

Direction du secrétariat général et de l'administration

**BY EMAIL ONLY**

August 22, 2017

O/Ref.: ACC-2692

Subject: Your request for access

---

The present letter is in response to your email sent on August 2<sup>nd</sup>, 2017, and received at our offices on the same day, in which you requested:

- « 1) the complete job description of the Preliminary Evaluation Advisor;  
2) the detailed procedures for handling a complaint, at the (1) intake and (2) preliminary evaluation stages. »

Please note that the position of Preliminary Evaluation Advisor, for which you requested the job description, no longer exists at the Commission. Therefore, you will find enclosed the job description of the Evaluation Advisor.

You will also find attached the detailed complaints process at the Commission, including the stages of Intake and Evaluation. We invite you to consult our website [www.cdpmj.qc.ca](http://www.cdpmj.qc.ca) for more details in this regard.

Furthermore, on September 16<sup>th</sup>, 2016, the Commission adopted the *Directive relative aux règles applicables aux enquêtes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne*. This directive is applicable at all stages of the process of a complaint at the Commission. We have enclosed a copy of this directive, which is also available on our website.

Finally, we have also included a notice for recourse provided in the *Act respecting access to documents held by public bodies and the protection of personal information*, indicating specifically the time limit within it may be exercised.

Yours truly,



Jean-François Trudel  
Responsible for Access to documents  
and the Protection of personal information

p. j. (4)

## DESCRIPTION D'EMPLOI

### 1. Identification de l'emploi

**Titre d'emploi**

Conseillère ou conseiller à l'évaluation

**Unité administrative**

Direction de la protection et de la défense des droits (DPDD) - Service de l'accueil et de l'évaluation

### 2. Raison d'être de l'emploi

Sous l'autorité de la directrice adjointe ou du directeur adjoint de l'accueil et de l'évaluation, sous la responsabilité fonctionnelle de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'accueil et de l'évaluation et en étroite collaboration avec le personnel responsable de l'accueil et de l'évaluation, la titulaire ou le titulaire du poste procède à une évaluation préliminaire des dossiers de plaintes signées et des demandes d'intervention afin d'accélérer leur traitement, soit en facilitant les échanges entre les parties dans le but d'en arriver à une entente ou un règlement, soit en orientant rapidement les dossiers vers le mécanisme le plus approprié.

### 3. Description des tâches et responsabilités

Plus particulièrement, la ou le titulaire du poste a comme tâche, de façon non limitative, de :

- Revoir, s'il y a lieu, la recevabilité et analyser les dossiers de plaintes signées et les demandes d'intervention selon les normes en vigueur à la Commission;
- Établir les enjeux et le type de problématique que soulève le dossier;
- Intervenir rapidement auprès des parties en litige en vue de faciliter les échanges et les discussions entre elles et de clarifier leurs perceptions;
- Convenir, s'il y a lieu, d'une entente ou d'un règlement entre les parties;
- Analyser et évaluer, au besoin, les recours possibles compte tenu des éléments des dossiers non résolus et orienter les parties vers le recours le plus approprié;
- Référer les dossiers non résolus à la médiation, l'enquête ou vers toute autre direction de la CDPDJ ou toute autre intervention requise;
- Participer, à la demande de son supérieur hiérarchique et en collaboration avec la direction concernée, à la diffusion de programmes d'information et de coopération concernant la promotion et la protection des droits et libertés de la personne;
- Assumer les responsabilités reliées à ses fonctions à l'égard de la gestion informatisée des dossiers;
- Participer à des comités d'étude de dossiers;
- Accomplir toute autre tâche connexe ou mandat particulier confié par la directrice adjointe ou le directeur adjoint et compatible avec l'emploi.

### 4. Conditions minimales d'admission

Détenir un premier diplôme universitaire terminal dont l'obtention requiert un minimum de seize (16) années d'études en sciences humaines, juridiques ou dans une autre discipline universitaire appropriée dont l'équivalence est reconnue par l'autorité compétente.

Est également admise ou admis une candidate ou un candidat qui a un nombre d'années de scolarité inférieur à celui exigé au paragraphe précédent, à la condition qu'elle ou il compense chaque année de scolarité manquante par deux (2) années d'expérience pertinente; toutefois, la candidate ou le candidat doit détenir au moins un certificat d'études secondaires équivalant à une onzième (11e) année ou à une cinquième (5e) année du secondaire ou une attestation d'études dont l'équivalence est reconnue par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ou par l'autorité compétente.

**Et posséder une (1) année d'expérience pertinente aux attributions du poste.**

**Titre d'emploi**

Conseillère et conseiller à l'évaluation

**Unité administrative**

Direction de la protection et de la défense des droits (DPDD) - Service de l'accueil et de l'évaluation

**5. Habiletés et aptitudes particulières spécifiques à l'emploi**

- Très bonne connaissance des mandats de la Commission et de leurs applications ainsi que des avis et des orientations en matière charte;
- Bonne connaissance des mandats des directions de la Commission et des recours externes vers lesquels les clients peuvent être référés;
- Maîtrise des théories et principes en communication, en techniques d'entrevue et de persuasion ainsi que des techniques d'analyse pour obtenir de l'information documentaire et la traiter selon les mandats de la Commission;
- Capacité à appliquer des méthodes de résolution de conflits et à travailler directement et efficacement avec la clientèle dans un cadre rigoureux en termes de délais et de résultats;
- Bonne capacité de rédaction et de vulgarisation;
- Intérêt pour les droits et libertés de la personne;
- Sens particulier de l'organisation et de la planification du travail;
- Aptitude à transiger avec des personnes de tous les niveaux dans les dossiers les plus divers;
- Intérêt pour l'innovation et l'expérimentation d'approches nouvelles;
- Esprit d'analyse et de synthèse;
- Sens de l'écoute et bon jugement;
- Bonne connaissance de la suite Microsoft Office dont principalement Word.

La connaissance de la langue anglaise parlée et écrite est considérée comme un atout.

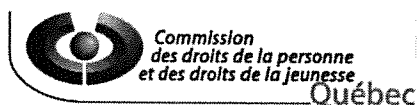
**6. Approbation du contenu**

---

**Supérieure immédiate****Date :**

---

**Membre du personnel****Date :**

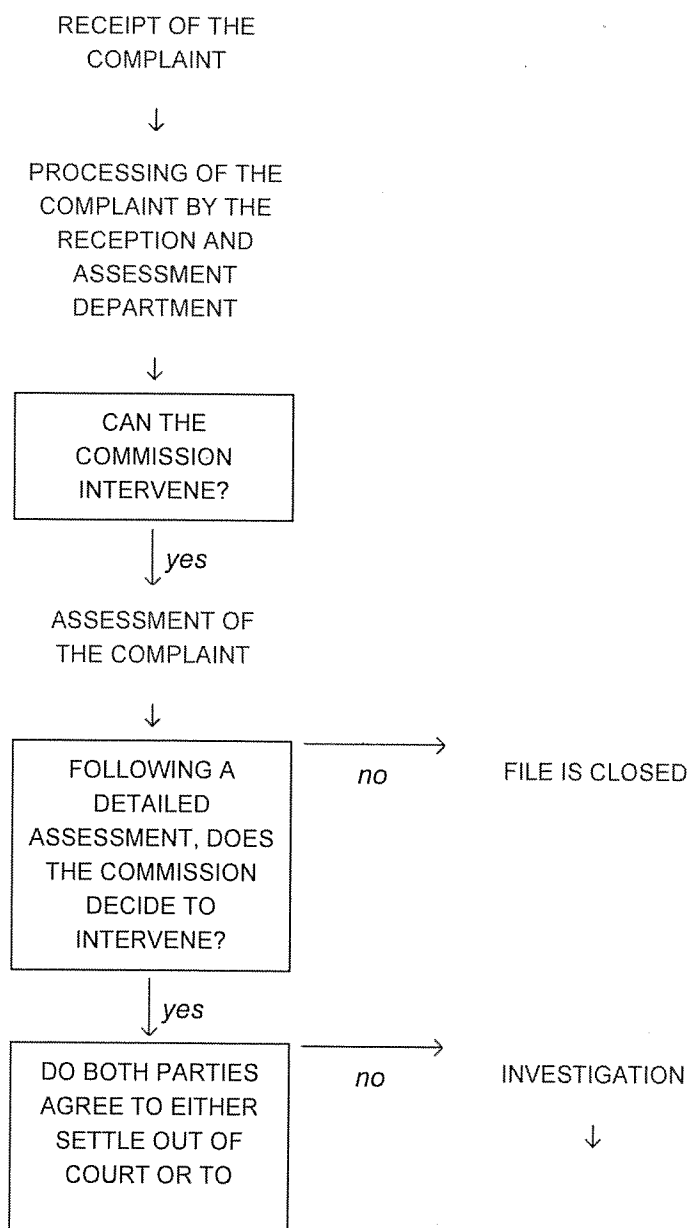


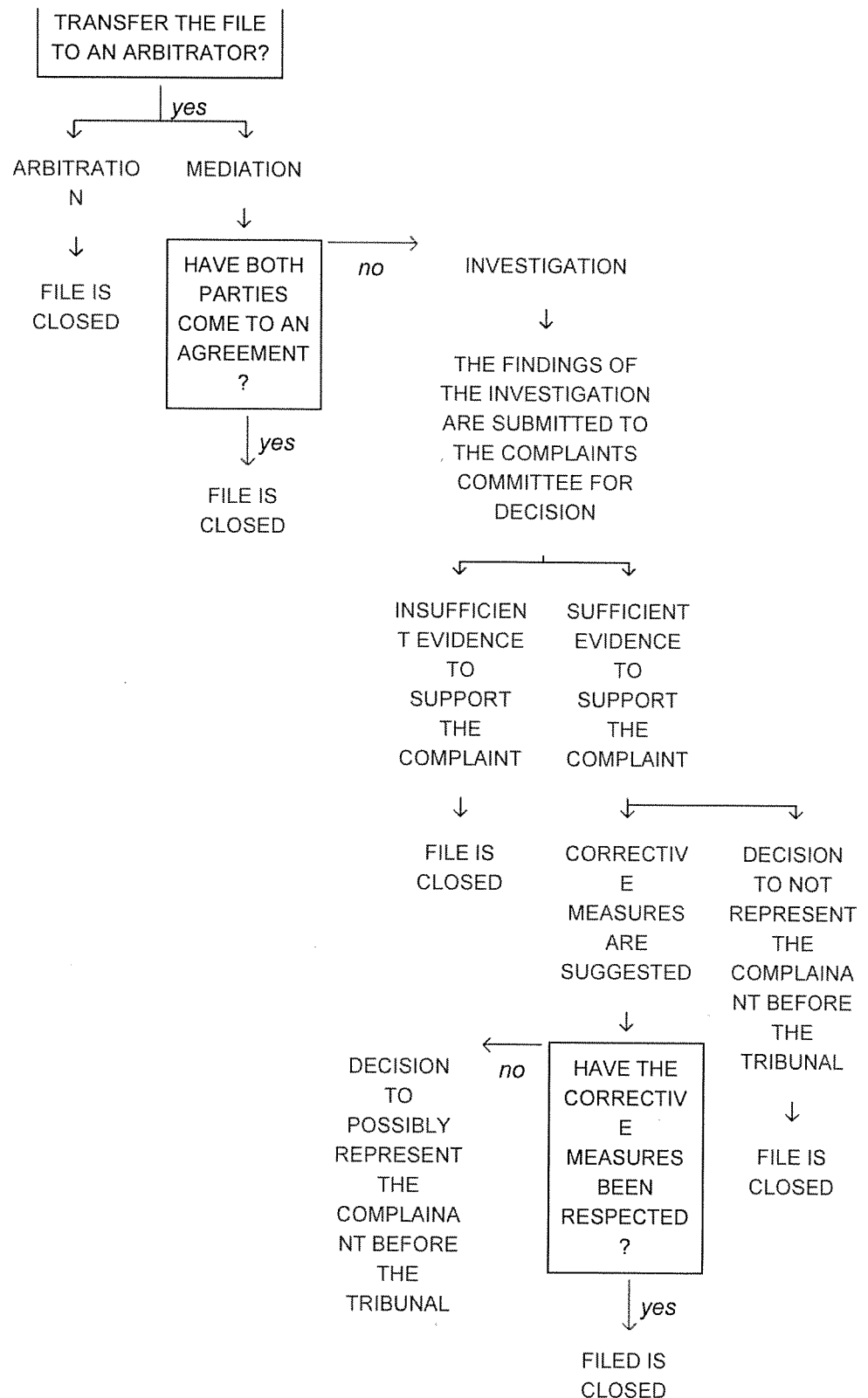
Home Human rights Defending your rights Complaints process

# Complaints process

## Steps of the complaints process

This chart is interactive: by clicking on the links, you will access the details of each step at the bottom of the page.





**Detailed information about the steps**

## RECEIPT OF THE COMPLAINT

- ✓ You can contact us by writing or by phone (1-800-361-6477) and we will help you prepare your complaint. **A complaint must be written and signed. If you send it by email, please attach a PDF document including your signature.**

[Back to diagram](#)

## PROCESSING OF COMPLAINT BY THE RECEPTION AND ASSESSMENT DEPARTMENT

- ✓ At this stage, a member of the Reception and Assessment Department will contact the complainant. This person receives your complaint, collects the information, and determines whether, on the face of it, the Commission has the competence to intervene.
- ✓ If the Commission does not have jurisdiction, the file is closed. However, Commission employees may direct the complainant to another agency such as the Commission des normes du travail, the Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, the Régie du logement, a union, etc.

[Back to diagram](#)

## ASSESSMENT OF THE COMPLAINT

- ✓ A member of the Assessment Department will contact the complainant to clarify the complaint and to make sure that all the relevant information is included. This employee also notifies the respondent that a complaint has been filed against him or her and enquires whether both parties are interested in resolving the issue amicably by mediation or in submitting the case to an arbitration process.
- ✓ If both parties agree to go to mediation, the file is transferred to a mediator.
- ✓ If both parties agree to arbitration, the case is transferred to an arbitrator.
- ✓ If one or both parties refuse mediation or arbitration, the file is transferred to an investigator.
- ✓ The Commission may, for various reasons, decide not to intervene at this stage. For example, because another recourse was filed based on the same facts or the prescribed period for filing a complaint has expired, etc). The file is then closed.

[Back to diagram](#)

## ARBITRATION

- ✓ Arbitration only takes place if both parties have given their written consent.
- ✓ At this stage, the Commission withdraws from the case and transfers it to an arbitrator. The arbitrator hears the parties according to an adversarial approach and makes a final decision in the case.
- ✓ Following arbitration, the arbitrator sends a copy of the arbitration decision to the Commission and to the parties.
- ✓ The parties may request that the case be submitted to arbitration at any time during the process, even when an investigation is under way.

[Back to diagram](#)

## MEDIATION

- ✓ Mediation only takes place if both parties have agreed to it.
- ✓ At this stage, a mediator contacts both parties, and helps them find common ground.

- ✓ When the parties do find common ground, a memorandum of agreement is prepared and signed. The file is then closed.
- ✓ If the parties cannot find common ground, the file is transferred to an investigator.
- ✓ The parties may request that the case be settled amicably through mediation at any time during the process, even an investigation is under way.

[Back to diagram](#)

## INVESTIGATION

- ✓ If one or both parties do not wish to go to mediation or arbitration, OR if during the mediation the parties are not able to find common ground, the parties are referred to an investigator. The investigator collects the evidence such as testimonies, documents, and expert reports.
- ✓ The purpose of the investigation is to verify if the alleged discrimination or discriminatory harassment is supported by sufficient evidence.
- ✓ The parties may request that the case be settled amicably through mediation or arbitration at any time during the process, even when an investigation is under way.

[Back to diagram](#)

## THE FINDINGS OF THE INVESTIGATION ARE SUBMITTED TO THE COMPLAINTS COMMITTEE FOR DECISION

- ✓ Once the investigation is completed, the findings are submitted to the Complaints Committee made up of three members which decides on the outcome of the case.

[Back to diagram](#)

## INSUFFICIENT EVIDENCE TO SUPPORT THE COMPLAINT

- ✓ If the Complaints Committee believes that there is insufficient evidence to support the complaint, the file is closed.
- ✓ The Commission explains the reasons for this decision to the parties in a resolution.
- ✓ However, the complainant may, at his or her own expense, file an action before a civil court (Small Claims Court, Court of Québec or the Superior Court). The complainant must act as soon as possible because the prescription begins on the date of the reception of the resolution.

[Back to diagram](#)

## SUFFICIENT EVIDENCE TO SUPPORT THE COMPLAINT - DECISION TO NOT REPRESENT THE COMPLAINANT BEFORE THE TRIBUNAL

- ✓ The Complaints Committee may exercise its discretion not to refer the case to a tribunal even if there is sufficient evidence to support the complaint. For example, when the complainant has turned down a settlement offer considered reasonable by the Commission, when the issue does not raise any complex legal or factual questions, and the parties are able to represent themselves before the tribunal, etc.
- ✓ Each file is assessed according to the circumstances of the case.
- ✓ The Commission provides the reasons for this decision to the parties in the form of a written resolution.
- ✓ However, the complainant may, at his or her own expense, bring the case before the Human Rights Tribunal. The complainant must act as soon as possible because the 90-day prescription begins on the date of the reception of the resolution.

[Back to diagram](#)

### **SUFFICIENT EVIDENCE TO SUPPORT THE COMPLAINT - CORRECTIVE MEASURES**

- ✓ If the Complaints Committee believes that there is sufficient evidence to support the complaint, it may recommend any corrective measures it deems appropriate, for example, reinstate an employee, order that a person attend an anti-discrimination awareness program, or recommend material, moral and punitive damages.
- ✓ The respondent is given a specified period of time in order to implement corrective measures.
- ✓ If the respondent complies with the corrective measures, the file is closed.
- ✓ If the respondent does not comply with the corrective measures, the Complaints Committee may mandate the Commission to apply to a court to seek appropriate measures.

[Back to diagram](#)

### **APPLYING TO THE TRIBUNAL ON BEHALF OF THE COMPLAINANT**

- ✓ If the respondent does not comply with the corrective measures, the Commission may apply to a court on behalf of the complainant to seek appropriate measures.
- ✓ A Commission lawyer represents the complainant before the court. Legal representation is free of charge.

[Back to diagram](#)



**DIRECTIVE RELATIVE AUX RÈGLES APPLICABLES AUX ENQUÊTES DE LA  
COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE  
EN VERTU DE LA *CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE*  
(L.R.Q., c. C-12)**

Août 2016

Document adopté à la 630<sup>e</sup> séance de la Commission  
tenue le 16 septembre 2016, par sa Résolution COM-630-6.2.2

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Emond', written in a cursive style.

M<sup>e</sup> Véronique Emond  
Secrétaire de la Commission

Traitement de texte :

*Chantale Imbeault*  
Direction du contentieux

**DIRECTIVE RELATIVE AUX RÈGLES APPLICABLES AUX ENQUÊTES DE LA COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE EN VERTU DE LA CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE**

CONSIDÉRANT que la Commission est un organisme administratif spécialisé constitué par l'article 57 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (« *Charte* ») (L.R.Q., c. C-12);

CONSIDÉRANT les pouvoirs d'enquête conférés à la Commission lorsqu'elle décide de mener une enquête sur une situation relevant de sa compétence d'enquête (art. 57, 68 et 71 de la *Charte*);

CONSIDÉRANT que l'enquête de la Commission constitue un processus administratif;

CONSIDÉRANT que la Commission mène ses enquêtes en toute impartialité;

**La Commission adopte la présente Directive, qui remplace les Principes directeurs adoptés par la Résolution COM-351-5.5 en date du 30 novembre 1990 :**

1. La Commission mène ses enquêtes selon un mode non contradictoire.
2. L'enquête vise à recueillir les éléments de preuve pertinents nécessaires à déterminer si la preuve est suffisante pour soumettre le litige à un tribunal.
3. La Commission, ses membres, les membres de son personnel et ses mandataires bénéficient, dans l'exercice de leurs fonctions, des pouvoirs et immunités des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (L.R.Q., c. C-37) (art. 68 de la *Charte*).
4. La Commission est maître de son enquête et détermine les mesures et moyens légaux nécessaires à recueillir les éléments de preuve pertinents (art. 6 de la *Loi sur les commissions d'enquête*).
5. La Commission peut assigner à comparaître une partie qui, si elle ne répond pas à la demande, sera considérée en défaut d'obéir à une citation à comparaître ou à une assignation légalement émise par une cour de justice (art.10 de la *Loi sur les commissions d'enquête*).
6. Nulle injonction, procédure en contrôle judiciaire ou autre procédure, ne peut entraver ou arrêter le travail de la Commission en enquête (art. 17 de *Loi sur les commissions d'enquête*).

7. Lorsque la Commission avise une personne à l'encontre de qui une violation des droits est alléguée dans une plainte ou une dénonciation d'exploitation, elle lui transmet les renseignements suivants : la nature et les circonstances de l'atteinte au droit alléguée et le motif de discrimination ou d'exploitation.
8. La Commission doit, dans le cadre de son enquête, respecter les règles d'équité procédurale.
9. Le respect de l'équité procédurale par la Commission consiste à transmettre à la victime et au mis en cause, ou leur représentant, un résumé des faits pertinents dévoilés par l'enquête et à les inviter à lui faire part de leurs commentaires, dans le délai imparti.
10. En cours d'enquête, la Commission peut favoriser la négociation d'un règlement à l'amiable ou proposer l'arbitrage (art. 78 et 79 de la *Charte*).
11. Au terme de son enquête, la Commission détermine si la preuve lui apparaît suffisante pour saisir un tribunal au bénéfice d'une personne dans le cadre d'un comité des plaintes.
12. La décision de la Commission sur la suffisance de preuve est une décision administrative discrétionnaire.
13. Ainsi, la Commission ne se prononce pas sur l'existence ou non de la violation d'un droit relevant de sa compétence d'enquête dans le cadre de sa décision.
14. Si la Commission refuse d'agir pour une victime, celle-ci conserve son droit d'intenter un recours devant un tribunal de droit commun.
15. La décision de la Commission de refuser ou de cesser d'agir doit être motivée par écrit et notifiée à la victime et au plaignant et au mis en cause (art. 78 de la *Charte*).
16. Si la Commission estime la preuve de discrimination suffisante, elle peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal au bénéfice de la personne (art. 84 de la *Charte*).

## NOTICE OF RECOURSE

(Pursuant to a decision rendered in accordance with the *Act respecting Access to documents held by public bodies and the Protection of personal information*)

### REVIEW

#### **a) Power**

Article 135 of the Act stipulates that every person whose request has been denied in whole or in part by the person in charge of access to documents or of the protection of personal information may apply to the Commission d'accès à l'information for a review of the decision. An appeal may also be brought for a failure to respond within the applicable time limit.

The application for review must be made in writing; it may state briefly the reasons for which the decision should be reviewed (article 137).

The Commission d'accès à l'information may be reached at the following addresses:

#### **QUÉBEC**

Édifice Lomer-Gouin  
575 rue Saint-Arnable  
Bureau 1.10  
Québec (Québec) G1R 2G4

Phone: (418) 528-7741  
Fax: (418) 529-3102

#### **MONTRÉAL**

Bureau 18.200  
500, boul. René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1w7

Phone: (514) 873-4196  
Fax: (514) 844-6170

Toll-free number for both offices: 1 888 528-7741

#### **b) Grounds**

An application for review may be based on grounds pertaining to the decision, the time prescribed for processing the request, the mode of access to a document or information, the fees payable, or the application of Article 9 (personal notes written on a document, sketches, outlines, drafts, preliminary notes or other documents of the same nature which are not deemed to be documents held by a public body).

**c) Time limit**

The application for review must be made to the Commission d'accès à l'information within thirty (30) days of the date of the decision or of the time granted by the Act to the person in charge for processing a request (Article 135).

The Act specifically provides that the Commission d'accès à l'information may, for any serious reason, release the applicant from a failure to respect the thirty-day time limit (Article 135).

**APPEAL TO THE COUR DU QUEBEC**

**a) Power**

Article 147 of the Act stipulates that a person directly concerned may bring an appeal from a decision of the Commission d'accès à l'information before a judge of the Cour du Québec on any question of law or jurisdiction. However, such an appeal may only be brought with leave of a judge of the Cour du Québec. The judge shall grant leave if in his opinion the question ought to be examined in appeal.

**b) Time limit and costs**

Under Article 149 of the Act, the motion for leave to appeal must be filed in the office of the Cour du Québec, in Montreal or in Québec, within thirty (30) days of receipt of the decision of the Commission d'accès à l'information by the parties, and after notice to the parties and to the Commission. The costs of the motion are at the discretion of the judge.

The decision authorizing the appeal must mention only the questions of law or jurisdiction that will be examined in appeal.

**c) Procedure**

Under Article 150 of the Act, the appeal is brought by filing with the Commission a notice to that effect served on the parties, within ten (10) days from the date of the decision giving leave for the appeal. The filing of this notice is in lieu of service of notice on the Commission.