

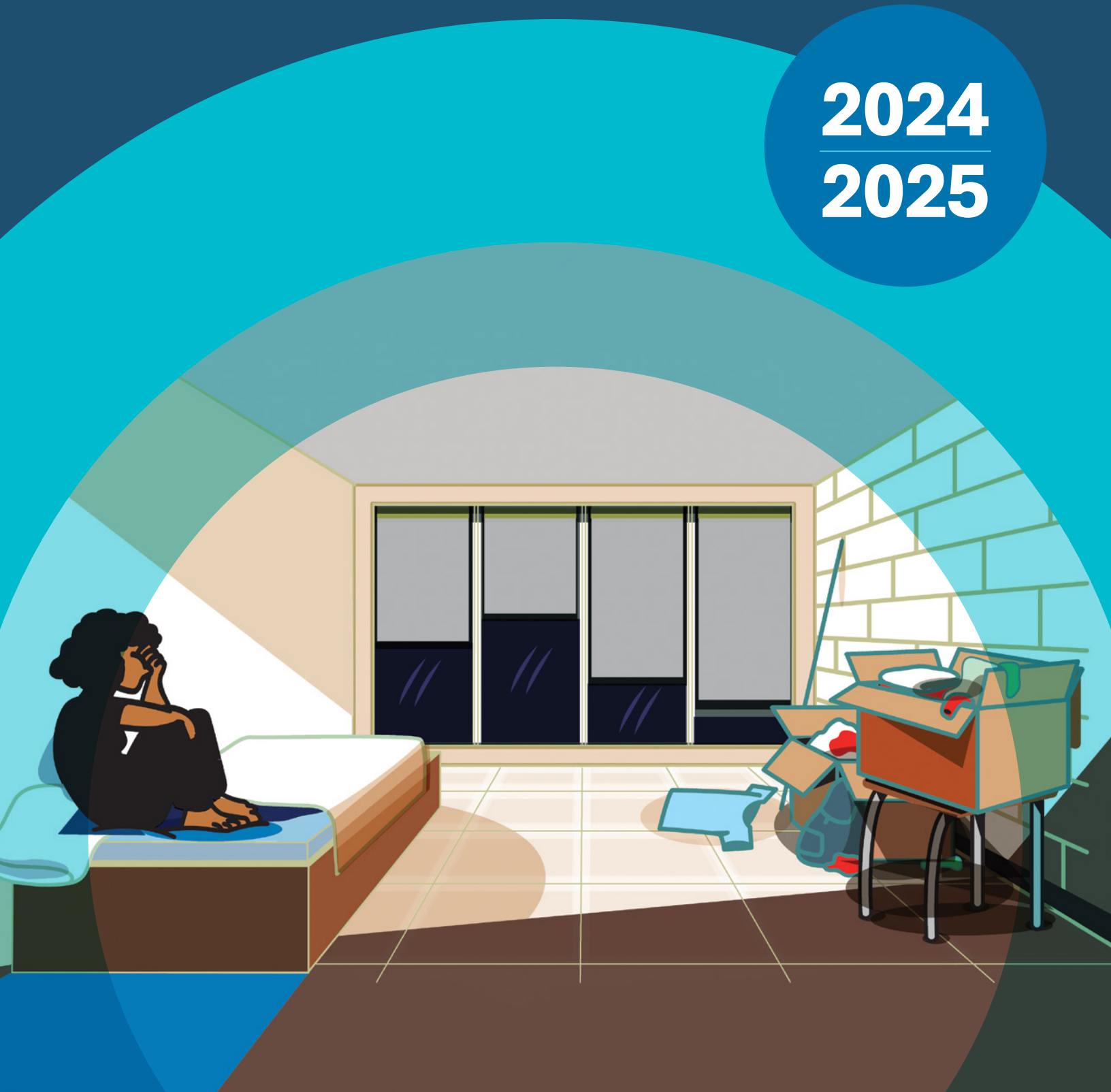


**Commission  
des droits**

de la personne et  
des droits de la jeunesse

# Rapport d'activités et de gestion

**2024**  
**2025**



Graphisme : Ministère de la Justice

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2025

Titre : Rapport d'activités et de gestion 2024-2025

Format : PDF

ISBN : 978-2-555-01434-3

Illustration de la page couverture : Clément de Gaulejac

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

# Table des matières

<b>Mot de la présidence</b> .....	2
<b>Les faits saillants</b> .....	6
<b>Le Prix Droits et Libertés 2024</b> .....	8
<b>SECTION 1 – Les mandats de la Commission</b> .....	11
La protection des personnes en vertu de la Charte des droits et libertés .....	12
La protection contre la discrimination et le harcèlement discriminatoire.....	18
La défense des personnes âgées ou handicapées victimes d’exploitation .....	21
La protection de l’intérêt de l’enfant et le respect de ses droits .....	23
L’accès à l’égalité en emploi.....	31
<b>SECTION 2 – Les activités de défense et de promotion des droits</b> .....	33
Les activités judiciaires.....	34
Les activités d’éducation .....	40
La présidence contribue au rayonnement de la Commission .....	44
Les activités de communication.....	47
Les activités de recherche .....	49
Les recommandations de la Commission en 2024-2025 .....	51
<b>SECTION 3 – La gouvernance et l’administration</b> .....	63
Les membres de la Commission .....	64
Organigramme .....	69
L’évolution du cadre législatif .....	70
L’accès à l’égalité en emploi à la Commission.....	71
Les ressources utilisées .....	72
Emploi et qualité de la langue française dans l’Administration .....	76
L’accès aux documents et la protection des renseignements personnels .....	79
<b>SECTION 4 – Les résultats</b> .....	81
Le plan stratégique 2021-2025 .....	82
La déclaration de services aux citoyennes et citoyens .....	102

# Mot de la présidence

**Nous vous présentons dans les pages qui suivent un résumé des activités de l'année 2024-2025, une autre année où la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a été très sollicitée pour l'ensemble de ses mandats. Nous avons poursuivi nos efforts pour répondre aux demandes de la population dans les dossiers individuels, tout en œuvrant aux dimensions plus collectives de nos mandats, par notre travail auprès des organismes de la société civile, des employeurs, des décideurs et du grand public.**



La dernière année a vu le départ à la retraite de Suzanne Arpin après cinq ans à titre de vice-présidente responsable du mandat jeunesse et l'entrée en poste d'une nouvelle vice-présidente, Stéphanie Gareau, qui apporte sa vaste expérience dans le domaine des droits de la jeunesse et qui est également responsable du mandat de l'exploitation des personnes âgées et des personnes handicapées. Le mandat de Myrlande Pierre à titre de vice-présidente responsable du mandat Charte a été renouvelé pour une période de cinq ans.

Étant donné l'importance que nous accordons à la protection des enfants et des jeunes les plus vulnérables de la société, la dernière année a été particulièrement active pour la Commission. En plus des enquêtes individuelles qui sont en augmentation dans des délais toujours conformes à nos standards, nous avons publié des résultats d'enquêtes systémiques et avons plaidé devant la Cour suprême du Canada afin de défendre les droits collectifs des enfants et des jeunes. Nous avons également choisi une thématique jeunesse

pour l'édition 2024 du Prix Droits et Libertés, qui portait sur la transition vers la vie adulte des jeunes sous la protection de la jeunesse.

En ce qui concerne notre mandat Charte, la population fait encore davantage appel à nos services pour des situations potentielles de discrimination, de harcèlement et d'exploitation. Le nombre de plaintes et de dénonciations reçues a augmenté de 25% dans la dernière année et de 41% depuis deux ans. Le handicap demeure le motif de près de la moitié des plaintes reçues, suivi des motifs liés au racisme qui en représente le quart. Il est à noter que 112 dossiers d'enquête ont porté sur le profilage racial, soit 12% de tous les dossiers de discrimination.

Au cours de la dernière année, nous avons également œuvré au renforcement des droits économiques et sociaux avec un projet d'envergure de sensibilisation sur les préjugés envers les personnes assistées sociales au Québec, la tournée de l'exposition *Nous : Portraits de l'assistance sociale* qui s'est

conclue au printemps 2025. Pendant la dernière année, l'exposition a été présentée à Saint-Hyacinthe, Sherbrooke et Saguenay, favorisant à chaque escale un renforcement marqué des liens entre la Commission et les acteurs municipaux, institutions scolaires, milieu de la recherche, milieu culturel et communautaire, ainsi que les personnes assistées sociales elles-mêmes.

En juin 2024, la Commission et l'Institut Tshakapesh ont lancé le site [mythesetrealites.ca](http://mythesetrealites.ca) qui vise à favoriser une meilleure compréhension des réalités et enjeux des peuples autochtones, notamment en déconstruisant des mythes et en proposant des réponses à des questions qui animent les allochtones.

Pour ce qui est du volet de promotion des droits, nous avons produit une campagne sur le racisme dans le sport chez les jeunes. La campagne « Crois en mon talent » a la particularité d'avoir été développée avec des jeunes de 12 à 17 ans dans toutes les phases du projet, depuis l'idéation jusqu'à la création des vidéos diffusées sur de nombreuses plateformes. Nous avons également lancé une infolettre en mars 2024, dans un contexte où les algorithmes contrôlent de plus en plus l'accès aux publications sur les réseaux sociaux et sur le Web.

Au cours de l'année 2024-2025, 53 nouvelles organisations ont adhéré au programme d'accès à l'égalité en emploi. Parmi celles-ci, une était reliée à la LAEE dans des organismes publics, 49 concernaient les programmes d'obligation contractuelle du Québec et trois pour les programmes volontaires.

En terminant, dans le contexte politique et socioéconomique actuel où les droits de la personne sont confrontés à des reculs et des menaces à travers la planète, nous croyons que la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse doit continuer à jouer son rôle crucial pour préserver les acquis au Québec depuis l'adoption de la Charte des droits et libertés de la personne, il y a bientôt 50 ans. Nous comptons sur un personnel efficace et engagé pour poursuivre notre importante mission.



**Philippe-André Tessier**

Président



**Myrlande Pierre**

Vice-présidente, responsable du mandat Charte



**Stéphanie Gareau**

Vice-présidente, responsable du mandat Jeunesse

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

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 73 de la Charte des droits et libertés de la personne et à la Loi sur l'administration publique, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport d'activités et de gestion 2024-2025 de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2024 au 31 mars 2025.

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

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

Le président de la Commission,



**Philippe-André Tessier**  
Montréal, le 30 mai 2025

# Déclaration sur la fiabilité des données contenues dans le Rapport d'activités et de gestion 2024-2025 de la Commission

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

Les données du Rapport d'activités et de gestion 2024-2025 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 2025.

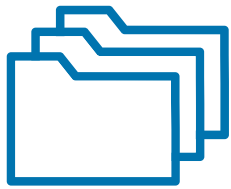
Le président de la Commission,



**Philippe-André Tessier**

Montréal, le 30 mai 2025

# Les faits saillants



## Droits de la personne

**2 938**

plaintes ou dénonciation déposées (25 % d'augmentation)

**1 292**

dossiers ouverts (16 % d'augmentation)

**2 968**

dossiers traités (37 % d'augmentation)



## Exploitation d'une personne âgée ou handicapée

**531**

demandes ou dénonciations reçues (22 % d'augmentation)



## Droits de la jeunesse

**1 053**

demandes d'enquête reçues (39 % d'augmentation)

**265**

dossiers d'enquêtes ouverts



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

**316**

organismes publics accompagnés

**216**

entreprises privées accompagnées



### Service de médiation

**206**

dossiers traités

Dont **79 %**  
de règlement à l'amiable.



### Recherche

**49**

projets de loi analysés

Près de **80**  
recommandations émises  
à différentes instances



### Activités judiciaires

**37**

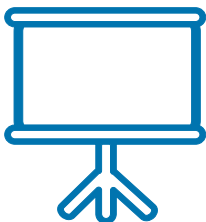
recours en justice intentés

**37**

jugements obtenus

**58**

règlements obtenus



### Formation

**276**

séances

**8 439**

personnes participantes



### Notoriété

**5 600**

mentions de la Commission des droits dans les médias

# Le Prix Droits et Libertés 2024

**Le Prix Droits et Libertés 2024**  
célèbre les initiatives qui accompagnent les jeunes  
dans leur passage vers la vie adulte



La délégation de la Fondation des jeunes de la DPJ, lauréate du PDL 2024.  
Photo : Paméla Lajeunesse

La 36<sup>e</sup> édition du Prix Droits et Libertés (PDL) s'est tenue en décembre 2024 à la Maison d'Haïti de Montréal, sous le thème « *Devenir adulte : Modifier des trajectoires, nourrir l'espoir* », en écho au 35<sup>e</sup> anniversaire de la Convention relative aux droits de l'enfant et au 45<sup>e</sup> anniversaire de l'entrée en vigueur, en 1979, de la *Loi sur la protection de la jeunesse*. Fidèle à sa mission de promotion et de protection des droits de l'enfant, la Commission a voulu mettre en lumière des projets qui favorisent l'autonomie et l'inclusion sociale des jeunes en situation de précarité. La cérémonie a d'ailleurs rassemblé une centaine de personnes, dont de nombreux jeunes.

Le Prix 2024 a été remis au programme *Transition vers la vie adulte* de la Fondation des jeunes de la DPJ, qui propose, dès l'âge de 16 ans, un accompagnement structurant aux jeunes pris en charge par la Direction de la protection de la jeunesse. Déployée à l'échelle du Québec, cette initiative agit comme un filet social autour des jeunes et des organismes experts qu'elle finance, en contribuant à combler le manque de soutien familial à une étape charnière de leur parcours. Le programme offre des chances équitables aux jeunes en les appuyant dans leurs projets d'études ou d'intégration socioprofessionnelle, et en les aidant à naviguer vers l'autonomie.



La délégation de La Tablée des Chefs.  
Photo : Paméla Lajeunesse

Le prix coup de cœur du public a été attribué au programme *Cuisine ton avenir – DPJ* de La Tablée des Chefs, salué pour son approche concrète qui vise à renforcer l'autonomie alimentaire des jeunes en situation de vulnérabilité. Par la distribution de trousseaux culinaires, une offre de blocs d'ateliers de cuisine, et un volet employabilité comprenant une formation préparatoire au travail en restauration, l'initiative favorise l'estime de soi des jeunes et leur capacité à se projeter vers l'avenir.

Le *Projet Orion*, porté par Motivaction Jeunesse, et soutenu par 14 partenaires à travers le Québec, a également retenu l'attention du jury. Cette initiative accompagne des jeunes réfugiés dans leur intégration sociale et culturelle en les plaçant au cœur du processus. Grâce à son approche participative, à la diversité de ses activités et à son travail de plaidoyer, le projet constitue un véritable modèle de co-construction avec les jeunes.

Une mention spéciale a été décernée à la Fondation Ancre Jeunesse pour le projet *Envol vers l'autonomie*, un programme pilote prometteur visant à prévenir l'itinérance et la précarité des jeunes qui quittent les milieux d'hébergement de la DPJ dans les régions



La délégation de Motivaction Jeunesse accompagnée des jeunes du programme. Photo : Paméla Lajeunesse

de la Capitale-Nationale et de Chaudière-Appalaches, grâce à un accompagnement psychosocial et à des solutions concrètes de logement.

À travers le thème de 2024, la Commission a souhaité rappeler que l'accompagnement des jeunes vers l'âge adulte est un levier fondamental de l'égalité des chances et un enjeu collectif. Les initiatives récompensées incarnent l'espoir et la solidarité nécessaires pour transformer les trajectoires, un jeune à la fois.

Les membres du jury ont sélectionné des candidatures d'une grande qualité, témoignant de la créativité et de la résilience du milieu jeunesse au Québec. Par ailleurs, les trophées en bois décernés aux gagnants ont été réalisés par une talentueuse jeune artiste inscrite au programme en arts visuels du Cégep de Saint-Laurent : Simone Beaudet.

Le jury de la 36<sup>e</sup> édition du PDL était formé par Suzanne Arpin, à l'époque vice-présidente de la Commission pour le mandat jeunesse, Ursy Ledrich Bouendet, cofondateur du Collectif des Ex-placés de la DPJ, Hawa Annour Mahamat, bénévole auprès des Regroupements des Auberges du cœur, Holly Norris, chargée de programme principale chez Equitas, Stéphanie Gareau, directrice générale de la Fondation Marie-Vincent et membre à temps partiel de la Commission des droits pour le volet jeunesse en 2024.

Suzanne Arpin remet le prix Coup de cœur à la Tablée des chefs. C'était la dernière sortie publique de Mme Arpin comme vice-présidente de la Commission. Elle a depuis été remplacée à la vice-présidence par Stéphanie Gareau.  
Photo : Paméla Lajeunesse.



Illustration: Clément de Gaulejac



# Les mandats de la Commission

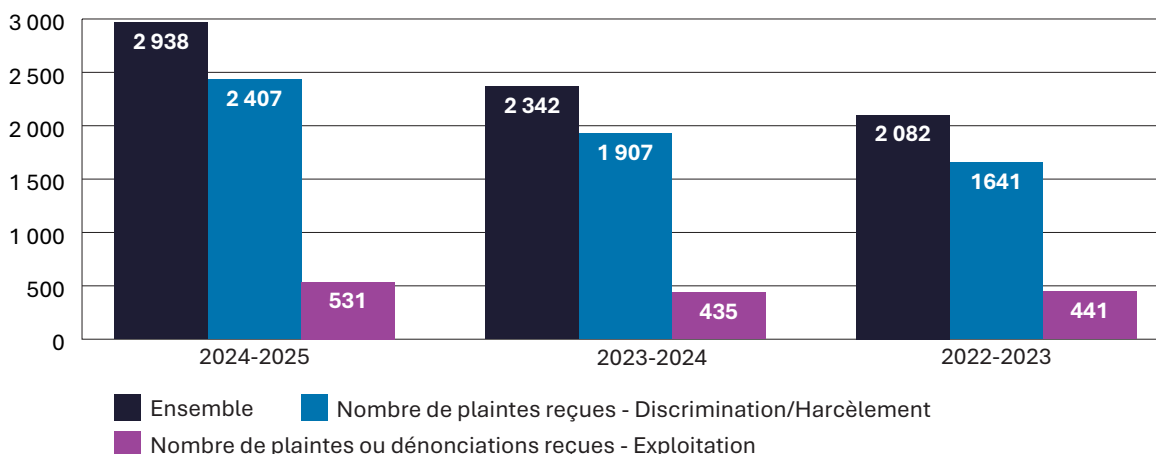
# La protection des personnes en vertu de la Charte des droits et libertés

Entre le 1<sup>er</sup> avril 2024 et le 31 mars 2025, la Commission a reçu 2 938 plaintes ou dénonciation en lien avec une situation potentielle de discrimination, de harcèlement

ou d'exploitation. Cela représente une augmentation de 25 % des plaintes et dénonciations dans la dernière année et de 41 % depuis les deux dernières années.

## GRAPHIQUE 1

### Plaintes et dénonciations déposées au cours des trois dernières années – discrimination, harcèlement et exploitation

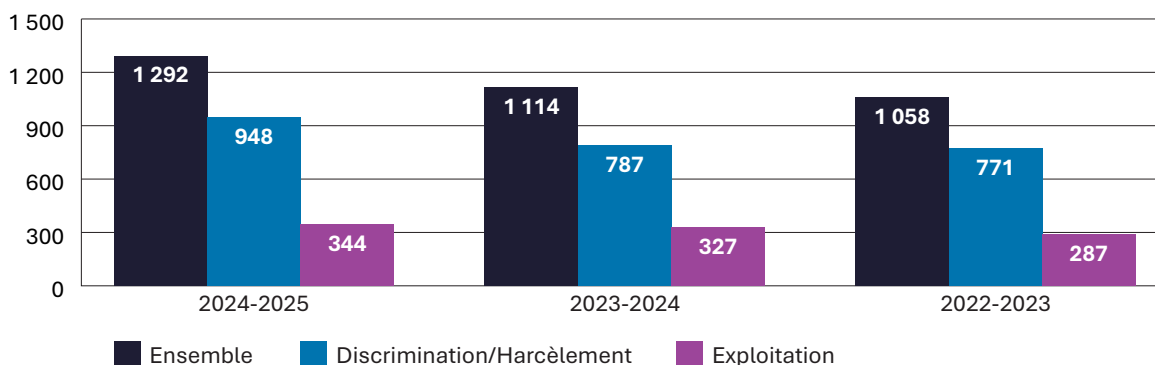


Durant cette même période, la Commission a entrepris des enquêtes ou des démarches pour sécuriser une situation (comme par exemple participer à des processus d'action concertés dans le cadre de l'entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, intervenir auprès du milieu de la santé ou de la famille pour faire cesser la situation, mettre en place un filet de sécurité, etc.) pour 1 292 dossiers

de plainte ou de dénonciation, soit 16 % de plus que l'année précédente, et 22 % de plus sur les trois dernières années. Elle a agi après avoir jugé que le problème dénoncé interpellait sa compétence et était recevable. Cela ne signifie pas nécessairement que la demande a été reçue à la même période. De la même manière, certaines des demandes reçues à la fin de l'année financière 2024-2025 se retrouveront dans les dossiers ouverts en 2025-2026.

## GRAPHIQUE 2

### Dossiers ouverts au cours des trois dernières années – discrimination, harcèlement et exploitation



Toute personne ou tout groupe de personnes peut porter plainte. Un organisme représentant une ou des personnes peut aussi le faire en leur nom, s'il est mandaté pour le faire. La plainte repose sur le sentiment d'être victime personnellement :

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

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

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

En 2024-2025, la Commission a traité et finalisé près de 3 000 dossiers, soit 37 % de plus que l'année précédente.

## TABLEAU 1

### Dossiers traités et fermés en droits de la personne

2024-2025	2023-2024	2022-2023
2 968	2 171	2 232

Pour près du tiers (30 %) des dossiers traités et finalisés, la plainte ou la dénonciation a été fermée parce que **le dossier ne correspondait pas à un cas de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation** tel que défini par la Charte. Un autre pourcentage (17 %) des dossiers ont été fermés pour une raison que l'on dit administrative, par exemple la personne

avait déposé sa plainte en dehors des délais ou ne communique plus avec la Commission à la suite de sa plainte ; ou parce que la situation est réglée. Près du cinquième (18 %) des dossiers n'entraient pas dans la juridiction de la Commission. Des dossiers ont également été fermés parce qu'un règlement a été conclu entre les deux parties en conflit (9 %).

**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 ;
- la victime ou le plaignant n'a pas un intérêt suffisant ;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi ;
- la victime ou le plaignant a exercé personnellement, pour les mêmes faits, un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 de la Charte.

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

**TABLEAU 2**

**Dossiers fermés selon le motif**

Motif de fermeture des dossiers	2024-2025		2023-2024		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Ne constitue pas un cas de discrimination, harcèlement ou exploitation	886	30 %	686	32 %	688	31 %
Motif administratif – Discrimination ou harcèlement	505	17 %	568	26 %	503	22 %
Motif administratif – Exploitation	132	4 %	n. d.	n. d.	n. d.	n. d.
Transmis au comité des plaintes pour décision	290	10 %	248	11 %	443	20 %
Règlement à l'amiable	266	9 %	275	13 %	208	9 %
Décision de fermeture à l'enquête (cesser d'agir)	330	11 %	313	14 %	290	13 %
Hors juridiction	549	18 %	67	3 %	73	3 %
Jugement d'un tribunal	8	0 %	10	1 %	17	1 %
Mandat non exécutable	2	0 %	4	0 %	10	0 %
<b>Total</b>	<b>2 968</b>	<b>100 %</b>	<b>2 171</b>	<b>100 %</b>	<b>2 232</b>	<b>100 %</b>

Le service de **médiation** de la Commission a traité 206 dossiers, desquels 163 dossiers ont été conclus par une entente, ce qui constitue un taux de règlement de 79 %.

### **TABLEAU 3**

#### **Dossiers conclus par une entente entre les parties**

<b>Dossiers</b>	<b>2024-2025</b>	<b>2023-2024</b>	<b>2022-2023</b>
Dossiers traités par le service de médiation	<b>206</b>	214	183
Conclus avec entente	<b>163</b>	177	120
Taux de règlement	<b>79 %</b>	83 %	66 %
Nombre d'ententes réalisées avant la fin de l'enquête	<b>216</b>	222	149

## Trois médiations réussies

1. Une personne en situation de handicap porte plainte contre une compagnie de transport pour avoir refusé de donner accès à son chien guide. À l'issue de la médiation, il a été convenu que la compagnie ferait plusieurs modifications afin de pouvoir répondre à l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes accompagnées d'un chien d'assistance. La compagnie s'est notamment engagée à modifier le règlement interne pour l'ajuster aux besoins des personnes en situation de handicap ; à modifier les informations que l'on peut donner au téléphone pour permettre de spécifier s'il y a un besoin particulier ; et à développer l'ajout d'une nouvelle option sur son application mobile permettant aux clients accompagnés d'un chien d'assistance de s'identifier pour ainsi recevoir les services d'un chauffeur compatible et éviter des refus. La compagnie a également suivi une formation offerte par la Commission et a conjointement signé un communiqué de presse avec l'organisme accompagnant la partie plaignante.



Illustration : Clément de Gaulejac

2. Une femme ayant fait une demande d'emploi pour un poste dans un environnement de travail majoritairement masculin s'est vu refuser le poste. La plaignante allègue que ce refus est basé sur son sexe et non sur son expérience ou ses compétences. Le processus de médiation a permis de conclure une entente à l'amiable. La femme a finalement obtenu le poste convoité.
3. Une personne allègue avoir été victime d'une intervention policière abusive en raison de sa « race » et de sa couleur de peau. La médiation a permis d'offrir à cette personne l'opportunité de témoigner de son vécu comme minorité racisée. Le service de police s'est engagé à poursuivre la formation du personnel pour contrer le profilage racial et à le sensibiliser en s'appuyant sur la situation vécue par la victime.

S'il n'est pas possible d'arriver à une entente à travers la médiation, ou si la médiation a été refusée par l'une des deux parties, la Commission mène une enquête. Des éléments de preuve sont alors recherchés (témoignages, documents, etc.) afin de vérifier si la plainte est bien appuyée par des faits. Le résultat de cette recherche est soumis au **comité des plaintes**, constitué de trois membres de la Commission et présidé par la vice-présidente responsable du mandat Charte. Ce comité évalue si les preuves sont suffisantes et rend une décision dans le dossier. Durant la dernière année, le comité des plaintes a décidé de fermer 226 dossiers pour preuves insuffisantes sur les 367 dossiers qu'il a analysés.

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

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

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

#### TABLEAU 4

##### Décisions rendues par le comité des plaintes

Décision	Motif	Nombre
Fermetures de dossier	Insuffisance de preuve	226
	Inutilité de poursuivre la recherche de preuve	22
	La plainte a été déposée plus de deux ans après le dernier fait pertinent	0
	Autre	0
Mesures de redressement	La Commission représente la partie plaignante devant le tribunal	77
	Décision de la Commission de ne pas représenter la partie plaignante devant le tribunal	42
<b>Total de décisions rendues</b>		<b>367</b>

La Commission s'est fixé comme objectif de faire connaître aux parties sa décision dans un délai moyen de **quinze mois suivant le dépôt d'une plainte** relevant de la Charte. En 2024-2025, la Commission a respecté cet engagement avec un **délai moyen de traitement de 6,9 mois** pour toutes les plaintes et dénonciations traitées, en baisse de plus

d'un mois par rapport à l'année précédente. Le délai de 13,5 mois pour les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête est aussi en baisse par rapport aux deux dernières années. Le pourcentage de dossiers traités en moins de 15 mois est de 86 %, ce qui représente également un meilleur résultat que celui observé ces dernières années.

**TABLEAU 5**

**Délai moyen de traitement avant judiciarisation, s’il y a lieu (en mois)**

Plaintes et dénonciations	2024-2025		2023-2024		2022-2023	
	Nombre de dossiers	Mois	Nombre de dossiers	Mois	Nombre de dossiers	Mois
Toutes les plaintes et dénonciations traitées	2 903	6,9	2 103	8,3	2 141	10,0
Plaintes ayant fait l’objet d’une enquête	1 067	13,5	957	14,1	996	15,7
Pourcentage de dossiers traités en moins de 15 mois	86 %		82 %		74 %	

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

**1 Réception**

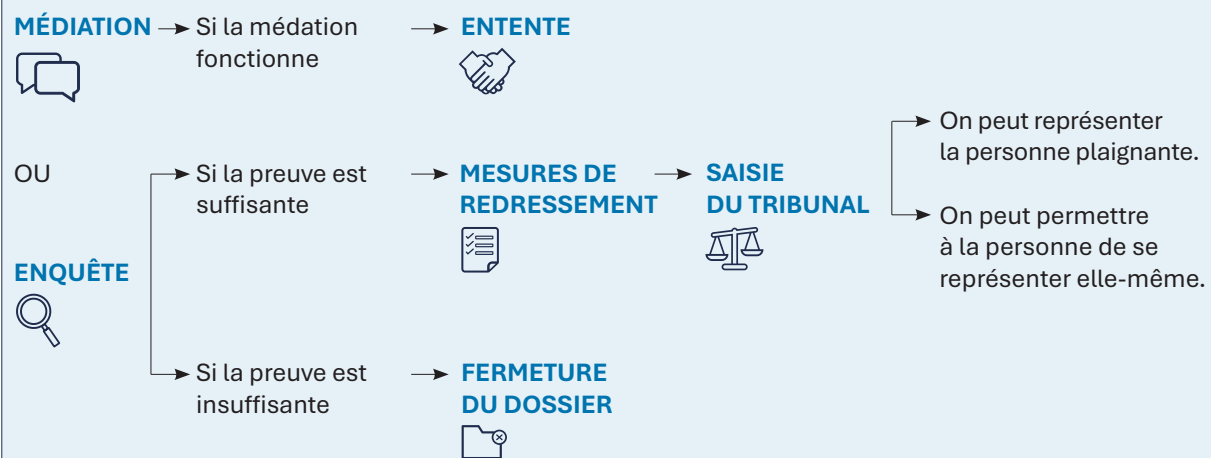
**ÉVALUATION DE LA PLAINTÉ**

**2 Intervention**

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

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

**3 Résolution**



# La protection contre la discrimination et le harcèlement discriminatoire

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

Au cours de la dernière année, la Commission a reçu 2 407 plaintes ou dénonciation en lien

avec une situation potentielle de discrimination ou de harcèlement, en hausse de 26 % (Graphique 1).

Le **handicap** demeure le motif prépondérant des plaintes déposées à la Commission avec 47 % des dossiers d'enquêtes ouverts, suivi des motifs liés au racisme (« race », couleur, origine ethnique ou nationale) avec 24 %. Le secteur du travail représente 39 % des dossiers ouverts issus des plaintes en discrimination et/ou harcèlement discriminatoire.

Illustration :  
Clément de Gaulejac



**TABLEAU 6**
**Dossiers d'enquête ouverts selon le secteur d'activité et le motif de discrimination**

Motifs	Secteurs					2024-2025	2023-2024	2022-2023
	Travail	Logement	Acte juridique/ Biens et services	Accès aux transports et lieux publics	Autre			
Âge	9 % (32)	15 % (8)	4 % (10)	0 % (1)	0 % (-)	<b>5 % (51)</b>	7 % (55)	6 % (47)
Antécédents judiciaires	16 % (58)	0 % (-)	0 % (-)	0 % (-)	0 % (-)	<b>6 % (58)</b>	7 % (54)	6 % (46)
Condition sociale	0 % (-)	24 % (13)	1 % (3)	2 % (4)	1 % (1)	<b>2 % (21)</b>	4 % (32)	5 % (38)
Convictions politiques	1 % (2)	0 % (-)	1 % (2)	3 % (7)	0 % (-)	<b>1 % (11)</b>	1 % (5)	1 % (6)
État civil	1 % (4)	7 % (4)	0 % (1)	0 % (1)	1 % (1)	<b>1 % (11)</b>	3 % (24)	2 % (18)
Grossesse	7 % (27)	2 % (1)	1 % (2)	0 % (-)	0 % (-)	<b>3 % (30)</b>	1 % (10)	3 % (22)
Handicap	38 % (142)	33 % (18)	48 % (109)	81 % (177)	4 % (3)	<b>47 % (449)</b>	39 % (308)	40 % (310)
Identité ou expression de genre	1 % (3)	0 % (-)	4 % (10)	1 % (2)	3 % (2)	<b>2 % (17)</b>	2 % (16)	1 % (10)
Langue	2 % (7)	2 % (1)	2 % (4)	0 % (-)	1 % (1)	<b>1 % (13)</b>	1 % (10)	1 % (4)
Orientation sexuelle	1 % (4)	4 % (2)	2 % (5)	0 % (1)	1 % (1)	<b>1 % (13)</b>	1 % (9)	1 % (8)
« Race », couleur, origine ethnique ou nationale	19 % (70)	15 % (8)	28 % (65)	10 % (21)	82 % (60)	<b>24 % (224)</b>	27 % (210)	28 % (222)
Religion	2 % (7)	0 % (-)	3 % (6)	1 % (2)	1 % (1)	<b>2 % (16)</b>	2 % (18)	2 % (16)
Sexe	4 % (16)	0 % (-)	5 % (12)	1 % (3)	4 % (3)	<b>4 % (34)</b>	5 % (37)	4 % (32)
<b>Total</b>	<b>100 % (372)</b>	<b>100 % (55)</b>	<b>100 % (229)</b>	<b>100 % (219)</b>	<b>100 % (73)</b>	<b>100 % (948)</b>	<b>100 % (788)</b>	<b>100 % (779)</b>
<b>2024-2025 (%)</b>	<b>39 %</b>	<b>6 %</b>	<b>24 %</b>	<b>23 %</b>	<b>8 %</b>	<b>100 %</b>		
2023-2024 (%)	48 %	8 %	25 %	12 %	8 %	<b>100 %</b>		
2022-2023 (%)	37 %	10 %	29 %	16 %	8 %	<b>100 %</b>		

Il est à noter que les dossiers d'enquête ouverts ne sont pas nécessairement des plaintes reçues durant la même année de référence.

Plus d'une centaine (112) de dossiers d'enquête de la Commission ont porté sur le **profilage racial**, un nombre relativement stable depuis 2022.

#### TABLEAU 7

##### Dossiers d'enquête ouverts portant sur le profilage racial

2024-2025	2023-2024	2022-2023
112	97	114

Illustration :  
Clément de Gaulejac



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

Durant la dernière année, la Commission a reçu **531 demandes ou dénonciations** en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées interdite à l'article 48 de la Charte. Ce nombre représente une augmentation de 22 % des demandes ou dénonciations pour le motif exploitation. La Commission a traité 125 dossiers de plus que l'année précédente. Elle a participé à 345 processus d'intervention concertée (PIC), ce qui représente sur un an une hausse de 18 %. Ces processus, mis en place dans le cadre

de l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, permettent à la Commission de coordonner ses efforts pour protéger la personne vulnérable avec ceux des corps policiers, du système de santé, du Curateur public, du Directeur des poursuites criminelles et pénales et de l'Autorité des marchés financiers qui sont tous des partenaires ayant signé cette entente.

**TABLEAU 8**

## Dossiers d'exploitation de personnes âgées ou de personnes handicapées

Dossiers	2024-2025	2023-2024	2022-2023
Nombre de demandes ou de dénonciations reçues	531	435	441
Part du total des demandes reçues en vertu de la Charte	18 %	19 %	21 %
Nombre de dossiers ouverts	344	327	287
Part des dossiers d'exploitation sur l'ensemble des dossiers ouverts en droits de la personne	27 %	29 %	27 %
Nombre de plaintes et dénonciations traitées et fermées	531	406	354
Dossiers d'enquête ouverts à l'initiative de la Commission	38	23	32
Nombre total d'enquêtes ouvertes	59	59	77
Nombre de participations aux processus d'intervention concertée prévus par l'Entente-cadre nationale pour lutter contre la maltraitance envers les personnes âgées	345	293	234
Nombre de processus d'intervention concertée initiés par la Commission	4	7	n. d.
Intervention pour sécuriser une situation en protection contre l'exploitation	51	n. d.	n. d.

# Trois interventions de la Commission dans des situations d'exploitation

## Femme âgée et handicapée exploitée par son entourage familial

Une femme vulnérable aurait été exploitée par des membres de sa famille avec qui elle demeure. La victime alléguée, âgée de plus de 90 ans, est en situation de handicap et de précarité financière. Elle a besoin de soins et est dépendante de son entourage pour ses activités quotidiennes. La femme reçoit une pension et une rente, mais n'en bénéficierait pas du fait que son entourage lui prélèverait son argent. Elle vivrait dans des conditions insalubres. La Commission est intervenue en présence d'une travailleuse sociale. Elle a rencontré la victime qui a accepté que la Commission intervienne auprès du CLSC et des membres de sa famille. La femme a pris conscience qu'elle ne pouvait plus vivre dans cette situation et a souhaité un changement sans toutefois créer de problèmes avec sa famille. On procède au déménagement de la victime dans une résidence pour personnes âgées. Le service de police est présent le jour du départ et des proches s'occupent de ses affaires personnelles. Également, des démarches sont faites auprès de la personne qui détenait une procuration bancaire pour protéger les comptes en banque de la victime. L'ensemble des démarches coordonnées par la Commission, ainsi que la présence rassurante de gens auprès de la victime, ont permis son déménagement en RPA et de faire cesser la situation, en ayant un impact le moindre possible sur les relations familiales, tel que le souhaitait la personne vulnérable.

## Menacée de mort par son conjoint proche aidant

Une personne aînée en situation de handicap est présumée victime d'exploitation psychologique et financière par son conjoint qui est également son proche aidant. Vu l'ampleur de ses limitations fonctionnelles, elle est entièrement dépendante de lui. Épuisé et à bout de ressources, l'homme incite sa conjointe à demander l'aide médicale à mourir en la menaçant de s'enlever la vie s'il doit continuer à s'occuper d'elle, tout en refusant l'aide du CLSC qui pourrait alléger sa charge. Il l'invective et lui profère des menaces de mort si elle refuse la procédure médicale pour mettre fin à ses souffrances. L'intervention des partenaires de l'Entente-cadre nationale a permis de sécuriser la situation dans un premier temps. La personne reçoit maintenant les soins adéquats à son état et la Commission fait enquête sur la situation qu'elle a vécue.



Illustration : Clément de Gaulejac

## Un fils vend la maison de sa mère contre sa volonté

Une personne dénonce une possible situation d'exploitation d'une aînée qui habite dans une maison bigénérationnelle avec son fils. Elle n'a aucun souvenir de lui avoir cédé sa part de la propriété par acte de donation notarié et elle est très inquiète d'avoir à déménager en résidence puisque la maison est à vendre. Elle souhaite l'aide de la Commission qui déclenche une enquête. Après avoir rencontré l'enquêtrice, le fils retire la maison du marché immobilier. Il abandonne ses plans de relocalisation et s'engage à ne pas vendre la propriété, d'autant plus qu'il éprouve lui-même des enjeux de santé importants. Le dossier est fermé à la demande de la mère qui ne souhaite plus poursuivre ses démarches à la Commission puisqu'elle est satisfaite du résultat obtenu.

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

Le nombre de demandes d'enquêtes présentées à la Commission dans le cadre de son mandat jeunesse a continué, encore une fois cette année à progresser à la hausse. Les **1 053 demandes d'enquête reçues** représentent 39 % d'augmentation comparativement à l'an dernier et 127 % de plus qu'en 2022-2023. La Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ) confiée à la Commission

le mandat de faire enquête lorsqu'il y a des raisons de croire que les droits des enfants ou d'un groupe de jeunes dont la situation est prise en charge par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) ou par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA) seraient lésés. Les enquêtes de la Commission ont pour objectif de faire cesser la situation et d'éviter qu'elle ne se reproduise.

**TABLEAU 9**

## Enquêtes jeunesse

Demandes reçues			Dossiers d'enquête ouverts			Dossiers d'enquête traités et fermés		
2024-2025	2023-2024	2022-2023	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2024-2025	2023-2024	2022-2023
<b>1053</b>	759	463	<b>265</b>	282	202	<b>217</b>	267	207

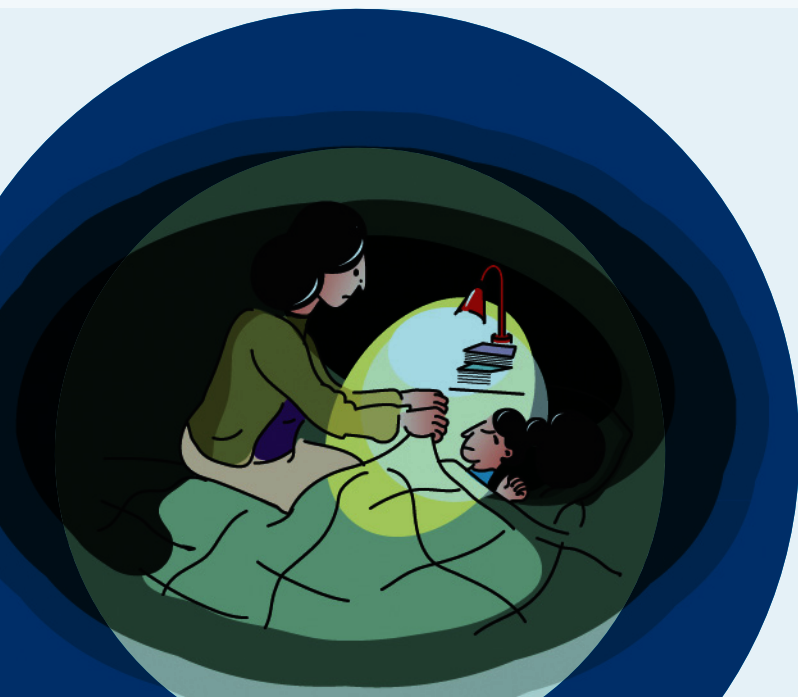
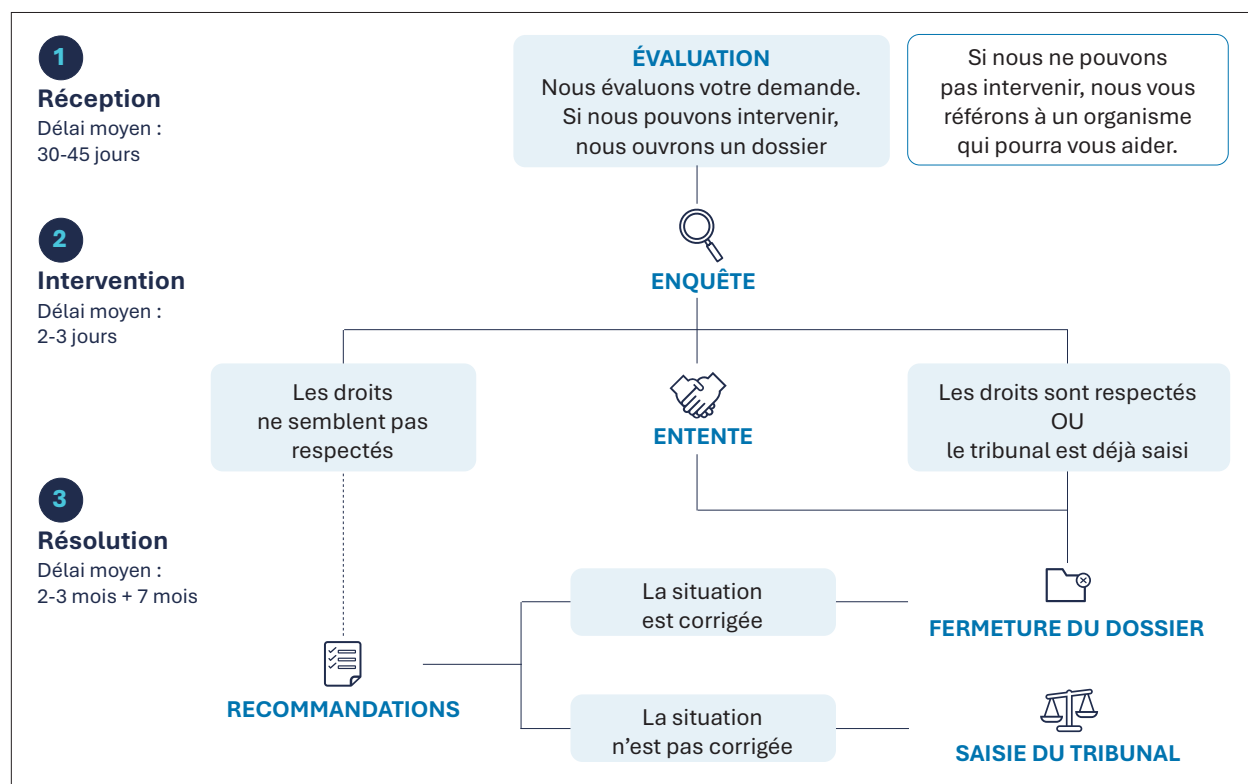


Illustration :  
Clément de Gaulejac

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



### La lésion de droits : fondement des enquêtes jeunesse

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

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

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

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

Lorsque les allégations portées à l'attention de la Commission lui donnent des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés, elle communique les éléments essentiels de la demande

d'enquête à la personne, l'établissement ou l'organisme à qui les actes sont reprochés afin d'obtenir sa version des faits. À la lumière des renseignements recueillis, et si la Commission estime que des droits pourraient avoir été

lésés, elle analyse ensuite la possibilité que la situation soit corrigée. Si cela est impossible, l'enquête se poursuit par la recherche d'éléments de fait pertinents. Dans le cadre

de l'enquête, selon la nature des allégations, la Commission peut aussi se rendre sur les lieux pour constater les faits ou parler aux enfants et aux jeunes concernés.

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

- un directeur ou une directrice de la protection de la jeunesse, lorsqu'un cas lui a été signalé ;
- un Centre intégré de santé et de services sociaux assurant la prise en charge d'un enfant ou d'un adolescent ;
- une famille d'accueil à qui un enfant ou un adolescent a été confié ;
- tout établissement, organisme ou personne agissant en vertu de la Loi sur la protection de la jeunesse (centre de réadaptation, CLSC, policier, centre de réadaptation en déficience intellectuelle, etc.) ;
- tout établissement ou toute personne responsable de la garde d'un adolescent reconnu coupable d'une infraction en vertu de la LSJPA.

Dans plus des deux tiers (68 %) des demandes reçues, c'est **l'un des parents qui a interpellé la Commission**. Au deuxième rang (9 %) vient la Commission elle-même, puisqu'elle dispose

du pouvoir de déclencher une enquête de sa propre initiative. Les grands-parents (7 %) viennent ensuite, puis le milieu élargi.

**TABLEAU 10**

**Demandes d'enquête par type de requérant**

Requérant	2024-2025		2023-2024		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Parent	717	68 %	473	62 %	259	56 %
Commission (de sa propre initiative)	97	9 %	97	13 %	78	17 %
Grand-parent	76	7 %	54	7 %	35	8 %
Milieu élargi	43	4 %	49	6 %	18	4 %
Famille d'accueil	18	2 %	31	4 %	21	5 %
Avocat de l'enfant ou de ses parents	11	1 %	20	3 %	1	0,2 %
Professionnel (juge ou autre)	11	1 %	16	2 %	37	8 %
Enfant	19	2 %	18	2 %	11	2 %
Autre	6	1 %	1	1 %	3	1 %
Inconnu	55	5 %	N/D	N/D	N/D	N/D
<b>Total</b>	<b>1053</b>	<b>100 %</b>	759	100 %	463	100 %

La liste des motifs principaux ayant justifié l'ouverture d'un dossier est dominée par le droit de l'enfant de recevoir **des services de santé**

**et des services sociaux de qualité** (dans 29 % des cas) et son droit à ce que les **décisions prises** le soient **dans son intérêt** (26 %).

**TABLEAU 11**

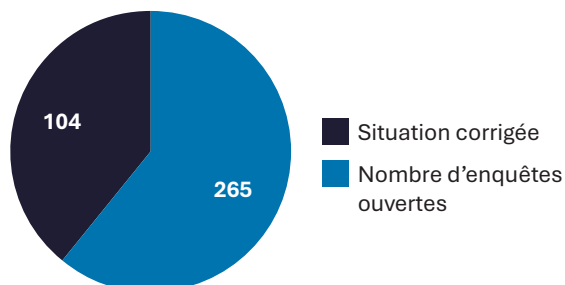
**Motifs principaux des dossiers ouverts (%)**

Motifs	2024-2025	2023-2024	2022-2023
Le droit de recevoir des services de <b>santé et des services sociaux</b> de qualité	29 %	21 %	15 %
Le droit de l'enfant à ce que les <b>décisions prises</b> le soient <b>dans son intérêt</b>	26 %	18 %	16 %
Le droit de l'enfant d'être hébergé dans un <b>milieu de vie substitut</b> conforme à ses droits	11 %	23 %	22 %
Les obligations du DPJ en lien avec le traitement d'un <b>signalement</b>	7 %	11 %	17 %
Le droit de l'enfant d' <b>être entendu, informé et accompagné</b> par la personne de son choix	6 %	9 %	4 %
L'obligation du DPJ d'exécuter une <b>ordonnance</b> de la Chambre de la jeunesse	5 %	5 %	2 %
Le droit à ce que les décisions assurent <b>la stabilité des liens et des conditions de vie</b>	4 %	6 %	8 %
Le droit à des <b>communications confidentielles</b> lorsque confié à un milieu substitut	4 %	3 %	6 %
L'obligation du DPJ d'appliquer des <b>mesures disciplinaires</b> conformes à la LPJ <b>en centre de réadaptation</b>	3 %	2 %	3 %
Les obligations du DPJ en lien avec l' <b>évaluation de la situation et l'orientation</b> d'un signalement	2 %	2 %	4 %
Autre	3 %	0 %	0 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

Près de la moitié (44 %) des demandes traitées en cours d'année ont été fermées grâce à l'identification d'interventions correctrices à mettre en œuvre afin de faire cesser l'acte reproché et d'éviter qu'il ne se reproduise. Dans plusieurs de ces dossiers, des mesures sont mises en place dès le début de l'enquête ou à la suite d'un engagement de la personne ou de l'organisme à corriger la situation liée aux actes reprochés. Dans 48 % des cas, c'est l'absence de preuves de lésion de droits qui détermine la fermeture du dossier.

**GRAPHIQUE 3**

**Dossiers dans lesquels une lésion de droits a été constatée**



## TABLEAU 12

### Motifs de fermeture des dossiers

Motif	2024-2025		2023-2024		2022-2023	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Absence de preuves de lésion de droits	104	48 %	102	38 %	90	44 %
Dossiers dans lesquels une situation de lésion de droits a été corrigée pendant ou après enquête	96	44 %	115	43 %	108	52 %
Tribunal déjà saisi des mêmes faits	11	5 %	46	17 %	9	4 %
Fermeture administrative	0	0 %	4	2 %		
Non opportun de poursuivre	3	1 %				
Recommandations suivies	3	1 %				
<b>Total</b>	<b>217</b>	<b>100 %</b>	<b>267</b>	<b>100 %</b>	<b>207</b>	<b>100 %</b>

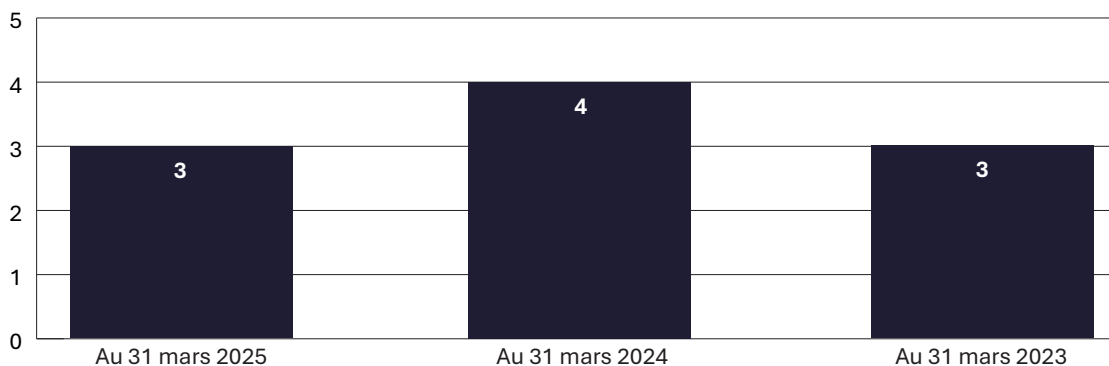
Si aucune intervention correctrice n'a été convenue, une fois l'enquête terminée, un dossier est soumis au **comité des enquêtes** constitué de trois membres de la Commission et présidé par la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse. Ce dernier prend une décision quant à l'issue du dossier et peut alors émettre des recommandations. Le dossier ne

sera fermé qu'une fois les recommandations mises en œuvre.

Durant la dernière année, le **délai moyen pour le traitement d'un dossier** en droits de la jeunesse était de trois mois. Ce faisant, la Commission a atteint son objectif de traiter une demande d'enquête dans un délai moyen de six mois.

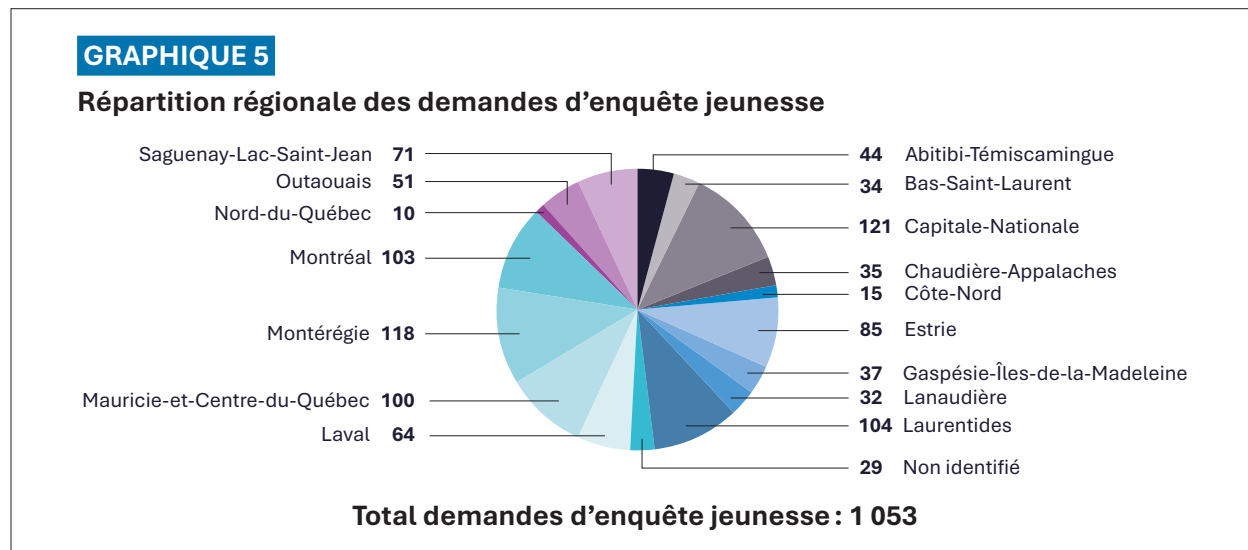
## GRAPHIQUE 4

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

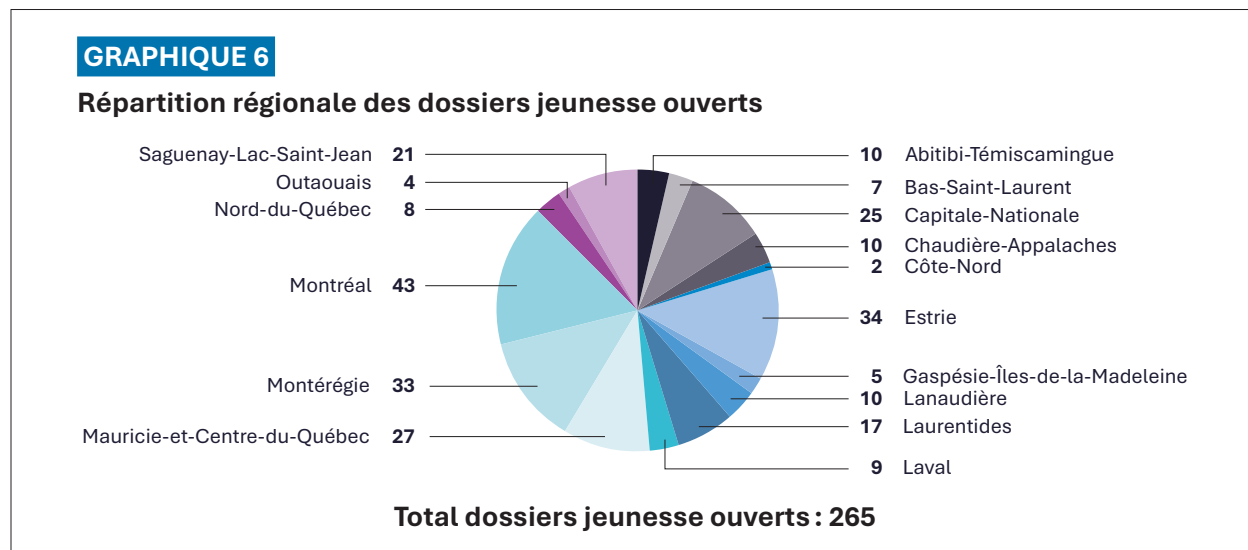


Les deux graphiques suivants permettent d'apprécier le nombre d'enquêtes en droits de la jeunesse demandées dans les différentes régions du Québec. Ces demandes proviennent surtout des régions de la Capitale-Nationale

(121 demandes), de la Montérégie (118), de Montréal (103) et de la Mauricie-et-Centre-du-Québec (100). Ensemble, ces quatre régions représentent 42 % du total des 1053 demandes reçues.



Avec 43 dossiers ouverts, la région de Montréal se classe au premier rang, suivie par l'Estrie (34) et la Montérégie (33)



Le tableau suivant est présenté pour la première fois dans le Rapport d'activités et de gestion. Contrairement au tableau 11 où on ne retrouve que les motifs principaux, le nouveau tableau permet de visualiser les 1 039 droits invoqués dans les 265 enquêtes ouvertes. Ainsi on s'aperçoit que **le droit de l'enfant à recevoir**

**des services sociaux adéquats de la part de la DPJ** a été analysé dans 179 dossiers. En deuxième rang, avec exactement le même nombre de récurrences (91), on retrouve les droits à ce que toute décision soit prise dans l'intérêt et le respect des droits de l'enfant, et à ce que les mesures prises le soient de façon diligente.

**TABLEAU 13****Droits concernés pour les dossiers ouverts en 2024-2025**

<b>Droit</b>	<b>Dossiers</b>
Charte: Droit à la vie, à la sécurité, à l'intégrité et à la liberté de la personne	11
Droit à ce que toute décision soit prise dans l'intérêt et le respect des droits de l'enfant	91
Droit à ce que toute décision tende au maintien dans le milieu familial	8
Droit à des contacts avec des personnes significatives lorsqu'un enfant est confié à un milieu de vie substitut	11
Droit à des mesures prises de façon diligente	91
Droit à la collaboration et concertation entre les établissements et ressources du milieu	5
Droit à la continuité des soins, stabilité des liens et conditions de vie de façon permanente	35
Droit à la participation active dans la prise de décision et dans le choix des mesures	27
Droit à l'information complète des droits conférés par la LPJ: consulter un avocat, droits d'appel	7
Droit à l'information et explications adaptées à son âge et sa compréhension	11
Droit à une intervention visant à mettre fin à la situation de compromission et à éviter qu'elle ne se reproduise	83
Droit aux communications confidentielles	47
Droit aux services d'éducation adéquats, personnalisés, continus	15
Droit aux services sociaux adéquats DPJ	179
Droit aux services sociaux et de santé requis	18
Droit de recevoir l'information et la préparation nécessaire lors d'un transfert	8
Droit de s'exprimer et d'être écouté	11
Droit des parents à de l'information et à des explications qu'ils comprennent	29
Droit d'être assisté par une personne de son choix	9
Droit d'être entendu	20
Droit d'être hébergé avec sa fratrie dans un milieu de vie substitut	5
Droit d'être traité avec courtoisie, équité et compréhension dans le respect de sa dignité et de son autonomie	6
Évaluation de la situation de l'enfant	5
Exclusivité des responsabilités du DPJ et des membres de son personnel	6
Hébergement dans un lieu approprié aux besoins et aux droits	52
Hébergement dans une unité d'encadrement intensif	6
LSJPA: Droit aux services sociaux adéquats DPJ	6
LSSSS: Non-respect des conditions de recours aux mesures de contrôle prévues par la Loi	8
Mesures disciplinaires en CR conformes aux règles internes affichées et expliquées	16
Obligation de signaler	16
Obligation du DPJ de communiquer régulièrement avec l'enfant et sa famille et de se rendre sur les lieux afin de connaître les conditions de vie de l'enfant	33
Obligation du DPJ de recevoir un signalement et de procéder à une analyse sommaire pour décider de sa rétention	16
Respect de la considération des facteurs pour retenir et évaluer un signalement	37
Respect de la considération des facteurs pour retenir et évaluer un signalement de négligence sur le plan éducatif	6
Respect de l'ordonnance et responsabilité de l'exécution de la mesure ordonnée par le tribunal au DPJ	38
Respect des définitions de situations ou S/D de l'enfant est ou peut être considéré comme compromis	9
Autres droits (moins de 5 occurrences chacun)	58
<b>TOTAL</b>	<b>1039</b>

## Trois enquêtes qui améliorent la situation des jeunes

Au-delà des correctifs individuels, chacune des situations suivantes a fait l'objet de mesures structurantes (formation, rappels à l'ensemble du personnel, etc.) afin de réduire le risque qu'une situation similaire ne se répète.

### Une adolescente se retrouve sans intervenante

La Commission a enquêté sur la situation d'une adolescente de 15 ans placée en centre de réadaptation. Depuis le départ en congé de son intervenante, elle n'avait plus personne à qui se référer en cas de besoin. Il n'y avait pas de plan d'intervention à jour dans son dossier. L'intervention de la Commission a permis l'assignation d'une nouvelle intervenante, laquelle a procédé à l'élaboration du plan d'intervention.

### Enfant de 5 ans laissé sans visite régulière

Une enquête a révélé qu'un enfant de 5 ans qui vit en famille d'accueil n'a pas reçu de visites régulières de son intervenante afin de s'assurer qu'il a réponse à ses besoins. Une intervention auprès de l'intervenante a permis de corriger la situation.



Illustration : Clément de Gaulejac

### Une fillette sans contact avec ses frères et sœurs

Une fillette de 8 ans est hébergée en famille d'accueil. Les contacts avec ses frères et sœurs ont été suspendus pendant un an sans qu'une ordonnance le permette. L'intervention de la Commission a permis un plan de reprise de contacts. De plus, les contacts entre l'enfant et ses parents étaient supervisés sans ordonnance le permettant. Cette supervision a été levée.

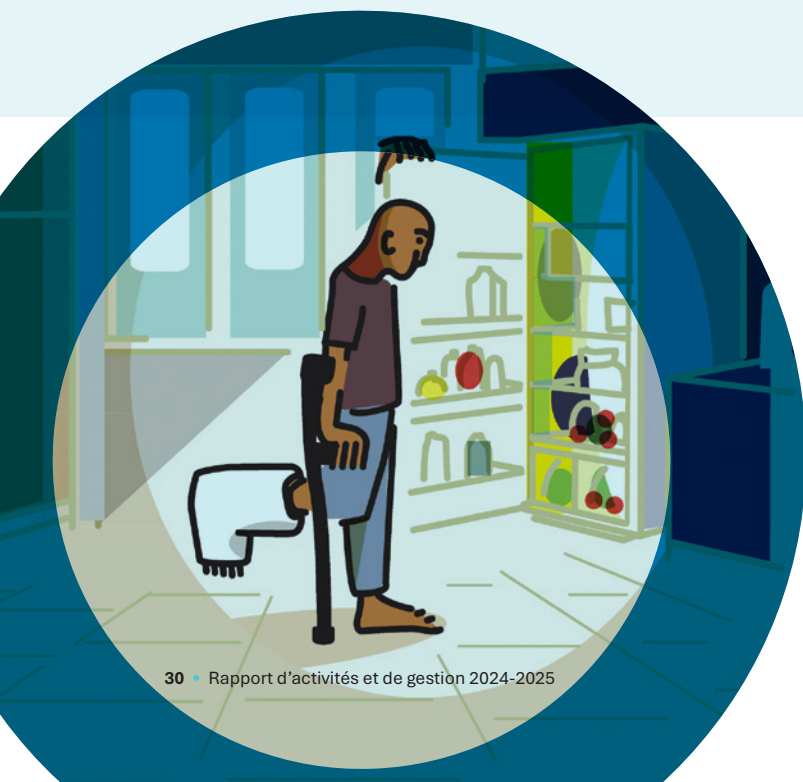


Illustration :  
Clément de Gaulejac

# L'accès à l'égalité en emploi

La Commission veille à l'application de la **Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics** (LAEE). Elle s'assure que les organismes assujettis se conforment à ses objectifs et à ses exigences, le tout selon un échéancier prédéterminé par la Loi. En cas de défaut ou de non-respect d'une de leurs obligations, des poursuites peuvent être entamées par la Commission contre les organismes devant les tribunaux et une ordonnance peut être aussi imposée par le Tribunal des droits de la personne à l'organisme fautif.

La Commission intervient également pour prévenir et corriger la discrimination systémique en emploi en offrant des activités de promotion

et d'information. La Commission veut ainsi contribuer à une représentation plus équitable des groupes historiquement victimes de discrimination dans le domaine de l'emploi et corriger tout élément d'un système d'emploi qui pourrait avoir un effet discriminatoire.

Au 31 mars 2025, la Commission accompagnait **316 organismes publics soumis à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics** (LAEE), par rapport à 345 l'année précédente. Cette baisse s'explique par la diminution de moitié du nombre de réseaux des établissements de la santé et des services sociaux accompagnés par la Commission consécutive à leur fusion dans le sillage de la création de Santé Québec.

## TABLEAU 14

### Organismes accompagnés par la Commission

Réseaux des organismes publics	Nombre d'organismes par réseau	
	Au 31 mars 2025	Au 31 mars 2024
Centres de services scolaires et commissions scolaires anglophones	70	70
Établissements d'enseignement privés	39	39
Cégeps	48	48
Universités	19	19
Sociétés d'État	29	29
Municipalités	72	72
Sociétés de transport	8	8
Régies intermunicipales de police et Sûreté du Québec	4	4
Régies intermunicipales d'incendie	1	1
Réseau des établissements de la santé et des services sociaux	26	55
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>345</b>

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

- Les **femmes** ;
- Les **personnes autochtones**, soit celles qui s'identifient comme appartenant à l'un de ces groupes : les Premières Nations (les personnes autochtones avec ou sans statut), les Métis du Canada et les Inuit ;
- Les **minorités visibles**, soit les personnes qui ne sont pas considérées de « race » ou de couleur blanche et qui ne font pas partie du groupe des personnes autochtones ;
- Les **minorités ethniques**, soit les personnes dont la langue maternelle (la première langue apprise et encore comprise) n'est ni le français ni l'anglais et qui ne font pas partie des personnes autochtones ou des minorités visibles ;
- Les **personnes handicapées**, soit « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes », selon la Loi québécoise assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Ce groupe inclut les personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme, un trouble de santé mentale qui entraîne une incapacité significative et persistante, ou souffrant d'une incapacité épisodique ou cyclique. Dans les organismes publics du Québec visés par la loi, on constate peu de changements dans le taux de représentation par rapport à l'année précédente.

**TABLEAU 15**

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

Groupes visés	Taux de représentation		
	Au 31 mars 2025	Au 31 mars 2024	Au 31 mars 2023
Femmes	<b>68,3 %</b>	68,1 %	68,3 %
Personnes autochtones	<b>0,6 %</b>	0,5 %	0,4 %
Minorités visibles	<b>13,4 %</b>	13,1 %	11,1 %
Minorités ethniques	<b>3,8 %</b>	3,9 %	3,6 %
Personnes handicapées	<b>1,1 %</b>	1,0 %	0,9 %

La Commission accompagne aussi 216 organisations ou entreprises qui se sont engagées à mettre en place un **programme d'accès à l'égalité en emploi** (PAÉE) conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Le Secrétariat du Conseil du Trésor

(SCT) et la Commission sont partenaires depuis la mise sur pied des programmes d'obligation contractuelle. Nous observons que 49 nouveaux dossiers d'obligations contractuelles ont été ouverts à la Commission, représentant une hausse de 28 % par rapport à l'année précédente.

**TABLEAU 16**

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

Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2024	Nombre de nouveaux dossiers	Nombre de dossiers fermés	Nombre de dossiers actifs au 31 mars 2025
175	49	8	<b>216</b>

Devoir vivre dans un campement viole des droits fondamentaux, soulignait la Commission en novembre dans une déclaration. Les campements ne sont ni une solution à l'itinérance ni un logement adéquat. Mais les options de logement respectueuses de l'ensemble des droits de la personne manquent pour une partie grandissante de la population et les campements représentent alors la seule alternative.  
Photo : Jean-Sébastien Imbeault.

# 2

## Les activités de défense et de promotion des droits

# Les activités judiciaires

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

Après avoir réalisé une enquête en vertu de la Charte, lorsque la preuve de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation est suffisante, la Commission peut décider d'agir en faveur de la victime et dans l'intérêt public.

La Commission assure alors, sans frais, la représentation de la victime durant la procédure judiciaire. L'avocate ou l'avocat de la Commission explique à la victime les différentes étapes du processus judiciaire et les enjeux juridiques associés au dossier. Si une entente à l'amiable n'est pas possible, un recours en faveur de la victime est intenté devant le Tribunal des droits de la personne. La Commission prépare le dossier de litige et l'audition et fait les représentations à la Cour.



Dans une [vidéo](#), l'avocate Emma Tardieu explique un procès pour profilage racial auquel elle a participé.  
Photo : Web TV.

Durant l'année écoulée, la Commission a estimé que dans 119 dossiers, l'enquête a révélé une suffisance de preuve de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement. Dans 77 de ces dossiers, elle a proposé aux parties des mesures pour réparer le préjudice et prévenir la récurrence de l'atteinte aux droits et elle a agi en faveur de la victime. Dans les 42 autres dossiers, tenant

compte du litige, des faits et de l'intérêt public, elle a exercé sa discrétion de ne pas saisir un tribunal, laissant alors tout de même à la victime la possibilité d'exercer personnellement un recours devant le Tribunal des droits de la personne. La Commission a intenté 37 recours en justice à la suite d'un effort de négociation qui n'a pas mené à un règlement du litige. Elle a participé à un peu plus de 76 jours d'audition.

**TABLEAU 17**

**Nombre d'actions et de procédures**

Action ou procédure	2024-2025	2023-2024
Dossiers où la Commission a estimé la preuve suffisante après enquête et où elle propose des mesures correctrices et agit en faveur de la victime.	77	56
Dossiers où la Commission a estimé la preuve suffisante après enquête et où elle propose des mesures correctrices, mais exerce sa discrétion de ne pas agir en faveur de la victime.	42	31
Recours en justice intentés par la Commission en faveur des victimes devant le Tribunal des droits de la personne ou une autre instance.	37	29
Nombre de procédures déposées par la Commission devant des instances d'appel (Cour d'appel du Québec et Cour suprême du Canada).	2	4
Nombre de jours d'audition auxquels a participé la Commission.	76,5	123

Au cours de la dernière année, la Commission a obtenu 37 **jugements** de cinq instances judiciaires.

**TABLEAU 18**

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

Instances	En cours d'instance	Au fond	2024-2025
Tribunal des droits de la personne	8	8	16
Cour supérieure	2	4	6
Cour d'appel du Québec	7	4	11
Cour du Québec	2	1	3
Cour suprême du Canada	0	1	1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>37</b>

Dans l'exercice de son mandat en jeunesse, la Commission fait enquête et propose des recommandations lorsque l'enquête révèle que les droits d'un enfant garantis à la LPJ paraissent avoir été lésés. Si ses recommandations ne sont pas mises en place à sa satisfaction, elle peut saisir le tribunal. Le recours en jeunesse vise à mettre en place les mesures pour assurer le respect des droits des enfants garantis par la LPJ.

La Commission peut aussi intervenir au tribunal dans des causes portées par d'autres acteurs, lorsque son expertise en matière de droits et de libertés de la personne ou de droits de la jeunesse peut, compte tenu de l'intérêt public, contribuer à une meilleure compréhension du droit et à une solution du litige.

Finalement, la Commission a négocié des règlements dans 58 dossiers de discrimination, d'exploitation ou de harcèlement.

**TABLEAU 19**

### Nombre de règlements

Règlement	2024-2025	2023-2024
Règlement avant recours	37	19
Règlement après recours	21	25
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>44</b>

## Plusieurs causes juridiques où la Commission est intervenue

### Le profilage est un phénomène systémique selon la Cour supérieure

Depuis 2020, la Commission intervient dans une action collective en profilage racial entreprise par la Ligue des Noirs. Les demandeurs souhaitent un dédommagement collectif (5 000 \$ de dommages moraux et 5 000 \$ de dommages punitifs) pour toutes les personnes ayant été victimes de profilage entre le 11 juillet 2018 et le 11 janvier 2019 (ou du 14 août 2017 au 11 janvier 2019 en cas de préjudice corporel). En Cour, la Commission a fait des représentations sur la notion de profilage et le fardeau de preuve applicable, ainsi que sur la discrimination systémique et l'utilisation de la preuve statistique dans de tels dossiers. Elle a également fait valoir la nécessité d'une forme collective d'indemnisation pour les victimes de profilage afin de garantir un accès réel à la protection conférée par la Charte.

Dans son jugement rendu en septembre 2024, la Cour supérieure reconnaît le caractère manifeste du profilage au sein du SPVM et le fait qu'il s'agit d'un phénomène systémique. Elle retient la position avancée par les demandeurs et la Commission, selon laquelle l'explication



Illustration : Clément de Gaulejac

la plus plausible pour les disparités dans les taux d'interpellation des différents groupes est l'existence de biais discriminatoires. La Cour rejette en grande partie les autres explications avancées par la Ville et ses experts pour expliquer les disparités observées ou les amoindrir. Elle octroie entre 2 500 \$ et 5 000 \$ comme dommages moraux aux victimes. La Ville de Montréal a porté le jugement en appel. La Commission sera également intervenante devant la Cour d'appel.

### En appel : les policiers ne peuvent pas intercepter des véhicules aléatoirement

Le litige concerne la validité constitutionnelle du pouvoir des policiers d'intercepter des véhicules routiers de façon aléatoire, en dehors d'un programme structuré et alors qu'il n'y a aucun motif de croire qu'une infraction a été commise. Ce pouvoir a été validé par la Cour suprême dans l'arrêt *R. c. Ladouceur* et codifié par l'article 636 du Code de la sécurité routière. Des années plus tard, la Cour supérieure a conclu que ce pouvoir aléatoire des policiers portait atteinte à la liberté et la sécurité de la personne, au droit à l'égalité et à la protection contre la détention arbitraire reconnus par la Charte canadienne des droits et libertés. Elle déclarait inopérante la règle de droit contestée.

Le Procureur général du Québec a fait appel de ce jugement. La Commission a obtenu l'autorisation d'intervenir dans le débat devant la Cour d'appel. Elle a fait valoir que la règle de droit contestée accorde aux policiers un pouvoir discrétionnaire quasi illimité qui n'est pas encadré par

des normes suffisantes, ce qui ouvre la porte aux préjugés inconscients, ainsi qu'au profilage racial. Dans un jugement rendu en octobre 2024, la Cour d'appel a rejeté l'appel logé par le Procureur du Québec et a confirmé le jugement de première instance. En s'appuyant notamment sur les arguments amenés par la Commission en lien avec le profilage racial qui découle de l'article 636, la Cour d'appel conclut que la disposition a une incidence nettement disproportionnée sur les conducteurs noirs qui sont systématiquement plus interceptés par la police. L'effet préjudiciable causé par l'article 636 renforce, perpétue et accentue le désavantage historique et systémique subi par les personnes noires. Les conséquences sont multiples et profondes pour les personnes ciblées. La Cour d'appel juge qu'il faut rendre l'article 636 invalide.



Illustration : Clément de Gaulejac

Le Procureur général du Québec a obtenu la permission d'apporter la cause en appel en Cour suprême. La Commission interviendra aussi devant cette instance juridique, la plus haute au Canada.

## La Chambre de la jeunesse peut-elle ordonner des mesures pour protéger plusieurs enfants ?



Illustration : Clément de Gaulejac

La Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec a conclu qu'une lésion de droits a été vécue par une adolescente et ses parents. En conséquence, la Cour a ordonné des mesures pour protéger l'enfant. Elle a aussi établi d'autres mesures, de plus large portée, pour prévenir que d'autres jeunes se retrouvent dans la même situation.

La Directrice de la protection de la jeunesse (DPJ) a porté la décision en appel devant la Cour supérieure. Celle-ci a conclu que la Chambre

de la jeunesse a outrepassé les pouvoirs qui lui ont été confiés par le législateur, puisque certaines des mesures qu'elle a dictées visaient d'autres enfants que celle dont la situation était jugée. Ce jugement a été porté en Cour d'appel par l'adolescente, par ses parents et par la Commission. Les juges ont conclu à la majorité que les ordonnances contestées étaient générales, qu'elles allaient au-delà de la situation de l'enfant visée par les procédures et qu'elles devaient donc être restreintes.

La Commission a obtenu l'autorisation d'en appeler devant la Cour suprême du Canada. Celle-ci a conclu que la Cour du Québec n'a pas compétence pour ordonner des mesures correctrices visant à protéger les droits et le meilleur intérêt d'enfants dont elle n'est pas saisie. Son pouvoir se limite à rendre des ordonnances dont la portée se limite à l'enfant concerné par le litige. Toutefois, la Cour suprême convient qu'afin de protéger efficacement l'enfant dont les droits ont été

lésés, les mesures correctrices préventives pourront avoir une large portée. La Commission a fait confirmer qu'une ordonnance pourra viser à enrayer une pratique systémique ou institutionnelle, à condition qu'on puisse la relier à l'enfant concerné par la lésion de droit. De telles mesures correctrices auront généralement l'avantage de protéger

indirectement et accessoirement l'intérêt et les droits de nombreux autres enfants.

La Commission a par ailleurs obtenu de la Cour suprême qu'elle renverse la position de la Cour d'appel en lien avec l'incidence budgétaire de la mesure correctrice en reconnaissant que cela ne constitue pas en soi un critère pour invalider une ordonnance.

## Signalement d'un enfant : la DPJ tarde 59 jours pour agir

L'enfant a fait l'objet de cinq signalements. Cependant, la DPJ a tardé 59 jours après le premier signalement pour mettre en œuvre des mesures de protection. En première instance, la Chambre de la jeunesse de la Cour du Québec a conclu que les droits de l'enfant ont été lésés, puis la Cour supérieure a confirmé ce jugement. La DPJ a demandé à faire valoir en Cour d'appel des questions de droit relatives au cadre juridique qui s'applique aux lésions de droits.

La Cour d'appel devait trancher sur la portée du droit à des services sociaux adéquats protégé par l'article 8 de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). La Cour devait décider s'il convient de limiter l'article 8 en rapport aux ressources de la DPJ. La Commission soutenait notamment que les services sociaux ne pouvaient être adéquats au sens de l'article 8 LPJ si ceux-ci lésaient les droits de l'enfant.

La Cour d'appel est allée dans le sens de la Commission. Elle a affirmé que le droit à des services adéquats énoncé à l'article 8 de la LPJ ne peut être respecté si les droits de l'enfant ont été lésés. Elle a précisé que si les ressources limitées peuvent expliquer des délais dans l'obtention de services, elles ne peuvent être utilisées pour justifier des droits d'enfants lésés. La Cour a également confirmé que la Chambre de la jeunesse ne devait faire preuve d'aucune déférence à l'égard de la DPJ en matière de lésions de droits.



Illustration : Clément de Gaulejac

# Les activités d'éducation

Durant la dernière année, 14 806 personnes ont participé aux **séances de formation et d'information, conférences et kiosques** tenus par la Commission dans la majorité des régions du Québec. De ce nombre, 8 439 personnes ont participé aux 276 séances de formation et d'information organisées par

la Commission. Les séances sur les biais inconscients et la discrimination ont été les plus demandées. Cette popularité s'explique par le besoin croissant des organisations de mieux comprendre les mécanismes qui peuvent mener à la discrimination afin de les prévenir.

En octobre, la version simplifiée en langue créole de la Charte des droits et libertés de la personne a été remise aux représentants de la communauté haïtienne de Montréal, ce qui constitue une « action forte qui marquera l'histoire du Québec », s'est réjoui le fondateur du Comité International pour la Promotion du Créole et de l'Alphabétisation, Pierre-Roland Bain.  
Photo : Jack Duhaime.



**TABLEAU 20****Thèmes des séances de formation et d'information**

Mandats	Thèmes	Nombre de séances	Nombre de personnes
Droits de la personne	Les accommodements raisonnables (au travail et dans les services)	35	1057
	Les droits des personnes en milieu de travail (embauche, intégration et promotion)	36	797
	Le racisme en emploi et le racisme vu sous l'angle des droits de la personne	19	413
	Les droits de la personne et le rôle de la Commission	18	533
	Les biais inconscients et la discrimination	56	1 357
	Les droits de la personne en matière de logement	9	161
	Autres thèmes (condition sociale, harcèlement discriminatoire, sexisme, droits et technologies)	34	1 506
	<b>Sous-total</b>	<b>207</b>	<b>5 824</b>
Protection de la jeunesse	Le signalement au Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ)	30	581
	Le rôle de la Commission et les droits des enfants pris en charge (LPJ et LSJPA)	10	322
	<b>Sous-total</b>	<b>40</b>	<b>903</b>
Exploitation des personnes âgées ou handicapées		<b>23</b>	<b>1 215</b>
Accès à l'égalité en emploi (mettre en œuvre un programme d'AÉE)		<b>6</b>	<b>497</b>
<b>Total</b>		<b>276</b>	<b>8 439</b>

La Commission a donné six fois la formation « **Mettre en œuvre un programme d'accès à l'égalité en emploi** » au bénéfice de 497 personnes parmi lesquelles sont représentées de nombreuses directions des ressources humaines d'institutions et d'entreprises du Québec.

Les entreprises privées, les ordres professionnels et les organismes publics ont démontré un intérêt soutenu et croissant pour les formations portant sur la **discrimination en milieu de travail**. Les formations « Recruter sans discriminer » et « L'accommodement raisonnable en emploi » ont par exemple été offertes dans des entreprises de transport, de transformation alimentaire ainsi que du milieu culturel.

La Commission a tenu un kiosque ou a pris part à 25 événements, par exemple des **salons pour l'emploi ou pour les personnes âgées et des tables rondes**. Au total, plus de 3 700 personnes ont été jointes. Cela a permis à un large public de mieux connaître le rôle et les mandats de la Commission, tout en sensibilisant et informant les gens sur les droits protégés par la Charte et la Loi sur la protection de la jeunesse. La Commission a aussi participé à d'autres événements centrés sur l'accès à l'égalité en emploi.



Les conseillères en éducation et coopération, Catherine Vermette et Marie-Iris Légaré, répondent aux questions des gens de Québec lors d'un salon.

Afin de rendre ses contenus de formation accessibles au plus grand nombre, la Commission a mis en ligne en novembre 2024 un module sur l'**accommodement raisonnable**. À travers un parcours de textes, de vidéos et d'exercices, les personnes participantes peuvent ainsi, à leur rythme, en apprendre davantage sur le droit à l'égalité et l'obligation d'accommodement qui en découle. L'autoformation offre des conseils pratiques pour traiter les éventuelles demandes. Le module est offert gratuitement sur le portail éducatif de la Commission.

Plusieurs personnes ont d'ailleurs utilisé ou consulté les outils d'autoformation de la Commission. Ainsi, 4 576 personnes ont consulté les outils de formation en ligne sur notre site Internet et 330 personnes ont visionné les **webinaires** de la Commission sur sa **chaîne YouTube**. Entre janvier et mai 2025, 418 personnes avaient complété les différents **modules de formation** offerts sur la plateforme d'apprentissage en ligne de la Commission (1 209 personnes y ont créé un compte depuis 2023, année d'implantation de la plateforme).

## Quelques activités de promotion des droits

### Une exposition sur l'aide sociale conclut son tour du Québec

Projet d'envergure, la tournée de l'exposition *Nous : Portraits de l'assistance sociale*, s'est conclue au printemps 2025 en étroite collaboration avec l'université TÉLUQ, la Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains et le Collectif pour un Québec sans pauvreté. Au cours des trois années de tournée, plus de **117 655** personnes ont été exposées aux contenus de sensibilisation sur les préjugés envers les personnes assistées sociales au Québec, tous milieux confondus. Pendant la dernière année de tournée, l'exposition a été présentée à Saint-Hyacinthe, Sherbrooke et Saguenay, favorisant à chaque escale un renforcement marqué des liens entre la Commission et les acteurs municipaux, institutions scolaires, milieu de la recherche, milieu culturel et communautaire, ainsi que les personnes assistées sociales elles-mêmes. Diverses activités de médiation culturelle dont une conférence offerte par le chercheur Normand Landry (Sherbrooke-40 personnes), une projection du documentaire « le Bien-être » (Sherbrooke-60 personnes), un micro-ouvert (Saguenay-60 personnes) et de nombreuses visites commentées par des personnes assistées sociales ont jalonné cette dernière année du projet.



En tant que personne bénéficiaire de l'aide sociale, Robert Roussel a participé tant à l'étude universitaire qu'à l'exposition qui en a été tirée. On le voit ici agissant comme guide lors d'une exposition. Photo : Jack Duhaime.



Illustration : Kabane

### Un outil interactif pour rapprocher les personnes autochtones et allochtones

En juin 2024, la Commission et l'Institut Tshakapesh ont lancé à Québec le site [mythesetrealites.ca](https://mythesetrealites.ca) qui se veut le prolongement de l'ouvrage *Mythes et réalités sur les peuples autochtones* dont la première édition a vu le jour en 2002. Le site a pour vocation de favoriser une meilleure compréhension des réalités et enjeux des peuples autochtones, notamment en déconstruisant des mythes et en proposant des réponses à des questions qui animent les allochtones. La Commission souhaite que [mythesetrealites.ca](https://mythesetrealites.ca) soit un outil qui contribuera au dialogue et au rapprochement entre les personnes autochtones et allochtones.

# La présidence contribue au rayonnement de la Commission

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

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

La Commission a poursuivi sa collaboration avec le CCDEJ afin de promouvoir les droits des enfants et des jeunes. Cette année, le président et la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse ont participé à cinq réunions du Conseil. Ces rencontres ont permis d'échanger sur les principaux enjeux auxquels les jeunes sont confrontés, tant au Québec qu'au Canada et à l'international.



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

L'implication de la Commission au sein de l'ACCDP s'est poursuivie en vue de promouvoir les droits de la personne au Canada. La présidence a participé à deux rencontres lors desquelles elle a eu l'opportunité d'échanger sur plusieurs enjeux actuels. La vice-présidente responsable du mandat Charte a notamment fait part d'un appel à contributions sur un document de réflexion du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale (CERD) et du Comité des Nations Unies pour la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille (CMW). L'appel portait sur les obligations des États parties concernant les politiques publiques visant à lutter contre et à éradiquer la xénophobie et leur impact sur les droits des migrants, de leurs familles et des autres non-ressortissants touchés par la discrimination raciale.

## Forum sociojudiciaire autochtone

En décembre, la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse a participé à une rencontre du Forum sociojudiciaire autochtone. Ce forum sert de plateforme d'échange entre le gouvernement du Québec, des organisations partenaires du domaine de la justice et des organisations autochtones. Les principaux sujets d'échanges ont trait aux services sociaux, policiers, judiciaires et correctionnels.

## 4<sup>e</sup> Sommet pancanadien des communautés noires

En février, la vice-présidente responsable du mandat Charte a pris part au 4<sup>e</sup> Sommet pancanadien des communautés noires à titre de panéliste dans le cadre de la session intitulée *Le manifeste pour l'éradication de la discrimination raciale, Déclaration d'Halifax: la marque d'un leadership collectif*, aux côtés de Michaëlle Jean et Robert Wright. Durant ce panel, elle a apporté la perspective des droits de la personne et le cadre de la Charte des droits et libertés du Québec.

## Consultations régionales de l'ONU sur l'immigration et la xénophobie.

En octobre, la vice-présidente responsable du mandat Charte a participé, en tant qu'experte, à une consultation des Nations Unies sur les politiques de lutte contre la xénophobie et son impact sur les droits des migrants. Cette activité a été coorganisée par le Comité des Nations Unies pour l'élimination de la discrimination raciale (CERD) et du Comité des Nations Unies pour la protection des droits de tous les travailleurs migrants et des membres de leur famille (CMW), en partenariat avec la Chaire d'excellence en recherche du Canada sur la migration et l'intégration (CERC) de l'Université métropolitaine de Toronto et la Clinique d'immigration de l'Université du Texas à Austin, avec le soutien du Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme et d'autres agences des Nations Unies.

## Délégation de l'Union européenne au Canada

En décembre, la vice-présidente responsable du mandat Charte a participé à Ottawa à un panel organisé par la Délégation de l'Union européenne au Canada sur l'égalité des genres et l'empowerment des femmes. L'échange faisait partie d'un événement organisé par la Délégation de l'Union européenne au Canada pour marquer la Journée internationale des droits de l'homme. Une soixantaine de participants, spécialistes et praticiens émanant de la société civile, du gouvernement canadien et des États membres de l'Union européenne ont pris part à la session de travail.



## 3<sup>e</sup> congrès international de la médiation

Le président a participé en mars au Congrès international de la médiation qui s'est tenu à Angers en France. Depuis Montréal, il a participé au panel portant sur la lutte contre les discriminations et pour l'égalité par la médiation. La plénière a réuni des organismes belge, français, québécois et colombien. Elle a permis d'engager une première discussion sur les forces et les limites de l'utilisation de la médiation, au sens large, dans des dossiers de discrimination.

## Délégation d'Algérie

La Commission des droits a reçu à ses bureaux en mai 2024 une délégation de l'Organe National de Protection et Promotion de l'enfance ONPPE Algérie. La délégation a été accueillie par le président, la vice-présidente responsable du mandat Jeunesse et la directrice des enquêtes jeunesse. La rencontre a permis aux deux organisations d'échanger sur leur mandat respectif et sur le cadre dans lequel elles sont appelées à intervenir en matière de protection de la jeunesse.

# Les activités de communication

La Commission communique pour faire connaître ses mandats, mais surtout pour **informer et sensibiliser les Québécoises et les Québécois** sur les droits et les obligations déterminés par la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.

Les médias traditionnels et les médias sociaux demeurent des canaux incontournables pour communiquer et informer, en témoignent les 5 600 mentions de la Commission des droits récoltées cette année et l'émission de 25 communiqués de presse et déclarations.

**TABEAU 21**

## Évolution du nombre d'abonnements sur les médias sociaux

Médias sociaux	Nombre d'abonnés		
	31 mars 2023	31 mars 2024	31 mars 2025
Facebook	13 704	14 351	<b>14 942</b>
Instagram	1 233	1 444	<b>1593</b>
X	5 525	5 472	-
LinkedIn	11 223	14 174	<b>16302</b>
YouTube	1 067	1 630	<b>1860</b>
Bluesky	-	-	<b>290</b>

## Lancement d'une infolettre

Dans un contexte où les algorithmes contrôlent de plus en plus l'accès aux publications sur les réseaux sociaux et sur le Web, la Commission cherche constamment de nouveaux moyens pour mieux faire connaître et faire comprendre les droits de la personne et les droits de la jeunesse au plus grand nombre de personnes possible. Elle a ainsi concentré une portion de ses communications cette année vers des moyens plus directs. La Commission a, entre autres, nourri et développé une nouvelle infolettre, lancée à la fin mars 2024. À ce nouveau canal ont été ajoutées des *alertes actualités* qui permettent aux personnes qui s'y abonnent de recevoir rapidement et directement les communiqués de presse de la Commission. La Commission ne publie plus et ne réagit plus sur X.



Ces jeunes ont participé à toutes les phases de la campagne «*Crois en mon talent*» pour dénoncer le racisme dans le sport.  
Photo Halimatou Bah

## Campagne sur le racisme dans le sport chez les jeunes

La Commission a produit une nouvelle campagne «*Crois en mon talent*» qui porte sur le racisme dans le sport chez les jeunes. Elle a promu ces messages là où ce public se trouve, c'est-à-dire dans les arénes et les centres sportifs. Une vidéo de 30 secondes a ainsi été diffusée dans 37 arénes et complexes pendant 12 semaines alors que des affiches ont été placées dans 47 emplacements de 12 arénes dans sept régions du Québec. Cette campagne a la particularité d'avoir été développée avec des jeunes de 12 à 17 ans dans toutes les phases du projet, depuis l'idéation jusqu'à la création du contenu. Ce sont d'ailleurs ces mêmes jeunes qui s'expriment sur leur expérience du racisme dans les vidéos de la campagne.

## Nouvelle identité visuelle

Au-delà des mots que l'on transmet, l'image d'une organisation influence également la manière dont ses messages sont reçus. Le logo de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse datait de 1998. À cette époque, le logo se voulait moderne et représentait l'union récente des deux commissions des droits (personne et jeunesse). Lors d'un sondage conduit auprès du public en 2023, une majorité a estimé que ce logo était peu représentatif des activités de la Commission. La nouvelle signature, lancée en septembre 2024, s'inscrit dans les tendances contemporaines. Elle reflète la grande diversité de la société québécoise et l'importance d'un tissu social riche pour un Québec plus juste qui respecte les droits des personnes, tant les jeunes que l'ensemble de la population.



L'ancien et le nouveau logo de la Commission.

# Les activités de recherche

La Commission a passé en revue les **75 numéros de la Gazette officielle du Québec** et analysé **49 projets de loi** et divers projets de règlement afin de vérifier leur conformité avec la Charte, la LPJ et la LSJPA. En plus de ce travail, des **programmes gouvernementaux** et des **documents de consultation** ont été examinés. Ces analyses, effectuées selon une approche à la fois juridique et sociale, peuvent mener à la rédaction de commentaires ou de mémoires qui incluent les recommandations que la Commission estime approprié de formuler, le cas échéant.

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

La Commission dirige et encourage en outre des **recherches** et des **publications** sur les libertés et droits fondamentaux et les droits de la jeunesse. Elle produit des **avis** et des **études** sur diverses questions touchant les droits et libertés de la personne et les droits de l'enfant. Au cours de l'année, la Commission a entre autres poursuivi un projet de recherche sur les obstacles à l'embauche, à l'intégration et au maintien en emploi des personnes en situation de handicap. Elle a également travaillé sur la préparation de son rapport quinquennal sur la mise en œuvre de la LPJ.

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

- Le comité de direction de la Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres (Université du Québec à Montréal)
- Le Comité consultatif du Centre de recherche pour l'inclusion des personnes en situation de handicap (CRISPESH)
- Le Comité québécois de terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées (Direction Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées)
- Le Comité interministériel de concertation et de coordination pour la recherche de solutions relativement aux services de surveillance des élèves handicapés de 12 à 21 ans et aux camps de jour et camps d'été spécialisés (OPHQ)
- La Table de coordination interministérielle sur les travailleurs étrangers temporaires (TCI-TET)
- Le Comité interministériel sur l'accès au marché du travail des personnes judiciairisées (MTESS)
- Le Comité interministériel sur le renouvellement et la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes (Secrétariat à la condition féminine)
- Le Comité interministériel sur les droits de la personne (MRIF)

- Le Comité de partenaires sur l'expérience des élèves noirs au préscolaire-primaire : comprendre les dynamiques de racisme et de constitution précoce des inégalités, et soutenir l'agentivité des acteurs en vue de les neutraliser (UQAM)
- Le Comité Politiques, recherche et discrimination systémique de l'Association canadienne des commissions des droits de la personne
- La Communauté de recherche-action sur les droits économiques et sociaux (COMRADES) (Université Laval)
- Le Groupe de travail du Centre de recherche interdisciplinaire sur la justice intersectionnelle, la décolonisation et l'équité (UdeM)
- Le Groupe de travail sur la révision de la réglementation municipale en lien avec le profilage racial et social (Ville de Montréal)
- L'Observatoire des profilages (Université de Montréal)
- L'Observatoire des communautés noires du Québec
- Le Partenariat de recherche Politiques et pratiques en matière de retour au travail après une lésion professionnelle : Défis de taille et solutions innovatrices (Université d'Ottawa)
- Le Partenariat de recherche Racisme et radicalisation au Québec : cartographie des discours sociaux croisés dans, par, sur et à travers les médias (UQAM)
- Le Partenariat de recherche Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (UQAM)
- Le Partenariat de recherche sur la construction de la pauvreté au Québec
- Le Projet de recherche sur l'accès à la justice pour les victimes de violences obstétricales et gynécologiques (Université d'Ottawa)
- Le Partenariat de recherche Législation, Innovation et Société — LEXIS (Université de Montréal)
- La Consultation du ministère des Relations internationales et Francophonie
- Le Comité sur les Travaux visant à permettre une gradation de sanctions imposées aux employeurs embauchant des travailleurs étrangers temporaires (TET)
- Projet de recherche sur les obstacles à la participation sociale des personnes LGBTQIA+ en situation de handicap (CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal), projet financé par l'Office des personnes handicapées du Québec
- La Consultation de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Le Partenariat avec le Collectif québécois pour la prévention de l'itinérance (CQPI), initiative joignant les milieux associatifs et universitaires dont l'université Mc Gill.
- Le Partenariat de recherche sur le contrôle du travail policier (CRSH — Université de Montréal)
- Le Partenariat de recherche — Observatoire international sur les impacts sociétaux de l'IA et du numérique (Université Laval)
- Le Comité scientifique de la journée de réflexion sur les soins palliatifs et de fin de vie pour les personnes handicapées inaptes à consentir à un soin organisé par l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées (AQRIPH)

# Les recommandations de la Commission en 2024-2025

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

## Mémoire sur le projet de loi n° 56, Loi portant sur la réforme du droit de la famille et instituant le régime d'union parentale

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

### Nos recommandations :

1. de modifier l'article 45 du projet de loi n° 56 afin que le régime de l'union parentale s'applique, dès son entrée en vigueur, à tous les couples en union de fait qui ont un ou plusieurs enfants mineurs en commun, et ce, peu importe la date de naissance ou d'adoption de l'enfant ou des enfants.
2. une modification de l'article 3 du projet de loi n° 56 instituant les articles 521.24 et 521.27 du *Code civil du Québec*. Le délai applicable aux mesures de protection et d'attribution de la résidence familiale devrait être raisonnable afin de donner le plein effet à ces mesures.
3. de modifier le projet de loi n° 56 afin que la composition du patrimoine d'union parentale soit équivalente à celle du patrimoine familial auquel sont assujetties les personnes mariées et en union civile.
4. de modifier le projet de loi n° 56 afin d'inclure une obligation alimentaire entre les conjointes

et conjoints de fait en union parentale qui survivrait à la séparation, comme il est prévu dans le mariage et l'union civile.

5. modifier l'article 47 de la Charte des droits et libertés de la personne pour qu'il y soit prévu que les conjointes et conjoints ont, dans l'union parentale, les mêmes droits, obligations et responsabilités.

**Retombées ou suivi :** La recommandation visant la prolongation du délai applicable aux mesures de protection et d'attribution de la résidence familiale a été suivie et intégrée au projet de loi qui modifie le Code civil du Québec conséquemment.

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire\\_PL56\\_union-parentale.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL56_union-parentale.pdf)

## Mémoire au Comité de sages sur l'identité de genre

**Adressé au :** Comité de sages sur l'identité de genre

### Nos recommandations :

1. inviter le gouvernement à réviser la Politique de lutte contre l'homophobie de façon à réaffirmer l'engagement du Québec en faveur du respect des droits des personnes

LGBTQ+. Cette nouvelle version de la politique devrait notamment inclure les éléments suivants :

- La lutte contre l'homophobie et la transphobie ;
- L'objectif commun de garantir la réalisation des droits inscrits dans la Charte des droits et libertés de la personne en tenant compte de leur caractère universel, indissociable et interdépendant ;
- La mise en œuvre effective des droits de l'enfant ;
- La reconnaissance du caractère systémique de la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle et l'identité ou l'expression de genre que subissent les personnes concernées dans les différentes sphères de leur vie (travail, milieu de l'éducation, soins de santé et services sociaux, sécurité publique, vie familiale, protection de la jeunesse, justice et état civil, logement) ;
- La prise en compte de la situation différenciée des groupes appartenant aux minorités sexuelles et de genre, y compris suivant une approche intersectionnelle tenant compte de l'interaction des motifs de discrimination comme le sexe, la « race », l'origine ethnique ou nationale et la condition sociale ;
- La participation, la consultation et l'écoute des groupes communautaires LGBTQ+ et des personnes concernées au sujet de la définition et de la mise en œuvre des mesures ;
- Le soutien financier pérenne aux organismes communautaires LGBTQ+ ;
- Le soutien à la recherche sur les réalités et besoins des personnes LGBTQ+, ainsi que sur l'homophobie et la transphobie ;
- L'élaboration de politiques publiques adaptées aux réalités des personnes LGBTQ+ et fondées sur la recherche ;
- La concertation entre l'ensemble des ministères et organismes concernés par la lutte contre l'homophobie et la transphobie.

2. tenir compte, pour l'ensemble des secteurs visés par son mandat, du caractère historique des discriminations à l'égard des personnes trans et non binaires qui sont notamment alimentées par leur pathologisation et le profilage discriminatoire, et ce, de façon à s'assurer de mieux lutter contre celles-ci.
3. inviter le gouvernement à fixer des balises relatives à la définition d'indicateurs uniformes ainsi qu'à une collecte de données désagrégées visant à déceler les manifestations et conséquences de la discrimination, notamment de la discrimination systémique, touchant plus particulièrement les personnes trans et non binaires. Une telle collecte devrait être respectueuse de l'ensemble des droits et libertés de la personne, particulièrement du droit au respect de sa vie privée, et être strictement encadrée à cette fin. Elle pourrait en outre être accompagnée de modalités complémentaires de suivi permettant de documenter de manière qualitative l'expérience de ces dernières. Il faudrait que ces balises soient définies en fonction des paramètres déjà formulés par la Commission, compte tenu des adaptations nécessaires, ainsi qu'en collaboration avec des personnes expertes indépendantes en la matière et après consultation de personnes représentant les populations trans et non binaires.
4. aborder l'ensemble des questions qui lui sont soumises et qui concernent les personnes mineures à la lumière de l'approche fondée sur les droits de l'enfant.
5. mettre en place un mécanisme adapté pour recueillir la voix ou la perspective des enfants et des jeunes concernés par son mandat pour mieux tenir compte de leur opinion et d'identifier les enjeux à approfondir sur le sujet. Elle recommande incidemment au Comité de sages sur l'identité de genre d'inviter le gouvernement à prendre tous les moyens nécessaires pour tenir compte de l'opinion des enfants et des jeunes dans sa réponse à son rapport.

6. accorder une attention particulière à l'amélioration du soutien disponible et à l'accès à celui-ci pour les enfants et les jeunes trans et non binaires et leurs parents, tout au long du processus d'affirmation de genre, et ce, dans l'ensemble des institutions que ces enfants et jeunes sont susceptibles de fréquenter (santé et services sociaux, écoles, protection de la jeunesse, emploi, milieu communautaire, etc.).
7. évaluer la possibilité qu'une formation obligatoire soit dispensée à l'ensemble du personnel offrant des services d'intervention en protection de la jeunesse, leur permettant d'accompagner et de soutenir, sans biais discriminatoires, ces jeunes et leurs familles dans les défis qu'ils peuvent rencontrer.
8. que le Comité de sages sur l'identité de genre fonde ses propositions en lien avec les soins d'affirmation de genre sur le cadre de la Charte des droits et libertés de la personne, sur l'approche des droits de l'enfant, ainsi que sur le régime de consentement aux soins déjà prévu par le Code civil du Québec. Celui-ci prévoit notamment de procéder à une évaluation réelle des impacts de chaque type de soin et de leur degré de gravité et de permanence pour chaque jeune qui souhaite les recevoir.
9. que le Comité de sages sur l'identité de genre évalue, dans le cadre de ses travaux, la conformité de l'offre de soins et services d'affirmation de genre aux exigences du droit à la santé, notamment en s'assurant qu'ils sont de qualité, dispensés en temps opportun et conformément aux normes professionnelles reconnues, donnés par des personnes adéquatement formées, accessibles économiquement et géographiquement, et ce, sans discrimination, de façon à permettre aux personnes trans et non binaires de jouir du meilleur état de santé physique et mentale qu'elles puissent atteindre.
10. évaluer, dans le cadre de ses travaux, l'accessibilité, notamment sans obstacles discriminatoires, à tous les soins de santé et services sociaux pour les personnes trans et non binaires de façon à s'assurer qu'elles puissent jouir du meilleur état de santé physique et mentale possible.
11. écarter l'idée de conditionner l'accès à certains lieux, espaces ou postes habituellement réservés aux hommes ou aux femmes à toute forme de vérification du sexe ou de l'identité de genre afin de ne pas alimenter le profilage discriminatoire et de respecter le droit des personnes trans ou non binaires d'y avoir accès en toute égalité.
12. aborder l'enjeu de la sécurité dans les toilettes et vestiaires suivant une approche inclusive tenant compte des droits de toutes les personnes utilisatrices, dont le fait que les personnes trans ou non binaires sont les plus susceptibles de voir leurs droits compromis dans l'accès à ces lieux. Une telle approche devrait être axée sur la prévention, par la mise en place de conditions susceptibles de favoriser le respect des droits de toutes les personnes, qu'il soit question d'espaces mixtes ou non mixtes sur le plan du sexe et du genre.
13. aborder les enjeux liés aux conditions de détention des personnes trans et non binaires dans les prisons québécoises suivant une approche fondée sur le cadre de la Charte des droits et libertés de la personne, permettant ainsi de protéger leurs droits et libertés tout en assurant la sécurité des autres personnes détenues, des membres du personnel et des autres personnes se trouvant dans l'enceinte des établissements ou en interaction avec les personnes détenues visées et dont les droits pourraient être touchés.
14. inviter le gouvernement à s'assurer que les formations offertes à son personnel :
  - soient arrimées au cadre des droits et libertés avec un volet spécifique portant sur les réalités des personnes trans et non binaires, dont la discrimination, incluant la transphobie ;

- diffusées sur une base continue à l'ensemble de son personnel, en priorité aux hauts fonctionnaires, aux personnes en autorité et aux responsables des ressources humaines;
  - et dont la maîtrise du contenu par son personnel devra être évaluée en cours d'emploi ou lors de concours de sélection.
15. demander aux ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur, en collaboration avec les facultés universitaires et les cégeps concernés, de s'assurer que les programmes de formation initiale des futurs maîtres et des personnes qui travailleront au service de l'enfant ou à leur contact comportent un volet d'éducation aux droits et libertés portant entre autres sur les réalités des élèves trans et non binaires, dont les enjeux particuliers que ceux-ci peuvent vivre à l'école. Cette formation initiale devrait :
- présenter le cadre de la Charte des droits et libertés de la personne;
  - aborder la discrimination, incluant la transphobie, dans son contexte sociohistorique et sous son aspect systémique et intersectionnel;
  - et être révisée régulièrement afin que ses contenus tiennent compte du contexte et de l'évolution de la discrimination, incluant de la transphobie.
16. demander aux ministères de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur qu'ils s'assurent que le Référentiel de compétences professionnelles de la profession enseignante reflète les réalités des enfants et jeunes trans et non binaires, ainsi que les obstacles particuliers que ces personnes peuvent rencontrer à l'école et qui sont de nature à nuire à leur parcours scolaire ou à leur participation à des activités parascolaires.
17. porter à l'attention du gouvernement l'importance que soient largement diffusées auprès de l'ensemble du milieu

scolaire les lignes directrices concernant l'auto-identification et l'utilisation des prénoms et pronoms usuels de l'élève, de façon à promouvoir une approche d'ouverture, d'acceptation et de soutien de l'identité de genre des enfants et des jeunes, et afin de faciliter leur transition sociale à travers le réseau scolaire.

18. demander au gouvernement que l'éducation aux droits et libertés prévus à la Charte des droits et libertés de la personne soit formellement inscrite dans la Loi sur l'instruction publique afin de favoriser la compréhension, par les élèves, des facteurs qui contribuent à renforcer diverses formes de préjugés, d'exclusion et de discrimination, notamment celles ciblant les personnes trans et non binaires.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en attente. Le Comité de sages sur l'identité de genre n'avait pas rendu public son rapport en date du 31 mars 2025.

**Lien :** <https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire-identite-genre.pdf>

## Lettre : Commentaires de la Commission des droits sur le Projet de loi n° 71, Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale

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

### **Nos recommandations :**

1. modifier l'article 28 du projet de loi n° 71, afin qu'une contribution parentale ne puisse être considérée aux fins de l'établissement et du versement d'une prestation octroyée dans le cadre du Programme d'aide financière de dernier recours que si elle est réellement reçue par l'adulte visé.

2. modifier l'article 42 du projet de loi n° 71, afin que la remise de dette pouvant être accordée en vertu de l'article 104.1 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles puisse être complète lorsque les circonstances le justifient, notamment lorsque la mise en œuvre d'un mécanisme de recouvrement de la dette en cause serait de nature à porter atteinte au droit à la sécurité et à l'intégrité de la personne de même qu'au droit à un revenu décent garanti par la Charte québécoise.
3. modifier l'article 29 du projet de loi n° 71, afin que l'assouplissement de certaines règles qui y est prévu soit édicté à tous les programmes d'aide financière établis par la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, sans distinction.
4. modifier le projet de loi n° 71, afin :
  - que les barèmes déterminés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles 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 ;
  - que ces barèmes ne soient pas de simples barèmes de survie, mais qu'ils permettent d'assurer l'exercice de l'ensemble des droits de la personne.
5. modifier le projet de loi no 71, afin :
  - que dans aucun programme établi en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles la reconnaissance et l'exercice en pleine égalité du droit à des mesures d'assistance financière et des mesures sociales susceptibles d'assurer un niveau de vie décent ne soit conditionné à la participation aux mesures d'aide à l'emploi ;
  - que, sans préjudice à leur droit à des mesures financières et à des mesures sociales qui leur assure un niveau de vie décent, lequel constitue un droit autonome, les personnes participant au Programme objectif emploi puissent
    - a) contribuer à la détermination du

- caractère convenable de l'emploi qui leur est offert, notamment en fonction de leurs caractéristiques et situation personnelle ; b) conserver leur faculté de démission sans pénalité sous réserve des dispositions du droit du travail applicables ; et c) jouir des normes minimales de travail et du droit d'appartenir à un syndicat ;
- que les mesures d'aide à l'emploi proposées dans le cadre de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles soient définies en tenant compte de la discrimination systémique dont sont victimes certains groupes protégés en vertu du droit à l'égalité garanti par la Charte en raison de leurs surreprésentations parmi les personnes occupant un emploi atypique.

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

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre\\_PL71\\_reforme-aide-sociale.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre_PL71_reforme-aide-sociale.pdf)

## Mémoire dans le cadre des consultations sur l'élaboration du prochain Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation

**Adressé à :** ministère de la Famille

### **Nos recommandations :**

1. inscrire les mesures du prochain plan dans une approche de complémentarité de celles prévues par d'autres plans d'action ou de prévention qui visent à lutter contre différentes formes de violence
2. mener la lutte à l'intimidation et la cyberintimidation de concert avec les acteurs qui exercent des responsabilités importantes envers les personnes plus

susceptibles d’être visées par les actes d’intimidation et de cyberintimidation, dont celles appartenant à des groupes historiquement discriminés.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en attente. Le nouveau plan d’action concerté pour prévenir et contrer l’intimidation et la cyberintimidation n’avait pas été rendu public en date du 31 mars 2025.

**Lien :** <https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire-consultation-intimidation.pdf>

## Lettre : Commentaires sur le Projet de règlement modifiant le Règlement sur l’aide aux personnes et aux familles

**Adressé à :** ministre responsable de la Solidarité sociale et de l’Action communautaire

### Nos recommandations :

1. demeurer attentive aux conséquences qu’aurait l’exclusion proposée par le projet de règlement, advenant que le deuxième alinéa de l’article 154.1 du Règlement sur l’aide aux personnes et aux familles soit édicté, d’autant plus que les effets d’une discrimination interdite par la Charte ressentis par un individu ou un groupe pourraient être combinés à la discrimination systémique déjà vécue par les personnes inscrites à un programme d’aide sociale ou de solidarité sociale.

**Retombées ou suivi :** Les commentaires de la Commission n’ont pas été suivis, mais le supplément au revenu de travail pouvant augmenter le montant de la prestation des programmes d’aide sociale et de solidarité sociale a été majoré.

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

## Lettre : Adaptation des services éducatifs dans les programmes de formation axée sur l’emploi (FPT et FMSS)

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

### Nos recommandations :

1. évaluer la pertinence des données qu’il collige actuellement au regard des services éducatifs offerts aux élèves HDAA, de manière à garantir que ces données permettent de juger si ces services sont conformes aux principes et orientations contenus dans la Charte des droits et libertés de la personne, dans la Loi sur l’instruction publique et dans la Politique de l’adaptation scolaire.
2. procéder à l’analyse périodique de ces données pour identifier les situations contraires aux orientations qu’il propose et, le cas échéant, s’assurer d’apporter les correctifs nécessaires.
3. Procéder à la révision du contenu des programmes de formation axée sur l’emploi, afin que ces derniers puissent répondre adéquatement aux besoins éducatifs des élèves HDAA et qu’ils s’arriment davantage avec les exigences du marché du travail. Cet exercice de révision, s’il est mis de l’avant, devrait s’appuyer sur une collecte de données systématique que mènerait votre ministère, tel que l’a recommandé la Commission des droits dans son étude sur les services aux élèves HDAA.

**Retombées ou suivi :** Le ministère de l’Éducation s’est engagé, dans le cadre de son plan d’action annuel 2024-2025, à initier des travaux de modernisation des programmes de formation axée sur l’emploi (PFAE), appuyée par des travaux basés sur la recherche et sur des données permettant de faire l’analyse de cohortes d’élèves fréquentant ces programmes. Il s’engage, par ailleurs, à documenter la trajectoire des élèves des PFAE ainsi que les mesures nécessaires à prendre pour lever les

obstacles qui empêchent les élèves HDAA qui fréquentent ces programmes d'éventuellement poursuivre leurs études ou d'intégrer le marché du travail.

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/communiqués/Lettre\\_Commission\\_Bernard-Drainville\\_FPT\\_FMSS-2024-10-07.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/communiqués/Lettre_Commission_Bernard-Drainville_FPT_FMSS-2024-10-07.pdf)

## Mémoire : La Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui à la lumière de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne

**Adressé à :** Institut québécois de réforme du droit et de la justice

### Nos recommandations :

1. fonder la réflexion de l'Institut et ses recommandations sur le cadre juridique prépondérant qu'impose la *Charte des droits et libertés de la personne*. Cette réflexion doit également s'inscrire dans une compréhension adéquate des principes devant guider l'interprétation et la mise en œuvre de la Charte, notamment quant :
  - au caractère interdépendant, indivisible, inaliénable et universel des droits et libertés ;
  - aux mécanismes d'équilibre des droits qu'inclut la Charte ;
  - aux règles régissant les exceptions justifiées aux droits et libertés.
2. tenir compte des principes et dispositions énoncés à la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* ainsi que de l'évolution des engagements internationaux de l'État québécois que la ratification de cette dernière emporte.
3. faire sienne ou s'approprier la recommandation formulée notamment par la Commission, visant à ce que, dans une approche fondée sur la prévention, les autorités gouvernementales et municipales,

dans leurs champs de compétences respectifs financent adéquatement les services de santé, sociaux et communautaires de proximité.

Ce financement devrait notamment viser le développement et la consolidation d'équipes de soins de proximité — ou d'équipes mixtes en partenariat avec les services policiers lorsque nécessaire — ayant l'expertise et la formation requise pour intervenir auprès des personnes ayant un problème de santé mentale, tout en abandonnant les approches fondées sur la gestion pénale des problèmes sociaux.

4. identifier clairement les actions, pratiques, normes ou attitudes qui — s'inscrivant dans la mise en œuvre de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* — peuvent s'avérer discriminatoires ou constituer du profilage fondé sur le handicap, puis de formuler les recommandations permettant d'y remédier.
5. tenir compte explicitement des formes de discriminations multiples et, plus particulièrement, de l'approche intersectionnelle de la discrimination, incluant dans la formulation de ses recommandations.
6. que le rapport et les recommandations portent une attention particulière aux effets de la *Loi* sur les jeunes adultes plus à risque d'avoir ou d'avoir eu un problème de santé mentale après avoir vécu un placement en milieu de vie substitut en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

La Commission recommande que, si besoin il y a, l'Institut formule des recommandations visant à mieux déterminer ces effets, notamment en ce qui a trait à une application disproportionnée de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* à l'endroit de ces jeunes adultes.

7. que, afin de consolider le caractère d'exception de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui*, le critère de dangerosité qui y est prévu soit conservé, sans modification.
8. évaluer les pistes d'action possibles, tant législatives qu'administratives, pour s'assurer que la preuve soumise aux tribunaux quant à l'évaluation de la dangerosité des personnes présentant un problème de santé mentale soit suffisamment précise, complète et détaillée pour que les juges puissent en tirer valablement leur propre opinion.

Des recommandations devraient être formulées en ce sens.

9. engager une réflexion sur la façon dont les acteurs sociaux et judiciaires devraient être formés, de manière continue, sur les droits et libertés de la personne en cause dans le processus de garde en établissement et sur les exigences de preuve quant à la notion de dangerosité et à son caractère imminent. Des recommandations devraient être formulées en ce sens.
10. proposer que des mesures et ressources soient implantées pour s'assurer que les personnes visées par une demande de garde en établissement soient promptement informées de leurs droits.
11. identifier et évaluer les mécanismes permettant de garantir l'exercice effectif du droit à la représentation par avocat pour les personnes visées par la garde en établissement. Ces recommandations devraient inclure des propositions visant à faciliter l'accès à l'aide juridique, tant dans ses conditions d'accès que dans ses modalités administratives (information, conseil, soutien, formulaires standards, simples et précis, etc.) ou à prévoir l'inclusion des mesures de garde en établissement dans la prestation de certains autres services juridiques au sens du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

12. s'assurer que la consultation et les recommandations qui en découlent incluent le déploiement des moyens permettant la participation des personnes ciblées par la mise en œuvre de la *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* aux processus qui les concernent.

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

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire\\_P38\\_protection-etat-mental.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_P38_protection-etat-mental.pdf)

## Lettre : Consultations particulières et auditions publiques sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le développement des jeunes

**Adressé à :** Commission spéciale sur les impacts des écrans et des réseaux sociaux sur la santé et le développement des jeunes

### Nos recommandations :

1. adopter une approche équilibrée entre la protection des jeunes et la reconnaissance de leur capacité à développer leur jugement critique qui est essentiel dans un environnement numérique en constante évolution. Du point de vue de la Commission, cette démarche doit aussi se faire dans le respect de leurs droits et de leur intérêt, et ce, à tous les stades de leur développement.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en attente. La Commission spéciale n'avait pas rendu public son rapport en date du 31 mars 2025.

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre\\_impacts\\_jeunes\\_echans-reseaux-sociaux.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre_impacts_jeunes_echans-reseaux-sociaux.pdf)

## Mémoire : Le projet de loi n° 84, Loi sur l'intégration nationale et la Charte québécoise des droits et libertés de la personne

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

### Nos recommandations :

1. ajouter un considérant au préambule du projet de loi n° 84 qui soulignerait le rôle central et incontournable de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne dans l'élaboration et la consolidation d'un modèle d'intégration québécoise, garantissant à tous l'exercice des droits et libertés en pleine égalité.
2. préciser l'article 3 du projet de loi n° 84 afin d'y ajouter « un attachement au respect de la *Charte des droits et libertés de la personne* » dans la liste des éléments qui caractérisent la culture commune à laquelle tous et toutes sont appelés à adhérer et à contribuer.
3. modifier le troisième paragraphe de l'article 5 du projet de loi afin d'explicitier que le modèle d'intégration nationale proposé repose sur la promotion et la protection des droits et libertés garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne* et non uniquement sur les valeurs qu'elle exprime.
4. préciser, dans le projet de loi lui-même, le modèle d'intégration qu'il propose, de façon à lever certaines ambiguïtés et contradictions qui coexistent dans le texte, et ce, en vue :
  - de mieux garantir l'exercice des droits et libertés à l'ensemble des Québécoises et Québécois, issus ou non de l'immigration ; et
  - d'asseoir plus clairement le modèle promu et en faciliter une compréhension ainsi qu'une mise en œuvre résolument pluraliste.
5. remplacer les notions de « creuset » et de « culture commune » énoncées au projet de loi par celle de « culture publique commune ».
6. ajouter les dimensions « pluraliste, inclusive et favorisant des relations interculturelles harmonieuses » aux caractéristiques de la culture commune qui sont précisées au 1<sup>er</sup> considérant du préambule et à l'article 3 du projet de loi.
7. ajouter à l'article 3 du projet de loi « les rapprochements et les relations interculturelles harmonieuses, des institutions inclusives ainsi que la lutte au racisme et à la discrimination » aux caractéristiques de la culture commune.
8. amender le 11<sup>e</sup> considérant du préambule afin de souligner la continuité du modèle d'intégration avec l'ensemble des politiques et actions gouvernementales entreprises en matière d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes et de relations interculturelles harmonieuses, qui ont su concilier la promotion et la protection de la langue et de la culture publiques communes, en prenant en compte la diversité interne de la société québécoise, selon une orientation pluraliste.
9. s'assurer que que l'objet et les fondements du projet de loi traduisent le caractère multidimensionnel de l'intégration, notamment le rôle de l'emploi comme principal levier de l'intégration.
10. ajouter « la lutte au racisme et à la discrimination » comme un fondement supplémentaire du modèle d'intégration prévu à l'article 5 du projet de loi.
11. réitérer sa recommandation visant à ce que le gouvernement adopte une politique nationale de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques, qui devrait aller de pair avec toute politique relative à l'intégration.

12. modifier que le quatrième considérant du projet de loi pour :
  - qu’il soit clair que les Premières Nations et les Inuit ne constituent pas des « minorités culturelles » au sens du « modèle québécois d’intégration nationale » ;
  - qu’il soit clair que conformément à la Déclaration des Nations Unies sur les droits de peuples autochtones, ceux-ci disposent du droit à l’autodétermination et de droits culturels spécifiques.
13. modifier les articles 1, 2, 4, et 5 c) du projet de loi afin d’éviter tout amalgame entre les « personnes immigrantes » et les « minorités culturelles », pour refléter leur réalité propre.
14. s’assurer que les devoirs de l’État prévus à l’article 6 du projet de loi soient explicités et comprennent notamment les mesures suivantes :
  - proposer et diffuser une vision cohérente et prévisible de ses orientations et objectifs en matière de planification, d’accueil et d’intégration des immigrants ;
  - assurer la coordination avec les différents partenaires assumant des rôles complémentaires dans le processus d’accueil et d’intégration ;
  - agir de manière à encourager les rapprochements et les relations interculturelles harmonieuses ;
  - susciter l’expression de la diversité interne de la société québécoise et la contribution de tous au dynamisme de la culture publique commune ;
  - assurer le caractère inclusif des institutions publiques, entre autres par le biais de formations en cours d’emploi ;
  - prendre des mesures pour favoriser l’intégration socioéconomique des personnes immigrantes et des personnes racisées et lutter contre les obstacles structurels, notamment dans le domaine de l’emploi ;
  - améliorer, dans l’ensemble des catégories d’emploi, la représentation des minorités visibles au sein de sa fonction publique et des organismes gouvernementaux ;
- prendre des mesures pour lutter contre le racisme et la discrimination.
15. ajouter aux devoirs de l’État, prévus à l’article 6 du projet de loi, celui de mesurer et minimiser l’impact de ses décisions et actions sur l’intégration des personnes immigrantes.
16. reformuler les attentes attribuées aux personnes immigrantes en tenant compte de leur droit à l’égalité réelle, du contexte et processus d’intégration qui influencent la capacité de participation et d’apprentissage de ces personnes.
17. ne pas adopter l’article 19 du projet de loi qui vise à modifier l’article 9.1 de la Charte, d’une part, afin de respecter l’équilibre interne de celle-ci et, d’autre part, considérant les conséquences juridiques sérieuses qu’entraînerait un tel renvoi au modèle d’intégration dont l’application dépendra en partie de l’adoption d’une politique et de règlements du gouvernement.
18. afin de s’assurer de bien articuler le modèle d’intégration nationale avec la Charte, la Commission recommande que le respect du pluralisme et de la diversité de la société québécoise, en tant qu’élément constitutif du modèle d’intégration québécois, soit expressément mentionné dans les deux ajouts proposés au préambule et à l’article 50 de la Charte en vertu des articles 18 et 21 du projet de loi.
19. afin de conserver une interprétation de l’article 43 de la *Charte des droits et libertés de la personne* cohérente avec les dispositions de droit international dont il tire sa source, la Commission recommande de ne pas remplacer les termes « minorités ethniques » par « minorités culturelles » tel que prévu à l’article 20 du projet de loi.
20. énoncer dans le Préambule de la *Charte des droits et libertés de la personne* que celle-ci

trouve son inspiration dans les instruments juridiques internationaux relatifs aux droits et libertés, notamment la Déclaration universelle des droits de l'homme, le Pacte international relatif aux droits civils et politiques, le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, la Convention relative aux droits de l'enfant et la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones.

21. Compte tenu de son incompatibilité avec le droit à la participation à la vie culturelle défini en droit international et des enjeux d'égalité soulevés, la Commission recommande de ne pas adopter le deuxième paragraphe de l'article 20 du projet de loi et ainsi de ne pas ajouter la phrase « Elles [les minorités culturelles] ont aussi droit à la pleine participation, en français, à la société québécoise » à la fin de l'article 43 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Elle recommande de plutôt réfléchir à l'ajout d'un droit à la participation culturelle pour toutes les Québécoises et tous les Québécois, en conformité avec le droit international, dans un processus législatif distinct.

22. modifier les articles 16 et 17 du projet de loi pour que soit mieux encadrée l'exigence que les formes d'aide financière identifiée par règlement soient compatibles avec le modèle québécois d'intégration nationale et ses fondements.

Les balises posées devraient permettre de s'assurer que tout futur règlement, adopté en vertu de ces articles, soit conforme aux droits et libertés protégés dans la Charte et notamment au droit à l'égalité.

23. modifier le projet de loi afin qu'une partie des responsabilités confiées au ministre par le projet de loi soient plutôt dévolues à un organisme indépendant chargé de l'assister sur toute question relative à l'interculturalisme et à l'intégration.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en cours. Au 31 mars 2025, le projet de loi n'avait pas été adopté.

**Lien :** [https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire\\_PL84\\_Integration-nationale.pdf](https://www.cdpedj.qc.ca/storage/app/media/publications/memoire_PL84_Integration-nationale.pdf)

## **Lettre : Commentaires sur le Projet de règlement modifiant le Règlement sur les normes du travail**

**Adressé à :** ministère du Travail

### **Nos recommandations :**

1. reconsidérer les modifications proposées par le projet de règlement qui permettraient aux enfants de moins de 14 ans de travailler dans les camps de jour et de vacances ainsi que dans le cadre d'activités sportives, offerts par les municipalités, les communautés métropolitaines ou les régies intermunicipales.
2. intensifier la réflexion pour que des solutions alternatives au travail des enfants de moins de 14 ans soient mises en place. Soulignons à cet égard que de telles alternatives devraient prochainement être suggérées dans la seconde phase des travaux du Comité de travail interministériel sur les services de surveillance et les camps d'été destinés aux enfants handicapés, qui a été constitué par l'Office des personnes handicapées du Québec et auquel participe la Commission.
3. attendre les recommandations du Comité de travail interministériel sur les services de surveillance et les camps d'été destinés aux enfants handicapés avant d'aller de l'avant avec les modifications réglementaires.
4. à défaut de suivre la recommandation précédente, les fonctions des enfants de moins de 14 ans qui travailleraient dans un camp de jour, dans un camp de vacances ou dans le cadre d'activités

sportives offerts par les municipalités, les communautés métropolitaines ou les régies intermunicipales à un rôle de soutien ou d'assistance devrait être concordantes avec le paragraphe 6° de l'alinéa 2 de l'article 35.0.3.

**Retombées ou suivi :** Le suivi est en cours. Au 31 mars 2025, le règlement n'avait pas été édicté.

**Lien :** [https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre\\_commentaires\\_travail\\_enfants.pdf](https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/lettre_commentaires_travail_enfants.pdf)

Stéphanie Gareau a été assermentée par la présidente de l'Assemblée nationale Nathalie Roy à Québec en novembre 2024. Elle est devenue vice-présidente responsable du mandat jeunesse en janvier 2025. Madame Gareau connaît déjà bien la Commission, puisqu'elle y siégeait comme membre à temps partiel depuis juin 2023.



# 3

## La gouvernance et l'administration

# Les membres de la Commission

Les membres de la Commission sont nommés par un vote d'au moins les deux tiers des députées et des députés de l'Assemblée nationale du Québec, sur proposition du premier ministre. Outre la présidence, la vice-présidence est assurée par deux personnes responsables du mandat Charte et du mandat Jeunesse. Cinq membres sont

choisis parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs aux droits et libertés de la personne, et cinq autres parmi des personnes susceptibles de contribuer d'une façon particulière à l'étude et à la solution des problèmes relatifs à la protection des droits de la jeunesse.



À la toute fin de la ligne bleue, la station de métro montréalaise Saint-Michel s'est vue symboliquement renommée station Marjorie Villefranche en l'honneur de la membre de la Commission. La nouvelle carte du réseau de transport en commun a été créée par l'écrivaine Chantal Ringuet en association avec l'Université de Montréal et la Société de transport de Montréal en s'inspirant de l'expérience new-yorkaise «City of Women».



**Philippe-André Tessier** a été nommé président de la Commission par l'Assemblée nationale en février 2019 et a vu son mandat renouvelé en décembre 2023. Monsieur Tessier était préalablement vice-président responsable du mandat Charte depuis décembre 2017 et assurait l'intérim de la présidence depuis le 15 mars 2018. Avant sa nomination à la Commission, il était associé et chef du groupe de droit du travail chez Robinson Sheppard Shapiro et sa pratique était axée sur le droit du travail et de l'emploi ainsi que le droit administratif.



**Myriande Pierre** a été nommée à l'unanimité par l'Assemblée nationale du Québec en juin 2019 à titre de vice-présidente de la Commission. Elle est responsable du mandat confié à la Commission par la Charte des droits et libertés de la personne et de l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics. Les dossiers du racisme et de discrimination comprenant le profilage racial sont également sous sa responsabilité. Madame Pierre est une experte reconnue à l'échelle nationale et internationale dans le domaine de l'immigration et de l'intégration socioéconomique et plus particulièrement de l'intégration socioéconomique des minorités racisées. Sociologue de formation, elle est membre de la Société canadienne de sociologie et a été chercheure associée au Centre de recherche en immigration, ethnicité et citoyenneté de la Faculté des sciences sociales de l'UQAM pendant de nombreuses années.



**Stéphanie Gareau** est la vice-présidente responsable du mandat jeunesse depuis janvier 2025. Elle doit s'assurer de la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que du respect et de la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Elle s'occupe aussi du suivi des dossiers concernant la maltraitance et l'exploitation des personnes âgées ou handicapées. Avant sa nomination à la vice-présidence, Madame Gareau était directrice générale de Marie-Vincent, un organisme qui soutient les jeunes victimes de violence sexuelle.



**Habib El-Hage** est le directeur de l'Institut de recherche sur l'intégration professionnelle des immigrants (IRIPI) du Collège de Maisonneuve. Il est membre de plusieurs centres de recherche dans le domaine des relations interculturelles (CRIEC, RAPS). Ses intérêts portent sur les pratiques de gestion de la diversité dans les entreprises et les organismes publics. Il a publié un ouvrage portant sur l'intervention interculturelle à l'intention des intervenants de première ligne en milieu collégial. Il est membre des conseils d'administration de La Maisonnée et de Qualifications Québec. M. El-Hage est aussi commissaire à l'Office de consultation publique de Montréal et a notamment contribué à la consultation publique portant sur le racisme et la discrimination systémiques.



**Lizette Gauvreau** est membre du Barreau du Québec depuis 1979. Elle est titulaire d'un baccalauréat en psychologie et d'une licence en droit de l'Université d'Ottawa. Elle a travaillé pour le Centre communautaire juridique de l'Outaouais de 1980 à 2014 à titre d'avocate en droit civil, administratif, social et matrimonial, ainsi qu'en droit de la famille et de la jeunesse puis comme directrice.



**Martine Roy** a travaillé pendant 20 ans chez IBM, où elle a notamment occupé les postes de coordonnatrice en résolution de situations critiques et de directrice de compte. Elle y a mis sur pied des groupes-ressources afin de soutenir les employés LGBT et s'est engagée à fond dans la sensibilisation du personnel et de la direction aux réalités LGBT et dans la promotion d'un milieu de travail inclusif. Elle a été directrice régionale, développement des affaires 2SLGBTQ+ Québec & l'Est du Canada pour la Banque TD. Cette grande militante pour les droits des personnes LGBT a été congédiée des Forces armées canadiennes pour son homosexualité à 19 ans. Martine Roy a mené le recours collectif qui s'est conclu par des excuses du gouvernement fédéral en 2017. Martine Roy a siégé comme membre du conseil d'administration de Fierté au travail Canada durant 10 ans, organisme basé à Toronto qu'elle a fondé avec sept autres personnes. Elle a également été présidente de la Fondation Émergence jusqu'en 2015.



**Marie Laure Leclercq** a fait des études en génie, en droit et en administration des affaires. Elle travaille depuis 1996 pour le cabinet De Granpré Chait. Depuis sa transition de personne trans en 2000, elle s'implique bénévolement pour l'avancement des droits de la personne, notamment au sein de la communauté LGBTQ2+. Elle a prononcé plusieurs conférences sur la diversité au travail auprès de cabinets privés et de facultés de droit ainsi que dans des événements internationaux tels que le Global Workplace Summit à Londres en 2012. Mme Leclercq a également été nommée Gouverneure de la Fondation Émergence en 2017.



**Sylvain Le May** possède une maîtrise en communication de l'Université du Québec à Montréal (UQAM), un diplôme d'études supérieures spécialisées en administration publique de l'École nationale d'administration publique et un diplôme en gestion de l'équité, la diversité et l'inclusion en milieu de travail de l'Université du Québec à Rimouski. Il a consacré la plus grande partie de sa vie à défendre les droits des personnes ayant un handicap dans le but d'améliorer leur quotidien au travail et dans les communautés. Responsable du Service d'accueil et de soutien aux étudiants en situation de handicap à l'UQAM de 2007 à 2021, il a été président de l'Association québécoise interuniversitaire des conseillers aux étudiants en situation de handicap de 2008 à 2016, et a siégé au conseil d'administration du Réseau international du processus de production du handicap (RIPPH) de 2011 à 2017. Il est actuellement co-président du Comité national des personnes ayant un handicap pour le syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) et membre du Comité d'intégration au travail des personnes vivant avec un handicap du Congrès du travail du Canada (CTC) ainsi que de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ).



**Anne-Marie Santorineos** est diplômée en droit et en sciences de la communication. Elle est actuellement directrice générale de Justice Pro Bono. Elle a été coordonnatrice à la rédaction chez SOQUIJ et directrice du projet JuridiQC. Elle a débuté sa carrière en tant qu'avocate au Tribunal des droits de la personne du Québec. Me Santorineos a consacré son mémoire de maîtrise à l'accès à la justice en matière de droits de la personne. Elle est souvent amenée à se prononcer sur la réalité des justiciables plus vulnérables de la société. Elle a également participé à divers projets de recherche, notamment sur les sujets de la liberté de religion, de l'accommodement raisonnable et du droit à l'égalité



**Bruno Sioui** détient une maîtrise en éducation spécialisée-psychoéducation et un doctorat en service social. Il est professeur retraité agrégé à l'unité d'enseignement et de recherche en sciences du développement humain et social de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (depuis 2007). Il a également été chargé de cours et professeur au département de psychoéducation de l'Université de Sherbrooke (1994-2007). Il a occupé les fonctions de psychoéducateur au Centre de développement et de formation de la main-d'œuvre huron-wendat (2000-2004) ainsi qu'au Centre jeunesse de Québec (1980-2000).



**Marjorie Villefranche** a été la directrice générale de la Maison d'Haïti de 2011 à avril 2025. Militante féministe, elle se consacre depuis plus de 40 ans à l'éducation et à la défense des femmes immigrantes et des demandeurs d'asile. La lutte contre le racisme, la discrimination et toutes les formes d'exclusion font partie de sa vie quotidienne. Nommée depuis six ans membre de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse par l'Assemblée nationale du Québec, madame Villefranche s'est vu décerner la Médaille d'honneur de l'Assemblée nationale du Québec en 2024 et a été honorée par plusieurs prix dont Citoyenne d'honneur de la Ville de Montréal en 2021 et Grande Bâtisseuse de la cité en 2017.



**Nadine Vollant** est membre de la nation innue. Cette travailleuse sociale émérite est directrice générale du Regroupement Mamit-Innuat. Détentrice d'un baccalauréat en travail social et d'un diplôme de deuxième cycle en gestion publique en contexte autochtone, elle possède une expérience de plus de 25 ans dans le domaine de la protection de la jeunesse. Elle est co-auteure du livre *KA NIKANITET, Pour une pratique culturellement sécuritaire de la protection de la jeunesse en contextes autochtones*. Elle est présidente du conseil d'administration du Centre de justice de proximité Côte-Nord. Depuis 2023, elle siège comme commissaire des États généraux du travail social « Façonner le travail social de demain ».

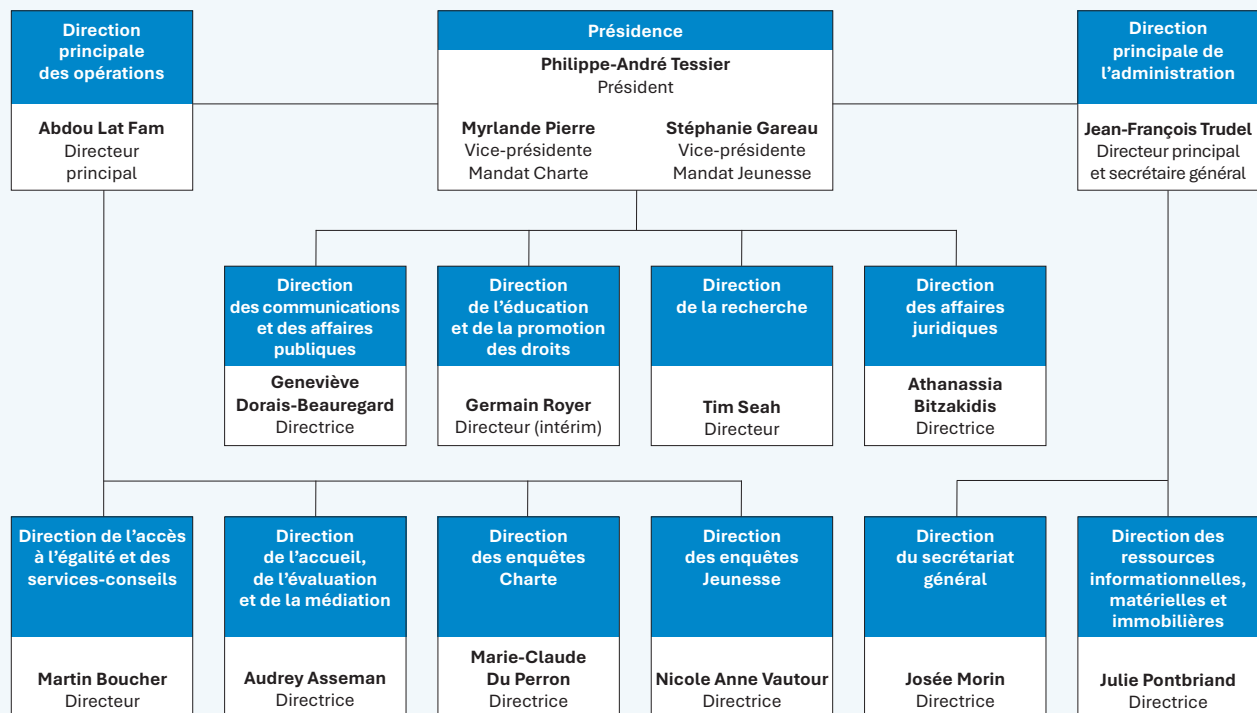
Les membres de la Commission ont participé à 34 séances de travail au cours de la dernière année.

## TABLEAU 22

### Séances de travail des membres de la Commission

Séance	Séances ordinaires	Séances extraordinaires	Total
Séance de la Commission	10	1	11
Comité des plaintes (Charte)	16	2	18
Comité des enquêtes (jeunesse)	5	0	5
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>34</b>

# Organigramme



# L'évolution du cadre législatif

En 2024-2025, aucune modification législative n'a été apportée à la Charte des droits et libertés de la personne alors que deux lois adoptées ont modifié le texte de la Loi sur la protection de la jeunesse.

Une modification a été introduite à la Loi sur la protection de la jeunesse par la Loi sur le commissaire au bien-être et aux droits des enfants (L.Q. 2024, c. 20) afin de permettre la divulgation de certains renseignements personnels à la personne titulaire de la fonction de Commissaire au bien-être et aux droits des enfants sans le consentement de la personne concernée ou l'ordre d'un tribunal.

Deux amendements ont été apportés à la Loi sur la protection de la jeunesse par la Loi portant sur la réforme du droit de la famille et instituant le régime d'union parentale (L.Q. 2024, c. 22). Un premier amendement a servi à introduire une nouvelle sous-section composée d'un article qui traite de la prise en charge des dossiers du tribunal afin de prévoir que le juge en chef de la Cour du Québec privilégie la prise en charge d'un dossier par un seul et même juge. Un deuxième amendement, adopté mais pas encore en vigueur, prévoit la possibilité pour un juge de la Cour supérieure saisi d'une affaire en matière familiale et du greffier de cette cour de recevoir, dans certaines circonstances, copie du dossier du tribunal en matière de protection de la jeunesse.

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

**TABLEAU 23**

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein de l'effectif régulier et occasionnel — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Effectif régulier et occasionnel au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	70	31 %	63	31 %	63	32 %
Membres des minorités ethniques	21	9 %	20	10 %	20	10 %
Personnes handicapées	17	8 %	17	8 %	17	9 %
Personnes autochtones	0	0 %	1	0,5 %	1	0,5 %
Femmes	170	76 %	152	75 %	149	75 %

**TABLEAU 24**

Évolution de la présence des membres des groupes visés au sein du personnel d'encadrement — Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes visés	Nombre au 31 mars 2023	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2023 (%)	Nombre au 31 mars 2024	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2024 (%)	Nombre au 31 mars 2025	Taux de présence – Personnel d'encadrement au 31 mars 2025 (%)
Membres des minorités visibles	2	15 %	2	17 %	2	18 %
Membres des minorités ethniques	0	0 %	0	0 %	1	9 %
Personnes handicapées	1	8 %	1	8 %	1	9 %
Personnes autochtones	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Femmes	9	69 %	8	67 %	7	64 %

# Les ressources utilisées

## Ressources humaines

Cette dernière année, par rapport à l'année précédente, la Commission compte 21 personnes de moins à son emploi.

**TABLEAU 25**

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

Secteur d'activité	2024-2025	2023-2024	Écart
Accès à l'égalité Services-conseils	12	14	-2
Accueil, évaluation, médiation et Enquêtes Charte	68	74	-6
Administration	42	43	-1
Affaires juridiques	22	26	-4
Éducation-coopération et Communications	21	24	-3
Enquêtes Jeunesse	21	24	-3
Recherche	14	16	-2
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>221</b>	<b>-21</b>

Pour l'année 2024-2025, la somme moyenne par personne dépensée en formation a diminué de moitié.

**TABLEAU 26****Évolution des dépenses en formation**

Répartition des dépenses en formation	2024	2023
Proportion de la masse salariale (%)	1 %	5,21 %
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,05	2,23
Cadres	6	22
Personnes professionnelles	110	223
Fonctionnaires (personnel de bureau et techniciens)	39	136
Total (jours de formation par personne)	155	381
Somme allouée par personne (\$)	1 188 \$	2 265 \$

**TABLEAU 27****Taux de départ volontaire du personnel régulier**

Motif du départ	Nombre 2022-2023	Taux (%) 2022-2023	Nombre 2023-2024	Taux (%) 2023-2024	Nombre 2024-2025	Taux (%) 2024-2025	Taux de la fonction publique (%) 2024-2025
Retraite	4	2 %	3	1 %	4	2 %	Données transmises par le SCT à la fin du premier trimestre.
Démission	21	11 %	17	8 %	5	8 %	
Nombre moyen de membre du personnel durant la période de référence	197	s. o.	216	s. o.	212	s. o.	s. o.

## Ressources financières

**TABLEAU 28**

### Dépenses et évolution par secteur d'activité

Secteurs d'activité	Budget de dépenses 2024-2025 (000 \$) (1)	Dépenses estimées au 31 mars 2025 (000 \$) (2)	Écart 0 \$ (3) = (2)-(1)	Dépenses réelles 2024-2025 (000 \$)
Accès à l'égalité et services-conseils	1 184,5 \$	1 184,5 \$	0,0 \$	1 338,4 \$
Accueil, évaluation, médiation et enquêtes Charte	7 222,2 \$	7 222,2 \$	0,0 \$	7 146,8 \$
Administration	4 552,3 \$	4 552,3 \$	0,0 \$	4 532,9 \$
Affaires juridiques	3 353,5 \$	3 353,5 \$	0,0 \$	3 279,0 \$
Éducation-coopération	2 321,0 \$	2 321,0 \$	0,0 \$	2 694,6 \$
Communications			0,0 \$	
Enquête Jeunesse	1 868,1 \$	1 868,1 \$	0,0 \$	1 867,3 \$
Recherche	1 856,1 \$	1 856,1 \$	0,0 \$	1 906,0 \$
<b>Total</b>	<b>22 357,7 \$</b>	<b>22 357,7 \$</b>	<b>0,0 \$</b>	<b>22 764,9 \$</b>

## Ressources informationnelles

### La Commission a entrepris plusieurs actions qui entraînent des retombées positives pour la population :

- Le lancement d'une plateforme de transmission de documents sécurisée sur le site internet de la Commission permet d'offrir à la population un canal de transfert de fichier sécurisé et facile à utiliser. En offrant ce service, la Commission s'assure de protéger les renseignements personnels et confidentiels de la population, respecte le cadre de sécurité gouvernemental et assure sa transformation numérique.
- Avec le lancement de son nouveau kiosque numérique à son siège social de Montréal, la Commission confirme son engagement et sa volonté de transformation numérique des processus et façons de faire, depuis la réception des documents jusqu'à leur traitement final. Toute personne peut accéder au kiosque simplement en se rendant dans l'aire d'accueil de la Commission. Elle peut déposer une plainte ou une demande de manière numérique.

## Gestion et contrôle de l'effectif

**TABLEAU 29**

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

Secteur d'activité	2024-2025	2023-2024	Écart
Accès à l'égalité Services-conseils	12	14	2
Accueil, évaluation, médiation et Enquêtes Charte	68	74	6
Administration	42	43	1
Affaires juridiques	22	26	4
Éducation-coopération et Communications	21	24	3
Enquêtes Jeunesse	21	24	3
Recherche	14	16	2
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>221</b>	<b>21</b>

**TABLEAU 30**

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

Divulgence d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (article 25)	2024-2025
1. Le nombre de divulgations reçues par le responsable du suivi des divulgations entre le 1 <sup>er</sup> avril et le 29 novembre 2024	0
2. Le nombre de motifs allégués dans les divulgations reçues (point 1)	0
3. Le nombre de motifs auxquels on a mis fin en application du paragraphe 3 de l'article 22	N/A
4. Parmi les divulgations reçues (point 1), le nombre total de divulgations qui se sont avérées fondées, c'est-à-dire comportant au moins un motif jugé fondé	N/A
5. Le nombre de communications de renseignements effectuées en application du premier alinéa de l'article 23 <sup>3</sup>	0

# Emploi et qualité de la langue française dans l'Administration

## Émissaire et comité permanent

Questions	Réponses
Avez-vous un ou une émissaire ?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour faire connaître l'émissaire à votre personnel ou le nom d'une personne-ressource à qui poser des questions sur l'exemplarité de l'État ?	Oui
Si oui, énumérer cette ou ces mesures	Rencontre avec tout le personnel en mai 2024 pour présenter l'avancement des travaux du comité interne, rappeler le nom de l'émissaire et qu'une boîte courriel a été créée pour les questions.  Création d'un groupe de discussion pour répondre aux questions des membres du personnel à l'accueil et la recevabilité en lien avec l'application de notre directive.

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

Questions	Réponses
Est-ce que votre organisation a pris une directive particulière relative à l'utilisation d'une autre langue que la langue officielle et l'a transmise au ministre de la Langue française en vue de son approbation ?	Oui
Si vous avez pris une directive particulière, combien d'exceptions cette directive compte-t-elle ?	72 exceptions
Au cours de l'exercice, votre organisation a-t-elle eu recours aux dispositions de temporisation prévues par le <i>Règlement sur la langue de l'Administration</i> et le <i>Règlement concernant les dérogations au devoir d'exemplarité de l'Administration et les documents rédigés ou utilisés en recherche</i> ?	Oui
Si oui, indiquez le nombre de situations, cas, circonstances ou fins pour lesquels votre organisation a eu recours à ces dispositions.	Aucun outil ou mécanisme ne nous permet de comptabiliser le nombre de motifs pour lesquels nous avons recours à ces dispositions

## Politique linguistique de l'État (PLE)

Questions	Réponses
<p>Au cours de l'exercice, avez-vous pris une ou des mesures pour informer votre personnel sur l'application de la Politique linguistique de l'État ?</p>	<p>Oui</p>
<p>Si oui, énumérez cette ou ces mesures :</p>	<p>Un aide-mémoire pour le personnel à l'accueil et à la recevabilité a été rédigé.</p> <p>Rencontres avec les équipes de l'accueil et de la recevabilité (Charte et Jeunesse) pour la mise en place des nouvelles pratiques en lien avec l'application de notre Directive et de la Politique linguistique de l'État.</p> <p>Création d'un groupe de discussion pour répondre aux questions des membres du personnel à l'accueil et la recevabilité en lien avec l'application de notre Directive et de la Politique linguistique de l'État.</p>
<p>Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est exigé ?</p>	<p>30 postes avec exigence</p>
<p>Quel est le nombre de postes au sein de votre organisation pour lesquels la connaissance ou un niveau de connaissance d'une autre langue que le français est souhaitable ?</p>	<p>25 postes où l'anglais est souhaitable</p>

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

**TABLEAU 31**

**Nombre total de demandes reçues**

Nombre total de demandes reçues
Inclure les demandes de toute nature, Total de 1 000 demandes

**TABLEAU 32**

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

Délais de traitement	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectification
0 à 20 jours	17 + 1 désistement	105 + 4 désistements	S/O
21 à 30 jours	8	22	S/O
31 jours et plus (le cas échéant)	12	22	S/O
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>153</b>	<b>S/O</b>

**TABLEAU 33****Nombre de demandes traitées en fonction de leur nature et des décisions rendues**

Décision rendue	Demandes d'accès à des documents administratifs	Demandes d'accès à des renseignements personnels	Rectifications	Dispositions de la <i>Loi</i> invoquées
Acceptée (entièrement)	14	61 + 544 DPJ + 265 VD Total : 870	S/O	s. o.
Partiellement acceptée	9	72	S/O	Art. : 1, 9, 13, 14, 15, 21, 23, 24, 31, 32, 37, 39, 40, 48, 53, 54, 56, 59, 88, 137.1
Refusée (entièrement)	4	13	S/O	Art. 1, 14, 15, 37, 38, 39, 53, 54, 59, 88, 94
Autres	10	36	S/O	Art. 1, 15, 45, 47, 48, 53, 54, 59, 94

**TABLEAU 34****Mesures d'accommodement et avis de révision**

Nombre total de demandes d'accès ayant fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable	Nombre d'avis de révision reçus de la Commission d'accès à l'information
(S/O)	9



# 4

## Les résultats

# Le plan stratégique 2021-2025



Illustration:  
Clément de Gaulejac

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

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
<b>1.1.1 : Accroître le rayonnement de la Commission</b>	Mise en œuvre de la stratégie de régionalisation	Protocoles d'entente signés avec des partenaires en tant que points de services régionaux	Voir résultats détaillés	87
	Pourcentage de la population du Québec qui associe spontanément le nom de la Commission à ses mandats	85 % (notoriété assistée) / 30 % (notoriété spontanée)	Voir résultats détaillés	87
<b>1.2.1 : Accroître la reconnaissance du rôle et de l'expertise de la Commission</b>	Taux d'augmentation du nombre d'entrevues et de demandes d'informations des médias	20 % Par rapport à la mesure de départ	Voir résultats détaillés	88
	Nombre de publications de la Commission diffusées en tribunes publiques ou lors de forums de partenaires	22	22	88
<b>1.2.2 : Augmenter les interventions et les partenariats visant à promouvoir et défendre les droits des groupes protégés par la Charte</b>	Nombre d'interventions, de projets ou d'activités développés en partenariat avec des institutions ainsi que des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la Charte	25	31	89
<b>1.3.1 : Consolider les orientations pour les enfants et les jeunes</b>	Pourcentage de mise en œuvre des orientations pour les enfants et les jeunes	60 %	74 %	90
<b>1.3.2 : Consolider les collaborations avec les organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant</b>	Nombre d'interventions ou de partenariats développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant	110	40	90

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
<b>2.1.1 : Mettre l'accent sur les interventions dans les dossiers de nature systémique</b>	Pourcentage d'interventions judiciaires de nature systémique	70 %	62 %	92
<b>2.1.2 : Mettre en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées</b>	Pourcentage de mise en œuvre des orientations en matière d'exploitation de personnes âgées ou handicapées	80 %	84 %	92
<b>2.1.3 : Élargir la portée des interventions de la Commission en matière d'accès à l'égalité en emploi</b>	Nombre de nouvelles organisations qui ont adhéré au programme d'accès à l'égalité	25	51	93
	Adoption d'orientations concernant l'opportunité d'intégrer les minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi	Projet pilote mis en place au plus tard le 31 mars 2025	Voir résultats détaillés	94
<b>2.2.1 : Accroître les actions pour lutter contre le racisme</b>	Pourcentage de mise en œuvre des orientations stratégiques dans le contexte du rapport du Groupe d'action contre le racisme	60 %	50 %	95
	Pourcentage de mise en œuvre des orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones	60 %	65 %	95
<b>2.3.1 : Promouvoir les droits économiques et sociaux</b>	Nombre d'activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux	15	35	96

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

Objectifs	Indicateurs	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Page
<b>3.1.1 : Consolider les pratiques en matière de qualité et d'accessibilité des services</b>	Taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission	75 %	Voir résultats détaillés	98
<b>3.2.1 : Accroître le respect des engagements de service en termes de délai de traitement des dossiers</b>	Pourcentage de dossiers en droits de la personne traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens	75 %	84 %	98
	Pourcentage de dossiers réglés par entente ou en médiation avant décision de la Commission	25 % Cible révisée	26 %	99
<b>3.2.2 : Maximiser le virage technologique pour soutenir l'optimisation des processus à impact direct sur les citoyennes et citoyens</b>	Nombre des services conçus ou améliorés avec la participation des citoyennes et citoyens	1	0	99
	Pourcentage des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique	85 %	100 %	100
<b>3.3.1 : Assurer la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences</b>	Pourcentage de mise en œuvre des mesures favorisant la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences	100 %	90 %	100
<b>3.3.2 : Promouvoir un milieu de travail collaboratif</b>	Taux de satisfaction du personnel	80 %	Voir résultats détaillés	101

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

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

## Enjeu 1 : le leadership de la Commission

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

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

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

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

#### **Objectif 1.1.1 : Accroître le rayonnement de la Commission**

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

### Indicateur 1 : Mise en œuvre de la stratégie de régionalisation

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

Même si la cible pour 2024-2025 n'a pas été atteinte, un bilan de la stratégie de régionalisation a été réalisé. Ce bilan souligne que l'ouverture de bureaux régionaux et le développement de plusieurs de nos services en ligne ont en partie compensé les retombées initiales souhaitées par l'objectif d'avoir des protocoles d'ententes avec des partenaires pouvant devenir des points de services régionaux pour la Commission. Il est à noter que dans le cadre de la stratégie, des portraits régionaux ont été réalisés afin d'identifier les acteurs et les enjeux liés au mandat de la Commission.

La présence directe de la Commission dans différentes régions, combinée au développement de plusieurs services en ligne (rencontres via Teams, plaintes et services en ligne, etc.), permet de mieux répondre à certains des besoins identifiés lors de la rédaction de la stratégie de régionalisation en 2020. Ces changements favorisent une plus grande accessibilité et une meilleure efficacité des services de la Commission dans les différentes régions du Québec.

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

	2021-2022	2022-2023		2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	s/o	83 %	20 %	s/o	<b>85 % / 30 %</b>
<b>Résultats</b>	s/o	75 % Cible non atteinte	24 % Cible atteinte	s/o	<b>Aucun sondage Cible non atteinte</b>

Faute de disponibilité budgétaire, le sondage prévu en mars 2025 a été annulé. Le dernier sondage, réalisé en 2022-2023 ayant révélé une hausse de 20 à 24 % de la notoriété spontanée de la Commission, l'objectif sur 4 ans de la planification stratégique sera malgré cela presque atteint pour ce volet de la notoriété. La notoriété assistée a quant à elle accusé une légère diminution de 83 à 75 % en 2023 donc pour l'ensemble de la planification stratégique.

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	7% – Par rapport à la mesure de départ soit 310	10% – Par rapport à la mesure de départ soit 319	20% – Par rapport à la mesure de départ soit 348	<b>20% – Par rapport à la mesure de départ soit 348</b>
<b>Résultats</b>	223 Cible non atteinte	174 Cible non atteinte	201 Cible non atteinte	<b>132 Cible non atteinte</b>

À la fin de l'an 1 du plan stratégique, la Commission a réalisé que la mesure étalon de 2020-2021 ne représentait pas la normale des années antérieures, puisque la première année de la pandémie avait suscité un nombre exceptionnel de demandes médias liées à la COVID. La nouvelle mesure étalon a donc été révisée pour se baser sur l'année 2019-2020 et se situe à 225 plutôt qu'à 290. Ainsi pour l'année 2024-2025, la cible de 20% par rapport à la mesure de départ de 348 est maintenant de 270.

La cible révisée de 20% correspondant à 270 demandes d'information des médias pour l'an 4 n'a pas été atteinte. L'année se clôture à 49% de la cible fixée. Il y a eu 132 demandes médias en 2024-2025 incluant 56 demandes d'entrevues dont 42 ont été accordées. Un examen de la valeur de cet indicateur a été effectué. Le nombre de demandes médias s'avère hautement relié à l'actualité d'une part, d'autre part aux réponses que l'on offre et finalement au type de communiqués diffusés. De par sa nature institutionnelle et son mandat hautement juridique, les réponses que peut offrir la Commission sont souvent très nuancées. L'avis de la Commission s'en trouve moins facile à résumer pour les médias. Pour ce qui est des communiqués, il s'agit du phénomène inverse, plus un communiqué est efficace, plus il est repris sans que des demandes d'entrevues complémentaires ne soient faites. Il a donc été décidé que cet indicateur ne serait pas reconduit dans le prochain plan stratégique.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	18	21	20	<b>22</b>
<b>Résultats</b>	22 Cible atteinte	21 Cible atteinte	21 Cible atteinte	<b>22 Cible atteinte</b>

En 2022-2023, le libellé de l'indicateur a été modifié, car il était difficile de s'assurer de l'exactitude du nombre de publications qui étaient effectivement mentionnées au cours de certaines allocutions. Ainsi, l'indicateur se lit maintenant comme suit : Nombre de participations à des tribunes publiques et des forums de partenaires où la Commission diffuse ses publications. Au cours de l'année financière 2024-2025, la Commission a atteint sa cible en participant à 22 tribunes publiques ou forums de partenaires où elle a diffusé ses publications.

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	17	19	23	<b>25</b>
<b>Résultats</b>	19 Cible atteinte	28 Cible atteinte	32 Cible atteinte	<b>31</b> <b>Cible atteinte</b>

En 2024-2025, un total de 31 interventions, projets ou activités développés en partenariat avec des institutions ainsi que des organismes qui représentent ou défendent les groupes protégés par la Charte ont été réalisés. Plus particulièrement, la Commission a lancé la plateforme « Mythes et réalités sur les peuples autochtones » en collaboration avec l'Institut Tshakapesh, un travail de plusieurs années. Elle a également participé aux États généraux du Regroupement d'organismes pour prévenir et réduire l'itinérance, permettant de collaborer avec une multitude d'acteurs travaillant auprès de clientèles marginalisées. Enfin, la Commission a participé au projet « Droit de cité » du Collectif Ex-Placé DPJ, visant à mieux faire connaître les droits des jeunes sous la LPJ ou la LSJPA.

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	20 %	40 %	<b>60 %</b>
<b>Résultats</b>	Orientations non adoptées Cible non atteinte	Orientations adoptées Cible atteinte	45 % Cible atteinte	<b>74 %</b> <b>Cible atteinte</b>

À la suite de l'adoption en 2022-2023 des Orientations pour les enfants et les jeunes, un plan opérationnel en vue de leur mise en œuvre a été élaboré. Ainsi, au cours de l'année 2024-2025, 74 % des actions prévues au plan opérationnel ont été réalisées.

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	50	65	90	<b>110</b>
<b>Résultats</b>	33 Cible non atteinte	67 Cible atteinte	90 Cible atteinte	<b>40</b> <b>Cible non atteinte</b>

Au cours de l'année 2024-2025, 40 interventions et partenariats ont été développés avec des organismes jeunesse visant à mieux promouvoir et protéger les droits de l'enfant. L'écart avec la cible souhaitée de 110 s'explique principalement par l'absence de la professionnelle dédiée à ce dossier, ainsi que par les délais habituels nécessaires pour assurer le remplacement et l'appropriation de ce dossier par une nouvelle ressource.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	55 %	60 %	65 %	<b>70 %</b>
<b>Résultats</b>	60 % Cible atteinte	69 % Cible atteinte	67 % Cible atteinte	<b>62 %</b> <b>Cible non atteinte</b>

Pour l'année 2024-2025, 62 % (22 sur 36) des demandes introductives d'instance ont inclus des conclusions dans l'intérêt public ou des conclusions de nature systémique. La cible n'a pas été atteinte et cela s'explique par le nombre de dossiers qui nécessitait simplement une intervention individuelle ou une compensation financière.

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	40 %	60 %	<b>80 %</b>
<b>Résultats</b>	Orientations adoptées Cible atteinte	40 % Cible atteinte	61 % Cible atteinte	<b>84 %</b> <b>Cible atteinte</b>

À la suite de l'adoption en 2021-2022 des Orientations en matière de protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées, un plan triennal 2022-2025 de mise en œuvre de ces orientations a été élaboré. Ainsi, au cours de l'année 2024-2025, 84 % des actions prévues au plan opérationnel ont été réalisées.

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	25	25	25	<b>25</b>
<b>Résultats</b>	34 Cible atteinte	49 Cible atteinte	44 Cible atteinte	<b>51</b> <b>Cible atteinte</b>

Au cours de l'année 2024-2025, 51 nouvelles organisations ont adhéré au programme d'accès à l'égalité en emploi. Parmi celles-ci, une était reliée à la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, 47 concernaient les programmes d'obligation contractuelle du Québec et trois avait mis en place des programmes volontaires. La cible visant l'adhésion au programme d'accès à l'égalité qui est de 25 nouvelles organisations par année a été atteinte et même dépassée de 26.

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

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

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

Bien que les travaux aient avancé en 2024-2025, la cible modifiée n'a pas été atteinte. Une analyse sociojuridique des risques réels liés à l'implantation d'un PAÉE volontaire intégrant le groupe LGBTQ a été entamée au cours de la dernière année. Les résultats de cette analyse permettront d'émettre des orientations claires quant à la faisabilité de ce projet.

L'opportunité d'intégrer les minorités sexuelles et de genre aux groupes visés par les programmes d'accès à l'égalité en emploi demeure un objectif de la Commission et les travaux se poursuivront en ce sens.

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

**Objectif 2.2.1 : Accroître les actions pour lutter contre le racisme**

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	<b>60 %</b>
<b>Résultats</b>	Orientations non adoptées Cible non atteinte	Cible non atteinte	Cible non atteinte	<b>50 %</b> <b>Cible non atteinte</b>

En 2021-2022, la Commission a pris la décision de modifier l'indicateur et la cible de cet objectif qui se lit maintenant : Pourcentage de mise en œuvre d'une stratégie de lutte contre le racisme et la discrimination systémiques avec comme cible, d'adopter la stratégie au plus tard le 31 mars 2023. Toutefois, malgré les efforts déployés au cours de l'exercice 2022-2023, la date limite pour l'adoption de la stratégie a été repoussée au 31 mars 2024 puis au 31 mars 2025. Le 10 mai 2024, la stratégie a été adoptée par la Commission. Au 31 mars 2025, 50 % des actions du plan opérationnel ont été mises en œuvre.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	Orientations adoptées au plus tard le 31 mars 2022	25 %	35 %	<b>60 %</b>
<b>Résultats</b>	Orientations adoptées Cible atteinte	25 % Cible atteinte	41 % Cible atteinte	<b>65 %</b> <b>Cible atteinte</b>

Au cours de l'année 2024-2025, 65 % des Orientations concernant les personnes et les enjeux autochtones ont été mises en œuvre. Par ailleurs, la Commission a poursuivi la révision de ces orientations entamée en 2023-2024. Dans le cadre de cette révision, elle a rencontré des organismes autochtones. Une nouvelle version a été adoptée le 21 mars 2025 par la Commission et s'intitule *Orientations concernant les droits des Premières Nations et des Inuit*. Un plan opérationnel de mise en œuvre est en préparation. Il est à noter que 100 % des membres du personnel de la Direction des enquêtes jeunesse de la Commission ont suivi la formation nommée « Peuples autochtones 101 », élaborée par l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT), visant à approfondir leur compréhension des réalités autochtones, notamment en ce qui concerne les langues et les territoires, les enjeux historiques et contemporains, ainsi que l'impact des politiques coloniales. La cible a été atteinte et même dépassée.

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

### Objectif 2.3.1 : Promouvoir les droits économiques et sociaux

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	12	14	15	<b>15</b>
<b>Résultats</b>	26 Cible atteinte	19 Cible atteinte	27 Cible atteinte	<b>35</b> <b>Cible atteinte</b>

Trente-cinq (35) activités qui font la promotion des droits économiques et sociaux ont été réalisées au cours de l'année 2024-2025 soit 20 de plus que la cible fixée au départ. L'un des faits saillants de l'année a été la poursuite de la diffusion, dans plusieurs régions du Québec, de l'exposition *NOUS: Portraits de l'assistance sociale* qui résulte d'une collaboration entre l'Université TÉLUQ, la Chaire de recherche du Canada en éducation aux médias et droits humains, et le Collectif pour un Québec sans pauvreté.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	s/o	70 %	s/o	75 %
<b>Résultats</b>	s/o	49 % Cible non atteinte	s/o	Aucun sondage Cible non atteinte

Le sondage pour mesurer le taux de satisfaction des personnes qui utilisent les services de la Commission n’a pu être réalisé au cours de l’exercice 2024-2025 faute de disponibilité budgétaire.

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

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	60 %	65 %	70 %	75 %
<b>Résultats</b>	75 % Cible atteinte	72 % Cible atteinte	79 % Cible atteinte	84 % Cible atteinte

Au cours de l’année financière 2024-2025, 84 % des dossiers en droits de la personne ont été traités conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	25 %	30 %	Cible révisée à 20 %	<b>Cible révisée à 25 %</b>
<b>Résultats</b>	23 % Cible non atteinte	16 % Cible non atteinte	28 % Cible atteinte	<b>26 % Cible atteinte</b>

Comme mentionné dans le dernier rapport d'activités et de gestion, les cibles ont été révisées pour les années 2023-2024 et 2024-2025 considérant la réalité opérationnelle et les éléments sur lesquels la Commission a du contrôle ou non. Ainsi, la cible révisée de 25 % de dossiers réglés par entente ou en médiation avant la décision de la Commission a été atteinte. En effet, 216 dossiers ont été réglés avant judiciarisation sur 830, soit 26 %, pour l'année 2024-2025.

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	1	1	1	<b>1</b>
<b>Résultats</b>	2 Cible atteinte	1 Cible atteinte	0 Cible non atteinte	<b>0 Cible non atteinte</b>

Bien qu'aucun service n'ait été conçu ou amélioré avec la participation des citoyennes et citoyens, au cours de l'année 2024-2025, la Commission a poursuivi le travail pour l'optimisation de processus et d'outils de travail internes. Le projet de refonte du système de mission de la Commission, le CLIC\_MARC, a continué d'occuper le temps des équipes concernées par l'outil et l'équipe de projet de la direction des ressources informationnelles.

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	30 %	60 %	85 %	<b>85 %</b>
<b>Résultats</b>	30 % Cible atteinte	85 % Cible atteinte	100 % Cible atteinte	<b>100 %</b> <b>Cible atteinte</b>

La cible de 85 % des actifs informationnels transférés dans l'infonuagique a été atteinte dans l'an 3. Cette cible a même été dépassée, car 100 % des actifs informationnels sont dans l'infonuagique, ce qui correspond aux objectifs fixés par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique.

**Axe d'intervention 3.3 : La consolidation des compétences**

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

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

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

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

	2021-2022	2022-2023	2023-2024	2024-2025
<b>Cibles</b>	s/o	Plan d'action adopté au plus tard le 31 mars 2023	60 %	<b>100 %</b>
<b>Résultats</b>	s/o	Plan adopté Cible atteinte	63 % Cible atteinte	<b>90 %</b> <b>Cible non atteinte</b>

90 % des mesures favorisant la relève, le maintien de l'expertise et le développement des compétences ont été mis en place au cours de l'année 2024-2025. La cible de 100 % n'a pu être atteinte.

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

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

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

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

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

L'an dernier, comme le plan global de la relève n'était pas finalisé et qu'il est un élément important dans la stratégie de reconnaissance de la Commission, le sondage prévu au 31 mars 2024 a été reporté au 31 mars 2025. Cependant, faute de disponibilité budgétaire, le sondage prévu n'a pas été effectué, mais les activités prévues au plan de reconnaissance ont été poursuivies tout au long de l'année.

# La déclaration de services aux citoyennes et citoyens

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

Dans son plan stratégique 2021-2025, la Commission des droits prévoyait la tenue d'un sondage au 31 mars 2025, mais ce dernier n'a pas été réalisé en raison de contraintes budgétaires qui ont amené l'organisation à revoir ses priorités d'action pour l'année 2024-2025.

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

Le tableau ci-dessous présente les résultats des engagements portant sur les normes de services de la Commission qui sont énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC) pour l'année 2024-2025.

De manière générale, 70 % des cibles définies dans la DSC ont été atteintes (14/20) et la Commission entend poursuivre ses efforts en vue d'améliorer ses délais de traitement et respecter ses engagements pris envers les citoyennes et citoyens.

**Date d'entrée en vigueur : 1er avril 2022**

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen (en jours calendrier) 2024-2025
<b>Engagement 1 :</b> Accuser réception des demandes reçues par formulaires électroniques sur notre site Web dans un délai maximal de 4 jours	100 % Cible atteinte	90 %	<b>100 %</b> <b>Cible atteinte</b>	s/o
<b>Engagement 2 :</b> Transmettre une réponse complète aux demandes d'information sur la Charte des droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse dans un délai maximal de 30 jours	100 % Cible atteinte	80 %	<b>100 %</b> <b>Cible atteinte</b>	1 jour
<b>Engagement 3 :</b> Traiter les demandes de documentation produite par la Commission dans un délai maximal de 21 jours	96 % Cible atteinte	80 %	<b>97 %</b> <b>Cible atteinte</b>	5 jours
<b>Engagement 4 :</b> Communiquer dans un délai maximal de 21 jours avec une personne requérant une formation afin de discuter de la demande et de la possibilité ou non d'y répondre	89 % Cible atteinte	80 %	<b>95 %</b> <b>Cible atteinte</b>	6 jours

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen (en jours calendrier) 2024-2025
<b>Engagement 5 :</b> Communiquer la décision de la recevabilité d'une plainte dans un délai maximal de 90 jours	24 % Cible non atteinte	70 %	<b>18 % Cible non atteinte</b>	115 jours
<b>Engagement 6 :</b> Aviser la partie mise en cause dans un délai maximal de 110 jours suivant la recevabilité d'une plainte à son égard	24 % Cible non atteinte	90 %	<b>27 % Cible non atteinte</b>	153 jours
<b>Engagement 7 :</b> Finaliser le processus de médiation dans un délai maximal de 90 jours	11 % Cible non atteinte	70 %	<b>7 % Cible non atteinte</b>	251 jours (8 mois)
<b>Engagement 8 :</b> Communiquer aux parties un avis de transfert à l'enquête pour une analyse plus approfondie du dossier dans les 10 jours suivant la médiation lorsque cette dernière n'a pas permis de conclure une entente	97 % Cible atteinte	90 %	<b>97 % Cible atteinte</b>	3 jours
<b>Engagement 9 :</b> Transmettre un avis de fin d'enquête entre 6 et 12 mois suivant l'assignation à une personne enquêtrice	74 % Cible atteinte	70 %	<b>81 % Cible atteinte</b>	264 jours (9 mois)
<b>Engagement 10 :</b> Présenter le dossier au comité des plaintes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	69 % Cible non atteinte	70 %	<b>71 % Cible atteinte</b>	138 jours
<b>Engagement 11 :</b> Transmettre la décision du comité des plaintes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	76 % Cible non atteinte	90 %	<b>52 % Cible non atteinte</b>	80 jours
<b>Engagement 12 :</b> Intervenir pour prendre en charge une possible situation d'exploitation touchant une personne aînée ou en situation de handicap dans un délai maximal de 30 jours suivant une dénonciation	41 % Cible non atteinte	70 %	<b>98 % Cible atteinte</b>	16 jours
<b>Engagement 13 :</b> Communiquer la décision de la recevabilité d'une demande d'intervention dans un délai maximal de 30 jours	66 % Cible non atteinte	90 %	<b>82 % Cible non atteinte</b>	20 jours
<b>Engagement 14 :</b> Transmettre aux parties les résultats de la première analyse du dossier dans un délai maximal de 45 jours suivant l'assignation de la demande d'intervention à une personne enquêtrice	70 % Cible atteinte	70 %	<b>76 % Cible atteinte</b>	38 jours
<b>Engagement 15 :</b> Communiquer un avis de fin d'enquête aux parties dans un délai maximal de 270 jours suivant la fin de la première analyse du dossier	94 % Cible atteinte	70 %	<b>87 % Cible atteinte</b>	173 jours

Engagements	Résultats 2023-2024	Cibles 2024-2025	Résultats 2024-2025	Délai moyen (en jours calendrier) 2024-2025
<b>Engagement 16 :</b> Présenter le dossier au comité des enquêtes dans un délai maximal de 150 jours suivant l’avis de fin d’enquête	50 % Cible non atteinte	70 %	<b>84 % Cible atteinte</b>	84 jours
<b>Engagement 17 :</b> Transmettre la décision du comité des enquêtes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	100 % Cible atteinte	70 %	<b>57 % Cible non atteinte</b>	59 jours
<b>Engagement 18 :</b> Traiter les dossiers de programmes d’accès à l’égalité en emploi dans un délai maximal de 6 mois	94 % Cible atteinte	80 %	<b>86 % Cible atteinte</b>	95 jours
<b>Engagement 19 :</b> Transmettre une réponse complète aux demandes de service-conseil en matière d’accommodement raisonnable dans un délai maximal de 30 jours	95 % Cible atteinte	80 %	<b>94 % Cible atteinte</b>	12 jours
<b>Engagement 20 :</b> Conclure le traitement d’une insatisfaction dans un délai maximal de 30 jours	100 % Cible atteinte	90 %	<b>97 % Cible atteinte</b>	24 jours

### Explication des résultats obtenus

Certains résultats obtenus pour les engagements portant sur les délais de traitement d’une plainte pour discrimination présentent des écarts avec les cibles définies dans la DSC, notamment les engagements 5, 6 et 7. Il convient de souligner que ces trois engagements tiennent compte à la fois du délai de traitement une fois le dossier assigné au personnel responsable, mais également du délai d’attente avant de pouvoir être assigné. Ce faisant, même si le traitement des dossiers est devenu plus efficace, le délai global est tributaire du volume de plaintes et de la capacité à les assigner au personnel. Pour ce qui est de l’engagement 7, l’attrait grandissant pour la médiation entraîne un nombre croissant de dossiers à traiter, ce qui ne permet pas d’atteindre la cible, bien que généralement une fois un dossier assigné à une personne médiatrice le délai moyen de traitement est de 61 jours.

Pour ce qui est de l’engagement 11, la cible n’a pas été atteinte malgré une nette amélioration pour les trimestres 1 et 4. Les efforts vont se poursuivre au cours de la prochaine année en vue d’atteindre la cible visée.

La Commission a largement dépassé sa cible pour l’engagement 12, et il convient de souligner que le résultat a plus que doublé en une année, passant de 41 % en 2023-2024 à 98 % pour l’année 2024-2025. Des efforts ont été réalisés et des stratégies ont été déployées afin de s’assurer de la priorisation des dossiers d’exploitation et de leur traitement rapide à l’étape de la recevabilité.

Pour ce qui est des résultats des engagements relativement aux délais de traitement d'une demande d'intervention en jeunesse (engagements 13 à 17), seul l'engagement 13 présente un léger écart avec la cible définie. Toutefois, soulignons que les résultats de cet engagement se sont nettement améliorés par rapport à l'année précédente et la direction des enquêtes jeunesse poursuivra ses efforts en vue d'atteindre ses cibles.

Concernant l'engagement 17, la cible n'a pas été atteinte (57 %), notamment en raison d'un nombre un peu plus élevé de dossiers qui ont été présentés au comité des enquêtes aux deux derniers trimestres de l'année ainsi qu'au fait que durant une période de près de trois mois en 2024-2025, il y avait une seule conseillère juridique à la direction du secrétariat général pour traiter les demandes d'accès à l'information et agir comme secrétaire au sein du comité des enquêtes et du comité des plaintes, ce qui a créé une surcharge de travail et a eu pour effet de retarder la rédaction des décisions.

### **Suivi des plaintes**

Au cours de l'année 2024-2025, le comité interne sur la qualité des services a entamé des travaux sur la révision de la Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle qui devraient être finalisés au courant de l'année 2025-2026.

**TABLEAU 35****Motifs d'insatisfactions reçus**

Aspects	Motifs d'insatisfaction	2024-2025	2023-2024	2022-2023
Accessibilité	Inaccessibilité linguistique (Langue)*	0	0	0
	Aménagement des lieux	0	0	0
	Horaires / heures	0	1	0
	Ligne téléphonique	0	0	0
	Formulaire de plainte en ligne	0	0	1
	<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Aspect organisationnel	Langue de communication	0	0	0
	Procédures inexistantes	1	1	0
	Erreur administrative	0	0	0
	Indisponibilité d'un service	1	1	0
	Clarté des processus et des pratiques relatifs au traitement des dossiers	33	26	N/A
	Non-respect des délais prévus à la déclaration de services aux citoyennes et citoyens	19	14	9
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>42</b>	<b>9</b>
Aspect professionnel	Compétence	16	15	26
	Comportement inadéquat	16	18	8
	Délais (diligence)	3	1	6
	Non-respect des procédures et des directives de la Commission	2	5	5
	Non-respect du code déontologique	4	3	9
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>42</b>	<b>54</b>
<b>Grand Total</b>		<b>95</b>	<b>85</b>	<b>64</b>

La Commission a reçu 95 insatisfactions, soit dix de plus que l'année précédente. Cinquante-quatre (54) d'entre elles visaient l'aspect organisationnel des services offerts, et 41 l'aspect professionnel (c'est-à-dire les services rendus par des membres du personnel). Pour ce qui est des 54 insatisfactions portant sur l'aspect organisationnel, 19 d'entre elles concernaient le non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (Charte et jeunesse), une insatisfaction concernait l'indisponibilité d'un service, une autre les procédures inexistantes et 33 visaient la clarté des pratiques et des processus relatifs au traitement des dossiers. Pour ce qui est de ce dernier motif, il convient de préciser qu'une majorité de ces insatisfactions s'avèrent être des contestations de fermeture de dossier en raison d'une conclusion de non-recevabilité d'une demande ou encore en raison d'une décision de la Commission de cesser d'agir dans un dossier.

Concernant l'aspect professionnel, 41 insatisfactions ont été enregistrées pour l'année 2024-2025, ce qui correspond à peu près au même nombre que l'année précédente. Parmi elles, 16 mettaient en cause la compétence du personnel (manque d'information, renseignement erroné ou manque de connaissances), et 16 concernaient un comportement inadéquat (manque de courtoisie, manque de disponibilité, manque d'écoute et inaction). Toujours sur l'aspect professionnel, 3 insatisfactions portaient sur les délais ou la diligence en l'absence de réponse écrite ou téléphonique. Les 6 autres visaient le non-respect des procédures et des directives de la Commission et le non-respect du code déontologique.

Le tableau suivant présente les motifs de fermeture des plaintes d'insatisfaction.

**TABLEAU 36**

**Motifs de fermeture des insatisfactions**

Motifs de fermeture	2023-2024	2023-2024	2022-2023
Conclusion du gestionnaire maintenue	0	0	1
Demandeur ne donne plus suite ou ne collabore pas	0	0	0
Désistement du demandeur	0	3	0
Dossier réglé à la satisfaction du client	3	4	3
Insatisfaction non recevable	35	29	16
Insatisfaction non fondée	41	34	30
Traitement achevé avec des mesures correctives	16	11	17
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>81</b>	<b>67</b>

Durant l'exercice 2024-2025, 95 dossiers ont été finalisés. De ce nombre, 35 (37 %) n'étaient pas recevables puisqu'il s'agissait essentiellement de contester une décision de la Commission ou un refus de plainte. Les personnes requérantes sont alors avisées que la Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle ne s'applique pas dans les circonstances et qu'aucune révision à l'interne n'est prévue à la Charte. Des 60 insatisfactions recevables, plus des trois quarts, soit 41 (79 %), ont été jugées non fondées après examen ; 19 dossiers ont connu une conclusion positive, dont 3 réglés à la satisfaction des personnes

requérantes, ce qui signifie que leurs attentes initiales ont été répondues lors des conclusions de l'insatisfaction, et 16 autres dossiers ont été conclus par des mesures correctives, ce qui indique que la Commission a revu certaines pratiques et processus afin de les améliorer et de mieux répondre aux besoins des citoyennes et citoyens.

Le délai moyen de traitement des insatisfactions est de 24 jours pour l'année financière 2024-2025, soit 6 jours de moins que le délai prévu (30 jours) à notre Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.



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

**Montréal (siège social)**

360, rue Saint-Jacques, 2<sup>e</sup> étage  
Montréal (Québec) H2Y 1P5

**Accès pour personnes à mobilité réduite :**

361, rue Notre-Dame Ouest

Téléphone : 514 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Télécopieur : 514 873-6032

Télécopieur sans frais : 1 888 999-8201

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