



**LA PERSONNE AU CŒUR
DES ACTIONS DE LA
COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE
ET DES DROITS DE LA JEUNESSE**

Déclaration de services aux citoyens

Déclaration adoptée à la 458^e séance de la Commission
tenue le 27 mars 2001, par sa résolution COM-458-2.1.1

UNE MISSION, DEUX MANDATS

La Commission assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle veille à l'application de la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*. Elle veille également à la protection de l'intérêt et au respect des droits reconnus aux enfants qui sont soumis à la *Loi sur la protection de la jeunesse* ou à la *Loi sur les jeunes contrevenants*.

La Commission, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale, est indépendante du gouvernement et s'acquitte de sa mission, par toutes mesures appropriées, au seul bénéfice des citoyens.

Les services directs qu'elle offre à la population, partout au Québec, incluent des services d'accueil, d'enquête et de représentation judiciaire, d'information, de coopération et d'éducation aux droits, ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité. En certains cas, sur demande, elle peut aussi émettre des avis et recommandations.

Les heures d'ouverture de la Commission sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

UN GRAND PRINCIPE : LE RESPECT MUTUEL

La Commission offre ses services dans le respect de la personne. Cela veut dire que le personnel de la Commission :

- ❑ est courtois et à l'écoute dans ses relations avec vous ;
- ❑ s'identifie clairement lorsqu'il entre en contact avec vous ;
- ❑ tient compte des différences culturelles, socio-économiques ou de vos besoins particuliers et tente d'adapter, d'une manière raisonnable, les services de la Commission en conséquence ;
- ❑ tient compte des besoins particuliers des enfants et adolescents qui font appel aux services de la Commission ;
- ❑ donne l'information requise dans un langage clair et adapté à votre situation.

Entre autres, le personnel de la Commission :

- ❑ donne suite, dans la mesure du possible, aux messages téléphoniques dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables ;
- ❑ vous réfère clairement, dans les messages d'accueil des boîtes vocales, à une autre personne en cas d'absence ;
- ❑ accuse réception du courrier contenant une demande à la Commission dans les cinq (5) jours de sa réception, en précisant le nom et les coordonnées de la personne responsable de donner une réponse complète à cette demande, ainsi que le délai prévu de cette réponse.

NOS SERVICES D'ACCUEIL

La Commission a comme objectif de répondre rapidement et de façon professionnelle à vos demandes pour obtenir de l'information sur vos droits, sur la mission ou les activités de la Commission. Cela veut dire que le personnel de la Commission :

- ❑ pratique une écoute active afin de vérifier si la situation que vous décrivez relève du mandat de la Commission ;
- ❑ vous explique clairement la procédure applicable, si la situation décrite relève du mandat de la Commission ;
- ❑ tente de vous diriger vers les ressources appropriées, si la situation décrite ne relève pas du mandat de la Commission.

NOS SERVICES D'ENQUÊTE

La Commission peut tenir une enquête sur toute situation qui paraît constituer un cas de discrimination, d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée ou de représailles au sens de la *Charte des droits et libertés de la personne*. Elle peut également tenir une enquête lorsqu'elle a des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, garantis par la *Loi sur la protection de la jeunesse* ou la *Loi sur les jeunes contrevenants*, n'ont pas été respectés. Les services d'enquête de la Commission sont gratuits.

La Commission s'engage à ce que l'enquête soit faite de façon impartiale. Cela veut dire que la personne responsable de l'enquête dans votre dossier :

- ❑ prend contact avec le plaignant ou le requérant dans les sept (7) jours de la réception de la demande d'enquête et explique clairement son rôle, les pouvoirs que la loi lui accorde, le but et la procédure de l'enquête ;
- ❑ fournit la documentation et les renseignements utiles à la rédaction de la plainte en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* ;
- ❑ sur demande, assiste le plaignant dans la rédaction de la plainte ;
- ❑ recherche les éléments de preuve appropriés, pour permettre à la Commission de rendre une décision au sujet de la plainte ;
- ❑ agit en toute impartialité à l'égard de toutes les personnes concernées par l'enquête ;
- ❑ préserve la confidentialité des informations obtenues au cours de l'enquête envers les personnes qui ne sont pas parties à l'enquête.

Les situations qui peuvent faire l'objet d'une enquête par la Commission sont diverses. Il est donc difficile de préciser un délai fixe pour chaque enquête. Dans tous les cas, nous avons comme objectif de compléter l'enquête **dans les meilleurs délais** et nous considérons l'**urgence** et le **caractère prioritaire** des situations. La Commission s'est fixé comme objectif général, sauf situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers, de vous faire connaître sa décision dans une **période maximale** de quinze (15) mois suivant la plainte qui concerne la *Charte des droits et libertés de la personne* et de six (6) mois suivant la plainte qui concerne la *Loi sur la protection de la jeunesse* ou la *Loi sur les jeunes contrevenants*.

En tout temps, vous avez le droit d'être informé de l'état d'avancement de votre dossier. Si des délais inévitables surviennent, la Commission vous avise de ce fait et vous précise la durée prévue de ce délai.

Lors de l'enquête, la personne responsable de votre dossier doit :

- ❑ favoriser un règlement satisfaisant pour toutes les parties concernées par une plainte en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*, lorsqu'un tel règlement est possible ;
- ❑ tenter, dans la mesure du possible, une intervention pour corriger la situation dénoncée en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse*.

Cela veut dire que la personne responsable de votre dossier :

- ❑ vous offre la possibilité d'avoir recours à l'arbitrage ou à la médiation, et vous explique la procédure, s'il s'agit d'une enquête menée en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* ;
- ❑ consulte les personnes concernées sur les mesures qui permettraient de corriger la situation dénoncée, s'il s'agit d'une enquête menée en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* ;
- ❑ tente de créer un climat d'échange constructif et respectueux entre vous et les autres personnes concernées, de façon à favoriser un règlement satisfaisant ou une correction de la situation.

NOS SERVICES DE REPRÉSENTATION JUDICIAIRE

Si la Commission décide d'agir en votre faveur et de vous représenter devant un tribunal, elle s'engage à vous accompagner au cours du processus. Cela veut dire que :

- ❑ vous recevez une lettre de la Commission indiquant le nom et les coordonnées de l'avocate ou de l'avocat responsable de votre dossier ;
- ❑ l'avocate ou l'avocat vous explique les différentes étapes du processus judiciaire qui s'appliquent à votre cas, ainsi que les enjeux légaux de votre dossier ;
- ❑ l'avocate ou l'avocat vous prépare adéquatement à votre témoignage ;
- ❑ la Commission prend tous les moyens légaux requis pour faire valoir vos droits, dans le contexte et les limites de sa décision d'agir en votre faveur ;
- ❑ les services de représentation judiciaire de la Commission sont gratuits.

NOS SERVICES D'INFORMATION, DE COOPÉRATION ET D'ÉDUCATION AUX DROITS

Nos services d'information, de coopération et d'éducation aux droits ont comme objectif le partage d'informations et d'expertise qui permettent de répondre à vos besoins particuliers en matière de droits et libertés de la personne et en matière de droits de la jeunesse. Cela veut dire que le personnel de la Commission :

- ❑ donne une information accessible, fiable et à jour ;
- ❑ utilise un langage clair et adapté au public de chaque activité d'information, de coopération et d'éducation aux droits ;
- ❑ s'efforce de répondre aux besoins que vous nous aurez fait connaître et à ceux que nous aurons identifiés ;
- ❑ utilise une variété d'approches éducatives afin de faciliter le partage des connaissances et des valeurs ;
- ❑ utilise divers moyens adaptés (outils d'accompagnement) ;
- ❑ reçoit et évalue les projets de coopération qui sont proposés par des personnes ou des organismes et y répond dans les meilleurs délais afin d'indiquer si la Commission a l'intention d'y participer ;
- ❑ reçoit et évalue les demandes d'avis qui lui sont faites par des personnes ou des organismes et y répond dans les meilleurs délais afin d'indiquer si la Commission a l'intention d'y donner suite ;
- ❑ évalue chaque activité d'information, de coopération et d'éducation aux droits en tenant compte de vos commentaires et suggestions.

NOS SERVICES EN MATIÈRE DE PROGRAMMES D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

La Commission assiste les organisations qui élaborent et implantent un programme d'accès à l'égalité. Cela veut dire que la Commission :

- ❑ fournit aux organisations et aux personnes concernées, dans les deux (2) jours suivant la demande, de l'information pertinente, fiable et à jour concernant les programmes d'accès à l'égalité ;
- ❑ offre des sessions de formation adaptées aux besoins particuliers des organisations et des groupes concernés ;
- ❑ fournit l'assistance technique nécessaire à l'élaboration de programmes d'accès à l'égalité, notamment aux organismes visés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics* ;
- ❑ assure la confidentialité de tout renseignement ou document fourni de plein gré aux fins de l'élaboration, l'implantation ou l'observation d'un programme d'accès à l'égalité ;
- ❑ a comme objectif de produire « l'analyse de disponibilité » dans un délai de trois (3) mois à compter de la date de réception de « l'analyse d'effectifs » de votre organisation et de produire une évaluation écrite du programme d'accès à l'égalité proposé par votre organisation dans un délai de six (6) mois à compter de la date de réception de ce projet.

Si ces délais doivent être dépassés, la Commission vous avise de ce fait en vous en précisant les raisons et le délai additionnel requis.

UNE VOLONTÉ D'AMÉLIORER NOS SERVICES

La Commission vise l'amélioration continue de ses services et traite les plaintes concernant le service à la clientèle dans cette optique.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des services offerts par un membre du personnel de la Commission, vous devez adresser votre plainte au supérieur immédiat de cette personne. Si la réponse que vous recevez de cette personne ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer verbalement ou par écrit avec le Bureau du président de la Commission :

Bureau du président
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
360, rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Téléphone : (514) 873-5146 ou 1 800 361-6477
Télécopieur : (514) 864-1562

Dans la mesure du possible, votre plainte est traitée dans un délai maximum de trente (30) jours. Si ce délai doit être dépassé, la Commission vous avise de ce fait en vous en précisant les raisons et le délai additionnel requis.

Note : La *Charte des droits et libertés de la personne* ne prévoit pas de mécanisme de révision interne, par la Commission, des décisions d'un comité des plaintes tenu à la suite d'une enquête. De même, la *Loi sur la protection de la jeunesse* ne prévoit pas, non plus, de mécanisme de révision interne des conclusions d'enquête de la Commission ; par contre, la décision de **ne pas** tenir une enquête en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* peut être révisée.

VOUS AVEZ AUSSI UN RÔLE IMPORTANT

Vous pouvez nous aider à vous offrir de meilleurs services :

- en fournissant tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande dans les délais requis ;
- en précisant si vous avez besoin d'assistance ;
- en signalant tout changement d'adresse ou façon de vous rejoindre ;
- en respectant les conditions convenues avec vous pour la tenue de nos activités d'information, de coopération ou d'éducation aux droits, ou en nous avisant des problèmes rencontrés à ce sujet avant la tenue de l'activité.

Le personnel de la Commission s'engage à vous traiter avec respect. Merci de nous faire confiance et de nous traiter aussi avec respect.