitement des demandes hors juridiction»](#)

➤ **Lésion professionnelle**

Lorsque les faits soumis et vécus en cours d'emplois, et pour lesquels la personne dépose une plainte, ont entraîné une lésion professionnelle. La lésion est une blessure (ex.: jambe cassée) ou maladie (ex. : dépression) qui survient par le fait ou à l'occasion d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle.

Dès réception d'une plainte que la situation rend probable l'existence d'une lésion professionnelle, la TAE doit informer sans délai la partie plaignante qu'elle doit s'adresser à la CNESST pour vérifier si elle peut présenter une réclamation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Si la réclamation est acceptée, la Commission ne pourra pas poursuivre le traitement de sa plainte puisqu'il s'agit d'un recours exclusif.

Si la réclamation est refusée, le traitement du dossier peut se poursuivre sans que la partie plaignante en appelle de cette décision. Il faut cependant obtenir une copie de la décision de la CNESST.

Si la décision est portée en appel (par le plaignant ou l'employeur), transférer le dossier à l'évaluation pour la détermination des suites à donner au traitement.

Si la décision sur la réclamation n'a pas été rendue ou si le plaignant n'a pas déposé sa réclamation, transférer le dossier à l'évaluation.

**Important** : si la plainte concerne un refus de réintégration ou un refus d'accommodement à la suite à une lésion reconnue, il s'agira d'un recours exclusif de la CNESST lorsque les faits sont liés à la lésion. Il est préférable de consulter la coordo.

➤ **Tribunal administratif du Québec (TAQ)**

Il s'agit d'un recours exclusif lorsqu'il s'agit de demandes visant à contester une décision d'un ministère, d'un organisme public (ex. : RAMQ, MTESS (aide de dernier recours), SAAQ (indemnités), etc.) Dans ce contexte, il est important de vérifier avec la coordonnatrice, au besoin, s'il s'agit bien d'un recours exclusif prévu à la *Loi sur la justice administrative* (annexes 1 à 4 de la loi).

➤ **Tribunal administratif du logement (TAL)**

Toutes situations se rattachant aux droits et obligations découlant d'un bail de logement (ex. : protection du locataire contre le harcèlement; respect du droit à la jouissance paisible des lieux loués) relèvent de la compétence exclusive du Tribunal administratif du logement (TAL).

F <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/pdf/cs/J-3.pdf>

F [Fiche thématique TAL](#)

F [Aide mémoire sur le logement](#)

➤ **compétence législative fédérale**

Si la plainte met en cause une personne morale de juridiction fédérale (ex. : institution bancaire, entreprise de télécommunications, ministère fédéral, entreprise de transport international, conseil de bande, etc.), la TAE réfère la personne à la Commission canadienne des droits de la personne.

## **8. LES RECOURS CONCURRENTS (DAEM-21)**

En vertu de l'article 77 al. 2 (4) de la Charte, la Commission peut refuser d'agir lorsque le plaignant a exercé pour les mêmes faits un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80.

Demander au plaignant de nous transmettre une copie de son recours (demande, procédure) déposé auprès d'une autre instance (tribunal).

Avant de recommander la fermeture d'un dossier pour ce motif, la TAE doit s'assurer que l'autre recours est entrepris par le plaignant pour les mêmes faits ou à la même série d'événements que ceux soumis à la plainte.

Lorsque les critères d'application des recours concurrents sont présents, la lettre DAEM-21 doit être préparé puis approuvé par la coordonnatrice via l'envoi d'une consultation interne. A la réception des commentaires et après analyse de ces derniers, procéder à l'intervention Préparer la fermeture du dossier – cesser d'agir (PRE) et Dépôt par le professionnel ou le technicien pour fermer le dossier. Si les commentaires suscitent un questionnement, faire une consultation au coordo avant de procéder au dépôt.

[>Directive Art.77](#)  
[>Guide – Recours concurrent](#)

## **9. LES DOUBLES RECOURS – « RECOURS EN DISCRIMINATION » (DAEM-04)**

En vertu de l'article 77 al. 1 (2) de la Charte, la Commission refuse ou cesse d'agir lorsque le plaignant a exercé, pour les mêmes faits, l'un des recours prévus aux articles 49 et 80 de la Charte.

Demander au plaignant de nous transmettre une copie de son recours (demande, procédure) déposé auprès d'une autre instance (tribunal).

Avant de recommander la fermeture d'un dossier pour ce motif, la TAE doit s'assurer que l'autre recours est entrepris par le plaignant pour les mêmes faits ou à la même série d'événements que ceux soumis à la plainte, et qu'il peut donner lieu aux mêmes types de dommages (matériels, moraux et punitifs) que ceux qui peuvent être réclamés en

[>Directive Art.77](#)

vertu de la Charte. Il y a lieu de consulter la coordonnatrice dans ces circonstances.

Préparer la DAEM-04 et demander l'approbation de la coordonnatrice avant l'envoi via une consultation interne. À la réception des commentaires et après analyse de ces derniers, procéder à l'intervention *Préparer la fermeture du dossier – cesser d'agir (PRE) et Dépôt par le professionnel et le technicien.*

## 10. LES FAITS PRESCRITS

Les faits sont prescrits lorsque la plainte est déposée plus de 3 ans après le dernier fait pertinent rapporter dans la plainte.

Bien que l'article 77 al. 2 (1) de la Charte précise que la Commission peut refuser ou cesser d'agir en faveur de la victime, lorsque la plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent qui y est rapporté nous ne refusons pas un dossier pour ce motif en recevabilité.

Si la plainte met en cause une ville ou une municipalité ou une MRC, les faits sont prescrits lorsqu'elle est déposée plus de 6 mois après le dernier fait pertinent (art. 586 Loi sur les cités et villes et art. 1112.1 Code municipal).

**Exception** : si un préjudice corporel est allégué ou constaté, c'est la prescription de 3 ans qui s'applique. Dans les cas d'exception, consulter la coordonnatrice ou au besoin un.e conseiller.e juridique.

Pour connaître le statut d'un lieu, voir sa DÉSIGNATION en consultant le répertoire des municipalités.

## 11. LA DÉNONCIATION FAITE EN EXPLOITATION, ARTICLE 48.1 DE LA CHARTE

Seule la victime elle-même, son représentant légal (preuve à l'appui, tel un mandat homologué) ou un organisme voué à la défense des droits peuvent porter le statut de **Plaignant** dans le cas d'une plainte signée faite en vertu de l'article 48.1 de la Charte.

L'organisme qui souhaite agir à titre de partie plaignante doit toutefois fournir le consentement écrit de la victime si celle-ci est en mesure de consentir. Si un organisme insiste pour représenter une victime sans son consentement, en raison notamment de son inaptitude alléguée,

> [Fiche sur la prescription](#)

> [GdT\\_Fermeture Faits Prescrits.docx](#)

> Répertoire des municipalités : [www.mamh.gouv.gc.ca/repertoire-des-municipalites/](http://www.mamh.gouv.gc.ca/repertoire-des-municipalites/)

consulter la coordonnatrice pour la marche à suivre. Les plaintes signées valides sont traitées comme les plaintes de discrimination.

La personne qui nous signale une situation d'exploitation vécue par une tierce personne porte le statut de **Dénonciateur** ou **Organisme dénonciateur**, selon le cas. À l'onglet Coordonnées, ajouter **PLCDPDJ** (plaignant CDPDJ) puisque s'il y a enquête, elle sera faite à l'initiative de la Commission. La personne qui subit l'atteinte porte le statut de **Victime**.

La dénonciation n'a pas à être signée ni même écrite, elle peut être reçue par téléphone. La TAE devrait cependant exiger un écrit dans le cas où les faits rapportés sont imprécis, qu'ils ne semblent pas correspondre à une situation visée par l'article 48.1 de la *Charte*, et que la personne dénonciatrice est en désaccord avec notre analyse. Dans tous les cas, un écrit est toujours souhaitable, mais son absence ne doit pas retarder indûment ou empêcher le traitement de la demande.

Inscrire au dossier les informations transmises par la personne dénonciatrice à l'onglet Coordonnées et dans les notes évolutives.

Si la victime reçoit des services d'un CLSC, tenter d'obtenir les coordonnées de l'intervenant ou de l'établissement. Si elle ne reçoit pas les services d'un travailleur social, inscrire les coordonnées du CSSS de son secteur. Si la dénonciation implique une résidence, faire une recherche pour l'identifier et intégrer les coordonnées.

Inscrire les coordonnées de l'institution financière de la victime.

Si la situation ne paraît pas de la compétence de la Commission, expliquer notre orientation au dénonciateur et fermer le dossier selon la procédure prévue.

[>Aide mémoire  
conformité](#)

## **12. LE DÉSISTEMENT (OU DEMANDE DE CESSER D'AGIR)**

Le plaignant qui a émis le souhait de se désister de sa plainte, doit le faire par écrit. Lui transmettre le Document **Demande de cesser d'agir** (DAEM-01) accompagné de la lettre à cet effet. Le plaignant peut aussi nous en informer par courriel. Dans ce cas, il n'est pas nécessaire de lui faire parvenir le formulaire (DAEM-01), la preuve du courriel suffit.

Au retour du formulaire signé, procéder à l'intervention [Préparer la fermeture du dossier – cesser d'agir \(PRE\)](#) et [Dépôt par le professionnel et le technicien](#).

[>Préparer -  
fermeture  
cesser d'agir](#)

En cas de non-retour du formulaire de désistement dans le délai imparti (s'assurer de faire un suivi serré de ce délai à l'aide de l'outil CLIC\_MARC), appeler la personne pour vérifier si elle a bien reçu et retourner le formulaire. En cas de non-réception, procéder au dépôt en y joignant l'envoi de la lettre type transmise (DAEM-01).

### **13. RÈGLEMENT DEVANT UNE AUTRE INSTANCE**

Le règlement intervenu devant une autre instance est opposable à la Commission dans l'un ou l'autre des scénarios suivants : L'entente inclut expressément un « **désistement** » de la plainte à la Commission ou la partie plaignante renonce à l'exercice de tous recours concernant les faits rapportés dans la plainte ou reliés à l'objet de la plainte.

Demander copie de l'entente. S'il nous est impossible d'obtenir copie de l'entente et que la personne plaignante nous confirme que via celle-ci elle demande la fermeture du dossier, lui envoyer la DAEM-01.

Le motif de fermeture étant le « règlement entre les parties », et non pas une demande de cesser d'agir. Il n'est donc pas nécessaire de demander à la partie plaignante de signer un formulaire de désistement, à moins que nous n'ayons pas copie du règlement.

En cas de doute sur le contenu du règlement, veuillez consulter votre coordonnatrice.

### **14. LA DÉNONCIATION ANNONCE DISCRIMINATOIRE**

Il s'agit généralement d'un signalement d'une annonce discriminatoire en vertu de l'article 11 de la Charte. Vous référer au Guide pour la procédure à suivre.

> [Guide annonce discriminatoire](#)

### **15. LA DEMANDE D'INFORMATION**

Il s'agit d'une demande relative à la *Charte* ou à la position de la Commission sur un sujet sensible de droits de la personne.

Après avoir pris connaissance de la demande, la TAE pourra référer la personne au site WEB de la Commission ou, en cas de doute, prendra son numéro et s'engagera à la rappeler avec l'information appropriée. *Il est important de suivre la procédure Traitement des demandes.*

> [Procédure sur le traitement des Demis](#)

➤ [Procédure - Traitement des demandes](#)

Si la demande vient d'un décideur (*Décideur : ce terme englobe toute personne en situation de décision ou de conseil dans le cadre*

organisationnel, notamment les chefs d'entreprise, les responsables des ressources humaines, les représentants syndicaux, etc.) il faut référer à [information\\_speciale@cdpdj.qc.ca](mailto:information_speciale@cdpdj.qc.ca)

## **16. TRANSMISSION D'UN SUBPOENA À LA SAAQ**

Ceci est utile afin d'obtenir les coordonnées d'une personne mise en cause si nous possédons son numéro de plaque d'immatriculation. S'applique :

- Après la réception d'une plainte signée.
- Dans le but d'obtenir les coordonnées d'une partie mise en cause.
- À l'aide du numéro de plaque d'immatriculation de la personne mise en cause.

La/le TAE prépare la citation à comparaître et importe au dossier. Fais une consultation interne auprès de la directrice pour signature. L'envoi de la citation est fait par la technicienne en administration.

[>Transmission d'un subpoena à la SAAQ](#)

## **17. DOSSIERS ASSOCIÉS**

Afin de décider si les dossiers doivent être associés, vous référer à l'aide-mémoire sur l'utilisation des dossiers associés.

[Aide-memoire - Dossiers Associés.docx](#)

## **18. LISTE DES LETTRES TYPES - RECEVABILITÉ**

Les lettres suivantes sont généralement utilisées à la recevabilité :

- DAEM01 (demande de cesser d'agir)
  - ❖ Ne pas envoyer si nous avons déjà un courriel de désistement
  - ❖ Dépôt président (statut du dossier « actif »)
- DAEM02 (Ne communique plus)
  - ❖ Faire un appel + l'envoi d'un courriel au préalable à des journées différentes
  - ❖ L'envoi de cette lettre est suivi d'une fermeture administrative (statut du dossier « demande »)
- DAEM03 (Ne collabore pas) :
  - ❖ Faire un appel et l'envoi d'un courriel au préalable
  - ❖ Fermeture administrative (statut dossier « demande »)
- DAEM03-COVID (Ne collabore pas)

- ❖ Dépôt président (statut du dossier actif)
- DAEM04 (Double recours/recours en discrimination)
  - ❖ Demande approbation coordonnatrice
  - ❖ Fermeture président (statut du dossier « actif »)
- DAEM05 (Dossiers hors juridiction)
  - ❖ Demande approbation coordonnatrice
  - ❖ Fermeture administrative (Statut du dossier « demande »)
- DAEM21 (Recours concurrent)
  - ❖ Demande approbation coordonnatrice
  - ❖ Dépôt président (Statut du dossier « actif »)
- DAEM30 (Accusé réception exploitation)
  - ❖ Lettre transmise aux dénonciateurs avant un transfert à l'évaluation
- DAEM38 (avis de refus écrit)
  - ❖ Demande approbation coordonnatrice
  - ❖ Fermeture administrative (Statut du dossier « demande »)
- DAEM41 (Annonce discriminatoire)
  - ❖ Demande approbation coordonnatrice
  - ❖ Fermeture administrative (Statut du dossier « demande »)
- DAEM43 (Envoi du formulaire de plainte)
- DAEM43 – (Envoi du formulaire de plainte – masque)
- DAEM44 (Transfert du dossier à l'évaluation)

## **19. ORDRE D'ANALYSE DES DIFFÉRENTS TYPES DE FERMETURE**

1. Évaluation de la recevabilité selon nos trois critères, Si non recevable, fermeture DAEM38;
2. D'abord je regarde si la situation constitue un hors compétence. Si oui, fermeture DAEM05;
3. Ensuite, j'établis s'il s'agit d'un hors délai. Si oui, fermeture DAEM22;
4. Si la situation est recevable, établir s'il y a la présence d'un double recours ou recours concurrent. Si oui, fermeture DAEM04 ou DAEM21.

## Danielle Roy

---

**De:** Audrey Asseman  
**Envoyé:** 24 janvier 2024 10:05  
**À:** DAEM\_GD\_Recevabilite; DAEM\_GD\_Evaluation; Karine Lapointe  
**Cc:** Marie-Claude Du Perron  
**Objet:** Fermeture en cas de victime décédée - Exploitation

**Importance:** Haute

**Indicateur de suivi:** Assurer un suivi  
**État de l'indicateur:** Avec indicateur

### MEMO

*Catégorie* **Orientations opérationnelles**

*Sujet :* **Exploitation – Victime décédée**

*Type :* **Nouveau**

*Mise en vigueur :* **24-01-2023**

*Équipes visées :* **Recevabilité  
Évaluation**

#### Descriptif :

Bonjour à toutes et à tous,

A la suite d'une demande que la DAEM et la DEC ont conjointement formulé au comité de gouvernance, je vous informe que dorénavant, **nous n'accepterons plus les dossiers dans lesquels la dénonciation fait état d'une victime présumée déjà décédée.**

En effet, en mettant l'accent sur la mise en place du filet de protection et en le faisant au regard de la volonté de la présumée victime, tel que l'amène les orientations prises dans les dossiers d'exploitation, il apparaît inutile de donner suite à des dénonciations où la personne concernée ne pourra plus être consulté. Dans ce type de situation, plus aucune mesure de protection n'est à mettre en place d'une part, et d'autre part, il sera impossible de valider le consentement de la victime présumée. Bien que des droits de succession, y compris d'agir, de la part des héritiers peuvent s'appliquer à la Charte, nous pensons que dans ce type de cas, il n'est pas opportun d'enquêter sur de possibles conflits intrafamiliaux ou désaccords de succession qui s'éloigne de la mission de la Commission à l'égard des situations d'exploitation. Ce faisant, les héritiers disposent d'autres recours devant les tribunaux de droits communs pour exercer leurs droits successibles, s'il y a lieu.

Pour autant, veuillez noter qu'une **exception s'applique**. En lien avec l'orientation n°4 de « Tenir compte de l'intérêt public et des droits de la victime dans le processus d'enquête et de judiciarisation », **nous continuerons de recevoir et traiter les dénonciations lorsque la victime présumée est décédée et que nous constatons qu'il y a un intérêt public dans la situation dénoncée**, tel que par exemple la mise en cause d'une résidence pour personne âgée ou un risque de répétition envers d'autres personnes âgées ou handicapées.

Un nouveau motif de fermeture intitulé « Victime décédée » a été ajouté au Clic dans la liste de choix possible lorsque vous utilisez la fermeture administrative Exploitation. La façon de recommander la fermeture est donc

la même que pour les autres fermetures en Exploitation, veuillez simplement choisir le motif approprié à la situation.

Merci et bonne journée !

**Audrey Asseman**

**Directrice de l'accueil évaluation et médiation**

Direction de l'accueil, de l'évaluation et de la médiation

514 873-5146 ou 1 800 361-6477 438-354-3126

[Audrey.Asseman@cdpdj.qc.ca](mailto:Audrey.Asseman@cdpdj.qc.ca)



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

Montréal (Québec) H2Y 1P5

Accès pour personnes à mobilité réduite:

361, rue Notre-Dame Ouest

[cdpdj.qc.ca](http://cdpdj.qc.ca)



**Vous n'êtes pas la personne à qui ce message est destiné ?**

Ce message et tous les éléments qu'il contient sont confidentiels.

Vous n'avez pas le droit de le reproduire, de le conserver ou d'utiliser les renseignements qu'il contient.

Supprimez ce message et écrivez-moi un message distinct pour m'informer de cette erreur.

Merci de votre collaboration.