

Direction principale de l'administration

PAR COURRIEL

[REDACTED]

Le 15 janvier 2024

[REDACTED]

N/Réf. : ACC-5714

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

---

[REDACTED]

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue verbalement le 23 novembre 2023 concernant la possibilité d'obtenir copie du guide des conseillers à l'évaluation et du guide des enquêtes de la Commission.

Nous vous informons qu'il est possible pour vous de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision (art. 45 de la *Loi sur l'accès*).

Après analyse et vérifications, il me fait plaisir de vous transmettre les documents demandés.

Nous tenons à vous rappeler que le droit d'accès à un document s'exerce sous réserve des droits relatifs à la propriété intellectuelle selon l'article 12 de la *Loi sur l'accès*.

En terminant, nous joignons copie des articles mentionnés ci-dessus ainsi que l'avis de recours en révision prévu à la *Loi sur l'accès*.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.



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

JFT/np  
p. j.

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

# GUIDE DE L'ÉVALUATION

Mises à jour

30/11/2022 Muriel Marier / Karine Lapointe / Roumiana Jetcheva

<b>1. RÔLE DU CONSEILLER À L'ÉVALUATION (CE)</b>	2
<b>2. LES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN DOSSIER</b>	4
<b>2.1 Informer la partie plaignante de l'assignation du dossier</b>	4
<b>2.2 Prise de connaissance du dossier</b>	5
<b>2.3 Contact téléphonique avec la partie plaignante</b>	6
<b>2.4 Aviser la partie mise en cause (MEC)</b>	7
<b>2.5 Transmission de la plainte à la partie mise en cause - invitation médiation         - version des faits</b>	8
<b>2.6 Analyse des éléments soumis</b>	9
<b>3. LES ORIENTATIONS POSSIBLES</b>	10
<b>3.1 Transfert du dossier à la médiation</b>	10
<b>3.2 Transfert du dossier à l'enquête</b>	10
<b>3.3 Règlement du dossier à l'étape de l'évaluation</b>	11
<b>3.4 Règlement intervenu devant une autre instance</b>	11
<b>3.5 Désistement écrit ou verbal de la partie plaignante</b>	12
<b>3.6 La victime ne communique ou ne collabore pas</b>	12
<b>3.7 La plainte n'est pas recevable</b>	12
<b>3.8 La plainte est hors juridiction</b>	13
<b>3.9 Double recours et recours concurrents</b>	13
<b>3.10 Recommandation de cesser d'agir (article 6)</b>	13
<b>3.11 Le conseiller prévoit que la Commission pourrait exercer sa discrétion         prévue à l'article 84 de la Charte</b>	15
<b>4. LES ORIENTATIONS POSSIBLES D'UNE DEMANDE FAITE EN VERTU DE     L'ARTICLE 48</b>	16
<b>4.1 Transfert du dossier à l'enquête</b>	17
<b>4.2 Fermeture du dossier sans autre intervention</b>	17
<b>Annexe</b>	18
<b>Tableau des actions prioritaires</b>	18

## 1. RÔLE DU CONSEILLER À L'ÉVALUATION (CE)

Le CE revoit en profondeur la recevabilité de chaque dossier qui lui est assigné et **l'oriente en fonction des éléments recueillis** en cours d'évaluation et des normes en vigueur à la Commission.

Un principe sous-tend le travail effectué à l'étape de l'évaluation : l'efficacité. Le CE traite un grand nombre de dossiers. Puisque son rôle est de préconiser la meilleure orientation du dossier selon sa nature, sa priorisation et sa complexité, les étapes à réaliser doivent mener à diriger le dossier afin de favoriser d'une part la résolution hors judiciarisation et d'autre part optimiser les délais de traitement afin de garantir le meilleur service possible.

Chaque dossier qui lui est assigné a d'abord été traité par un technicien à l'accueil et à l'évaluation. Il contient minimalement une plainte, qui peut avoir un statut « actif » ou un statut « demande ».

Le CE a les pouvoirs d'enquête prévus à l'article 68 de la *Charte*, sauf en l'absence d'un mandat d'enquête autorisé par la Commission, situation rencontrée le plus souvent dans une situation d'exploitation dénoncée en vertu de l'article 48 de la *Charte*.

Le délai moyen maximal pour le traitement d'un dossier est de 60 jours hormis des exceptions en raison de la complexité du dossier.

L'objectif fixé par la direction pour le/la CE est de recevoir 10 nouveaux dossiers minimum et de finaliser 10 dossiers minimum par mois.

### Rôle du coordonnateur.trice auprès du conseiller à l'évaluation

Le coordonnateur.trice joue un rôle d'expert-conseil et de soutien auprès des CE. Il s'assure du respect des procédures et méthodes de travail aux différentes étapes de traitement d'une plainte ou d'une dénonciation. Il s'assure également que les services rendus à la clientèle correspondent aux standards qualitatifs attendus et respectent le cadre prévu.

De façon opérationnelle, le coordonnateur.trice doit approuver ou autoriser plusieurs interventions dans l'outil Clic-Marc, lors du traitement d'un dossier.

## 1. LA PLAINTÉ

La plainte doit être faite par écrit et s'adresse à la Commission (art. 74 de la Charte des droits et libertés du Québec). Une signature manuscrite du PL n'est pas obligatoire, du moment qu'il s'identifie. La prescription est suspendue à partir de la date du dépôt de la plainte : la date d'oblitération postale, si reçue par la poste; la date de la réception par la Commission, si reçue par tout autre moyen. (Article 5 du *Règlement*).

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

> [Règlement sur le traitement des](#)

La plupart du temps, la plainte est rédigée dans un formulaire de plainte, à partir de la plainte en ligne.

Les éléments suivants doivent être présents; ils sont vérifiés à l'étape de la recevabilité, mais des oublis peuvent survenir et il est utile d'être familier avec ces caractéristiques :

- ❖ La plainte rencontre les 3 critères d'une plainte recevable :
  - i. un droit lésé ;
  - ii. en lien avec au moins un motif interdit de discrimination (art.10);
  - iii. ayant entraîné un préjudice direct et personnel.
- ❖ Il peut y avoir plusieurs PL lorsque plusieurs personnes ont subi un préjudice en raison d'un événement discriminatoire. Dans ce cas, chaque PL doit porter plainte s'il veut obtenir réparation et réclamer des dommages.

Un parent qui porte plainte pour son **enfant mineur** peut être l'unique signataire. À l'étape de la recevabilité, on vérifie si les deux parents désirent porter plainte.

À l'évaluation, si le CE constate que seul un parent a porté plainte et que le second parent a subi un préjudice, il vérifie si celui-ci veut porter plainte. Si c'est le cas, ce parent doit également se joindre à la plainte en nous transmettant un écrit et en documentant son préjudice.

Un **représentant légal** (tuteur, curateur) peut porter plainte dans une situation où la personne qu'il représente est victime de discrimination ou d'exploitation. Dans ce cas, s'assurer que nous avons les documents légaux démontrant que la personne PL est véritablement la représentante légale de la victime.

Dans le cas d'un organisme (exemples les plus fréquents : le CRARR, l'AQDR, le RAPLIQ), il doit fournir le consentement écrit de la ou des victime(s) qu'il dit représenter. Le représentant de l'organisme qui signe la plainte doit déclarer être dûment autorisé par l'organisme à signer la plainte. (Article 4 du Règlement).

Un PL peut mandater une personne de son choix pour le représenter. Dans ce cas, il doit nous transmettre un mandat de représentation. Un modèle de procuration est disponible sur le site web de la CDPDJ. Ce mandat peut être limité, par exemple mandater une personne pour porter plainte en son nom ou bien mandater une personne pour le représenter au cours du processus de médiation, ou s'étendre à tout le processus de traitement du dossier.

Un PL peut être représenté par un avocat. Dans ce cas, demander à l'avocat de nous transmettre un écrit qui nous informe qu'il représente le PL. Ce document se nomme communément une comparution.

[plaintes et la  
procédure applicable  
aux enquêtes](#)

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

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

> [Modèle de  
procuration](#)

Par ailleurs, un PL peut être accompagné par une personne de son choix durant toutes les étapes de traitement de son dossier. Contrairement à un représentant, la personne accompagnatrice ne peut pas parler au nom du PL, son rôle se limite à le conseiller. Les communications dans le dossier se font directement auprès du PL.

Dans tous les cas, le CE demeure attentif aux besoins d'accommodement de la personne PL et veille à y répondre adéquatement.

### La demande

Il s'agit généralement de la dénonciation d'une possible situation d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée, ou de toute autre situation d'intérêt public pouvant relever de la compétence d'enquête de la Commission. Elle n'a pas à être signée; à la limite, elle n'a même pas à être transmise par écrit.

## **2. LES ÉTAPES DU TRAITEMENT D'UN DOSSIER**

Afin de ne pas alourdir la procédure, les échanges verbaux ou par courriel seront privilégiés. C'est pourquoi il est recommandé d'obtenir les adresses courriel des personnes qui pourraient être impliquées à différentes étapes du dossier et aussi leur No de téléphone cellulaire.

Voici les étapes prévues du traitement d'un dossier de plainte à l'étape de l'évaluation. Il faut les observer dans la mesure du possible en gardant à l'esprit que le CE a une grande autonomie professionnelle et qu'il agit de la façon qu'il juge la plus pertinente, selon les particularités de chaque dossier et dans le but d'offrir un service à la clientèle efficace et de qualité.

### **2.1 Informer la partie plaignante de l'assignation du dossier**

Action faite dans les **48 heures de l'assignation** du dossier, par un simple courriel si possible, sinon, par téléphone.

Dans le cas où un message téléphonique est laissé, il est recommandé d'envoyer un courriel pour confirmer l'assignation par écrit. Par exemple : Votre dossier m'a été assigné pour évaluation. Je vous invite à me transmettre les meilleurs moments de la journée pour communiquer avec vous par téléphone afin d'en discuter. (Formule de salutation et signature).

## 2.2 Prise de connaissance du dossier

Le CE prend connaissance du dossier, soit la plainte, les notes évolutives complètes, ainsi que les documents. Le cas échéant, il procède en priorité à certaines actions à la lumière du tableau relatif aux actions prioritaires. En cours de traitement du dossier, il appartient au professionnel qui y est assigné de manifester au coordonnateur.trice la nécessité de poser des actions prioritaires.

> [Tableau récapitulatif des actions prioritaires en Annexe](#)

Le CE note les éléments manquants à la plainte (précisions sur les circonstances, dates, motivations, preuve documentaire, etc.) qui permettraient de mieux situer les faits et qui seront utiles à l'évaluation de la plainte.

Les questions que soulève le dossier peuvent être consignées dans l'onglet NOTES<sup>1</sup>. Elles seront faciles à consulter en tout temps, ce qui est utile si on ne parvient pas à parler à la victime dès le premier essai. On s'épargne ainsi d'avoir à relire toute la plainte.

Le CE vérifie :

- **La recevabilité** de la plainte. Dans le cas contraire, transmettre une lettre **DAEM038** à la partie PL.
- **La compétence** (provinciale ou fédérale). Pour ce faire, consulter l'outil normatif relatif aux demandes hors juridiction. Procéder à l'envoi d'une lettre **DAEM05**.
- **Le délai de prescription**. S'il s'avère que la plainte est déposée hors délai, rédigez une recommandation de cesser d'agir, lettre **DAEM07** (communément appelée article 6) qui sera soumise au Comité des plaintes.

> [Procédure des demandes non recevables](#)

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

> [Fiche thématique - La prescription](#)

Dans tous les cas où le CE doit procéder à une fermeture dès cette étape, il est essentiel de communiquer par téléphone avec la partie PL pour l'informer de notre orientation. Il peut arriver que la partie PL se désiste, une fois notre orientation expliquée.

Si la partie PL désire se désister, envoyer la lettre **DAEM01** avec le formulaire de demande de cesser d'agir. Si le PL nous signifie clairement par écrit qu'il désire se désister, par exemple par courriel, il est inutile de lui transmettre un formulaire de demande de cesser d'agir (voir section 3.5).

<sup>1</sup> Le contenu de cet onglet n'est pas transmis lors d'une demande d'accès à l'information concernant un dossier.

## 2.3 Contact téléphonique avec la partie plaignante

Informez verbalement la victime du fait que son dossier nous a été assigné; résumez notre rôle en indiquant que nous agissons de manière **impartiale**. De façon générale, présentez les orientations possibles d'un dossier: médiation, enquête, recommandation de fermeture, entente faite à l'étape de l'évaluation.

Le cas échéant, demandez au PL les précisions et documents préalablement identifiés, validez le nom et les coordonnées de ses témoins.

- Vérifier son intérêt à une démarche de médiation en lui décrivant les mérites de cette approche.
- Préciser ses attentes. Si son préjudice n'est pas bien documenté, lui demander de nous envoyer un écrit le décrivant. Ce document sera utile si le traitement du dossier se poursuit à l'enquête et au-delà.
- Informer de la prochaine étape qui consiste à aviser la partie MEC de la plainte et à lui demander de répondre à notre offre de médiation.

Si la partie PL est un organisme plaignant, informez son représentant de notre présence au dossier et, le cas échéant, de notre intention de demander des précisions à la victime. Obtenez les coordonnées de celle-ci au besoin. Si le représentant souhaite assister à la discussion, celle-ci pourra se dérouler en personne ou par conférence téléphonique.

Dans le but de maintenir un suivi serré dans le dossier, il est recommandé de confirmer immédiatement par courriel, ce qui est convenu. Par exemple : *Comme convenu lors de notre conversation téléphonique du .... Je vous demande de me transmettre, au plus tard le : ..... une copie de .... Comme convenu lors de notre conversation téléphonique du ... je vous demande de nous confirmer, au plus tard .... votre intérêt pour une démarche de médiation.*

**En cas d'échec à joindre la partie PL par téléphone et par courriel après au moins deux essais espacés d'un minimum de 5 jours ouvrables :**

- Lui adresser la lettre type **DAEM02** Ne communique plus (joindre le formulaire Demande de cesser d'agir) en indiquant un délai limite de 2 semaines, selon le mode d'envoi. Dans la lettre type **DAEM02**, il est important de bien préciser toutes les tentatives de communication qui ont été effectuées. Si possible, communiquer avec la partie PL de plusieurs façons (téléphone, courriel, poste) à des dates différentes avant de transmettre une lettre **DAEM02**.

> [Cadre de référence de la médiation](#)

> [La médiation s'entend dans le respect](#)

> [Arguments en faveur de la médiation](#)

> [Gérer les résistances à la médiation](#)



- Si la victime ne donne pas suite à notre demande de communiquer dans le délai imparti, se référer à la procédure de fermeture en tel cas.

> [Procédure Cesser d'agir](#)

## 2.4 Aviser la partie mise en cause (MEC)

L'identification des MEC peut être complexe et il revient au CE de réviser le dossier qu'il reçoit à ce chapitre. Au besoin consulter sa personne accompagnatrice ou le coordonnateur.trice.

Si le CE estime qu'un MEC doit être ajouté ou retiré, **il doit obtenir l'approbation du coordonnateur.trice** et procéder par consultation interne dans le Clic-Marc.

> [Guide sur l'identification des mis en cause](#)

En respect avec l'équité procédurale, chaque MEC, qu'il s'agisse d'une personne morale ou physique, doit être avisé de la plainte. Il est primordial que cette étape soit complétée au début du processus de traitement d'une plainte. Il n'est pas souhaitable qu'un MEC soit avisé plusieurs mois, sinon plus d'une année, après la réception d'une plainte.

> [Directive relative aux règles applicables aux enquêtes de la CDPDJ](#)

Si d'entrée de jeu, le CE estime que la responsabilité d'un MEC ne peut pas être retenue, la plainte ne lui sera pas transmise. Le CE désactive alors la coordonnée du MEC dans l'onglet coordonnées du dossier Clic-Marc.

Il est plus facile de communiquer avec la partie MEC peu de temps après avoir parlé avec le PL. De cette façon le CE a bien en tête les éléments du dossier.

Après s'être assuré qu'il s'adresse à la bonne personne, le CE:

- Se présente et explique l'objet de son appel et son rôle en précisant qu'il agit de manière **impartiale** et qu'il ne représente pas la partie PL.
- Il résume la plainte et informe qu'il transmettra une copie de celle-ci par courriel (le PDF de la plainte en ligne pourra être utilisé). Dans le cas où le CE estime qu'il est préférable de transmettre un **résumé des allégations** contenues dans la plainte, il mentionne à la partie MEC qu'il lui enverra une lettre pour l'aviser de la plainte.
- Chaque personne visée personnellement doit être avisée de la plainte par le CE qui s'assure que celle-ci en a bien reçu une copie, même si son employeur prend fait et cause pour elle.

- Il explique toutes les orientations possibles du dossier.
- Il présente la médiation en précisant si la victime a démontré son intérêt pour une telle démarche et en mentionnant ses attentes, sans entrer dans les détails.
- Si le MEC donne tout de suite sa version des faits, le CE la consigne dans les notes évolutives; s'il y a admission des faits, il note immédiatement dans le Clic-Marc, le verbatim, entre guillemets, ce qui s'avère utile en cas de judiciarisation du dossier.
- Si le MEC refuse catégoriquement la démarche de médiation, le CE l'informe qu'il devra transmettre sa version des faits par écrit.

## 2.5 Transmission de la plainte à la partie mise en cause - invitation médiation – version des faits

Immédiatement après l'étape 4 ou quelques jours plus tard au maximum, le CE génère et remplit la lettre type **DAEM048**; il la transmet par courriel avec le dépliant sur la médiation et avec une copie de la plainte. Dans certains cas, il est préférable de résumer les éléments essentiels de la plainte à l'endroit prévu sur la lettre type. Dans d'autres cas, la plainte doit être caviardée, notamment pour dissimuler le nom de témoins ou d'autres informations confidentielles.

- La Commission n'a pas l'obligation de transmettre les documents versés au dossier. **La règle qui s'applique est de ne pas transmettre de tels documents, incluant les annexes à la plainte, sauf exception.**

**Cas d'exception** : les documents qui ont déjà été portés à la connaissance de la partie MEC (par la partie PL elle-même ou autrement) peuvent être transmis à nouveau sur demande, si cela lui évite des recherches qui pourraient retarder le traitement du dossier. Ou si la pièce est de nature à permettre la compréhension de la plainte. Consulter le coordonnateur.trice en cas de doute.

Demande de délai : si la partie MEC demande un délai additionnel pour répondre à l'offre de médiation, habituellement le CE accorde ce délai sans qu'il ne dépasse deux semaines. Envoyer la lettre type **DAEM014** pour confirmer la prolongation.

Si la partie MEC refuse l'offre de médiation, le CE lui demande de transmettre sa version des faits écrite. Pour ce faire, il lui transmet la lettre type **DAEM052**. Si une prolongation de délai est demandée, il accorde le délai à moins que celui-ci ne soit trop long ou que la nature du dossier exige une réponse rapide.

> [Procédure - Caviardage](#)

> [Document support sur la transmission de documents aux MEC](#)

## 2.6 Analyse des éléments soumis

Si les parties ne démontrent pas d'ouverture pour la médiation ou pour une entente, le CE fait les vérifications appropriées à la suite de l'analyse de la plainte et de la version de la partie MEC.

À cette étape, le CE demande aux parties des documents ou des informations pertinents dans le but **bien orienter** le dossier.

- Si la demande est faite lors d'une discussion, **toujours confirmer** par une demande écrite, soit par courriel ou par lettre type. Il est essentiel d'indiquer **une date butoir** pour l'obtention de l'information, et ce, autant pour la partie MEC que la partie PL. Cette façon de faire permet d'effectuer un suivi serré et d'éviter des délais qui sont fréquents à cette étape du traitement du dossier.

Les témoignages sont consignés au dossier par le biais des notes évolutives. À l'étape de l'évaluation, il est exceptionnel que le CE prenne une déclaration assermentée.

À noter que les positions des parties se modifient ou évoluent en cours de traitement. Il est donc important tout au long du processus de maintenir l'offre de médiation en rappelant aux parties cette option avec ses avantages. Notamment la médiation ne sera plus offerte à l'étape de l'enquête; sauf cas d'exception nécessitant l'approbation du directeur.trice DAEM et du directeur.trice DEC. Le dossier pourrait être réglé, mais sans bénéficier des services de médiation qui permettent aux parties de s'exprimer.

Une fois son analyse terminée en fonction des éléments recueillis aux étapes précédentes, le CE oriente le dossier. En cas d'hésitation, le CE consulte le coordonnateur.trice.

[>Guide  
Communication  
témoin par Facebook](#)

### 3. LES ORIENTATIONS POSSIBLES

---

1. Transfert du dossier à la médiation
2. Transfert du dossier à l'enquête
3. Règlement du dossier à l'étape de l'évaluation
4. Règlement intervenu devant une autre instance
5. Désistement verbal ou écrit de la partie PL
6. La partie PL ne communique plus ou ne collabore pas
7. La plainte n'est pas recevable
8. La plainte est hors juridiction
9. La partie PL a exercé un double recours ou un recours concurrent
10. Recommandation de cesser d'agir (article 6)
11. Recommandation d'un article 84

#### 3.1 Transfert du dossier à la médiation

Les parties ont exprimé leur intérêt pour cette démarche.

Le service de médiation est proposé aux parties seulement à l'étape de l'évaluation. Si les parties veulent régler le litige à l'étape de l'enquête, elles pourront le faire avec l'assistance de l'enquêteur au dossier, mais elles n'auront plus l'opportunité de bénéficier du service de médiation.

Avant de recommander le transfert du dossier, le CE doit s'assurer que la partie MEC a été informée des demandes de la victime et que le processus de médiation a quelque chance de succès. La partie MEC a identifié (ou s'apprête à le faire) la personne qui la représentera, incluant toutes ses coordonnées, **et confirmé que cette personne sera dûment mandatée pour négocier et ratifier un éventuel règlement.**

Lorsque le transfert est autorisé, le dossier disparaît de la charge de travail du CE. Si la médiation échoue, le dossier sera réassigné au CE afin de finaliser l'évaluation ou transféré à l'enquête.

#### 3.2 Transfert du dossier à l'enquête

L'une ou l'autre des parties a refusé l'offre de médiation et le CE estime qu'il est utile de poursuivre la recherche d'éléments de preuve.

Lorsque le transfert est autorisé, le dossier disparaît de la charge de travail du CE.

➤ [Guide transfert médiation](#)

➤ [Guide sur le transfert en enquêtes](#)

### 3.3 Règlement du dossier à l'étape de l'évaluation

Certains dossiers peuvent donner lieu à une entente à l'amiable à l'étape de l'évaluation, et ce, **si le plaignant y consent et que le CE a obtenu l'accord de la partie MEC**. Se référer au guide, à sa personne accompagnatrice ou au coordonnateur.trice.

### 3.4 Règlement intervenu devant une autre instance

Ce type de règlement est opposable à la Commission dans l'un ou l'autre des scénarios suivants :

- L'entente inclut expressément un « désistement » de la plainte à la Commission;
- La partie PL renonce à l'exercice de tous recours concernant les faits rapportés dans la plainte ou reliés à l'objet de la plainte (ex. « *l'employé renonce à exercer tout droit d'action, recours ou réclamation de quelque nature que ce soit et devant quelque instance que ce soit contre l'employeur, ses administrateurs, officiers, représentants et employés, le tout résultant directement ou indirectement de son emploi ou de la terminaison de celui-ci.* »).

Dès lors que les parties nous informent de l'existence d'un règlement, nous en demandons le dépôt d'une copie. Lorsque nous constatons l'une des situations mentionnées ci-dessus, nous mettons un terme à notre intervention.

Le dépôt du règlement est suffisant pour adresser la demande de fermeture à la Présidence, et ce, conformément à la *Directive relative à la direction et à l'administration des affaires de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et à la délégation de certains pouvoirs au président ou à la présidente en vertu de l'article 66 de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)*.

> [Note - Règlement devant une autre instance](#)

Le motif de fermeture étant le « règlement entre les parties », et non pas une demande de cesser d'agir, il n'est donc pas nécessaire de demander à la partie PL de signer un formulaire de désistement.

Nous n'avons pas à acquiescer à la demande de la partie PL d'attendre que toutes les modalités du règlement (engagements, paiement, etc.) soient accomplies ou respectées avant de fermer notre dossier.

En cas de doute sur le contenu du règlement, en discuter avec le coordonnateur.trice.

Si la partie PL tarde à nous transmettre une copie de l'entente après 2 tentatives, procéder avec la lettre « ne collabore pas » et fermer, le cas échéant, le dossier sur ce motif.

### 3.5 Désistement écrit ou verbal de la partie plaignante

La partie PL a exprimé de façon libre et volontaire son souhait de mettre fin à sa démarche.

Lorsque le désistement est écrit, par courrier ou par courriel, par exemple, il n'est pas nécessaire de faire parvenir le formulaire de désistement. Le courriel pourra être joint au rapport pour fermeture. Lorsqu'il s'agit d'une demande verbale, faire parvenir le formulaire.

À noter que lorsque plusieurs PL sont au dossier, le formulaire de cesser d'agir doit être signé par chacun d'eux.

Lorsque la plainte a été déposée par un organisme plaignant, le formulaire de cesser d'agir doit être signé par le mandataire de l'organisme et par la ou les victimes.

À la réception du formulaire de cesser d'agir signé ou une fois le délai expiré pour répondre, procéder au dépôt pour fermeture en utilisant les interventions *Préparer la fermeture du dossier - cesser d'agir (PRE)* et *Dépôt par le professionnel et le technicien*.

[> Guide Désistement\\*](#)

### 3.6 La victime ne communique ou ne collabore pas

La victime ne répond pas, dans le délai imparti, aux lettres **DAEM02** ou **DAEM03**.

Procéder au dépôt pour fermeture en utilisant les interventions *Préparer la fermeture du dossier - cesser d'agir (PRE)* et *Dépôt par le professionnel et le technicien*.

### 3.7 La plainte n'est pas recevable

Le CE constate après analyse qu'un des éléments constitutifs d'une plainte n'est pas présent. Il peut s'agir de :

- l'absence d'un motif;
- l'absence d'un droit lésé;
- l'absence d'un préjudice individualisé;
- l'absence d'un lien de causalité entre le motif invoqué et le droit lésé.

Dans ces cas, faire une consultation interne au coordonnateur.trice pour obtenir l'approbation de la lettre **DAEM038**. Lorsque l'approbation est reçue, procéder à l'envoi de la lettre et appliquer la procédure pour fermeture d'une plainte non recevable.

[> Guide Fermeture d'une plainte non recevable](#)

### 3.8 La plainte est hors juridiction

Le CE constate que :

- La partie PL est syndiquée et la plainte vise une situation couverte par une convention collective. Dans ce cas, le recours est exclusif devant l'arbitre de grief;
- La plainte vise une situation pour laquelle un recours exclusif est prévu au Tribunal administratif du Québec (TAQ);
- La partie MEC est de compétence fédérale;
- La situation relève du recours exclusif devant le Tribunal administratif du logement (TAL);
- La partie PL a reçu une indemnisation en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) pour la situation qu'elle dénonce dans sa plainte.

> [Traitement des demandes hors juridiction](#)

> [Fiche thématique - TAL](#)

### 3.9 Double recours et recours concurrents

La victime ou le PL a exercé personnellement, pour les mêmes faits, l'un des [recours prévus aux articles 49 et 80](#) (communément appelés double recours). Dans ce cas, la Commission a l'obligation de refuser d'agir.

Selon l'art. 77 al.1(2), la Commission refuse ou cesse d'agir en faveur de la victime lorsque la victime ou le PL a exercé personnellement, pour les mêmes faits, l'un des recours prévus aux articles 49 et 80. Les doubles recours rencontrés sont le plus souvent des recours devant les petites créances, des recours en cour supérieure.

> [Guide Double recours \(77 al.1\(2\)\\*](#)

> [Guide Recours concurrents \(77 al.2\(4\)](#)

Lorsque le PL a exercé personnellement, pour les mêmes faits, un autre recours que ceux prévus aux articles 49 et 80 (communément appelés recours concurrent), la Commission a la discrétion d'intervenir ou non.

### 3.10 Recommandation de cesser d'agir (article 6)

Au terme de son évaluation, le CE estime qu'il est inutile de poursuivre la recherche d'éléments de preuve et qu'il doit recommander à la Commission de cesser d'agir dans ce dossier. Le cas échéant, sa recommandation doit être faite par écrit. La lettre utilisée pour ce faire est communément appelée « article 6 », puisque cette recommandation est faite en vertu de l'art.6 du Règlement.

> [Règlement sur le traitement des plaintes](#)

Préalablement :

- Le CE informe la victime de sa position et des raisons qui la supportent. Si la victime souhaite alors se désister de sa plainte, il lui transmet le formulaire Demande de cesser d'agir (voir section 3.5).

- Dans le cas contraire, il rédige un article 6 et le transmet à la victime ainsi qu'à la partie MEC si celle-ci a été avisée de la plainte. La lettre type prévoit d'inviter le lecteur à transmettre ses éventuels commentaires dans un délai fixé (habituellement de deux semaines).

### Procédure commune à tous les articles 6

- Rédiger la lettre type **DAEM07** en ajoutant le mot « BROUILLON » ou « PROJET ». De cette façon, on évite la confusion et on identifie clairement la lettre comme n'étant pas encore transmise.
- Faire une consultation interne au coordonnateur.trice pour relecture et commentaires éventuels.
- Lorsque l'article 6 est dans sa version finale, adresser au coordonnateur.trice une demande d'approbation pour fermeture article 6.
- Lorsque l'approbation est acceptée, procéder à l'envoi de l'article 6 en utilisant la lettre **DAEM09** pour l'envoi à la partie MEC.
- Si les commentaires reçus de la partie PL soulèvent un nouvel aspect et des interrogations, le CE orientera son action selon les 2 possibilités suivantes :
  - Faire des vérifications supplémentaires qui donneront lieu éventuellement à un article 6 amendé, en laissant à nouveau un délai aux parties pour commentaires;
  - Aviser les parties du changement d'orientation du dossier considérant la nature des commentaires reçus de la partie PL et vérifier à nouveau leur intérêt pour la médiation. Recommander le transfert du dossier à la médiation ou à l'enquête selon le cas.
- Si les commentaires ne soulèvent pas de nouveau fait pertinent, le CE fait une consultation interne au coordonnateur.trice pour l'informer que selon son analyse, les commentaires n'ajoutent aucun élément nouveau pertinent. Sur l'approbation du coordonnateur.trice, générer et remplir le rapport Cesser agir-Comité des plaintes.
- Le CE prépare le rapport pour dépôt. À noter que **les commentaires des parties ne sont pas joints au rapport.**
- Procéder au *Dépôt du dossier par le professionnel* en l'adressant au directeur.trice (cesser d'agir au Comité des plaintes).



## Articles 6 basés uniquement sur les faits fournis par la partie PL

Il existe certaines situations pour lesquelles un article 6 peut être rédigé exclusivement sur la base des faits transmis par la victime, par exemple :

### ❖ *Plainte déposée plus de 2 ans après le dernier fait pertinent*

Selon l'art. 77 al.2(1), 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.

- Vérifier auprès de la victime les raisons pour lesquelles elle n'a pas porté plainte plus tôt.
  - Si la victime invoque une contrainte hors de son contrôle (problème majeur de santé, connaissance tardive des faits ou d'un élément de preuve, etc.), le traitement du dossier pourrait se poursuivre. Consulter le coordonnateur.trice au besoin;
  - Si le retard à déposer la plainte n'est pas justifié par une contrainte, rédiger la lettre **DAEM07** en invoquant l'art. 77 al.2(1).

## Articles 6 dans les cas où la partie mise en cause a été avisée de la plainte

La partie MEC a fourni une version claire qui couvre l'ensemble de la plainte et il a fourni une preuve suffisante pour l'appuyer. Le CE estime pouvoir recommander à la Commission de cesser d'agir dans le dossier. L'article 6 est rédigé de façon à ce que les membres du Comité des plaintes aient toute l'information nécessaire pour leur prise de décision.

Se référer à la procédure commune dans tous les articles 6 ci-haut.

### **3.11 Le conseiller prévoit que la Commission pourrait exercer sa discrétion prévue à l'article 84 de la Charte**

Le CE estime que les faits recueillis sont suffisants pour que la Commission puisse déclarer qu'il y a suffisance de preuve, mais qu'en raison de l'intérêt public, elle devrait exercer sa discrétion de ne pas saisir le tribunal.

La Commission peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal au bénéfice de la victime (art. 84 de la *Charte*) si elle estime que les conditions suivantes sont rencontrées:

- i. Il ne s'agit pas d'une situation de discrimination systémique.
- ii. Il ne s'agit pas d'une situation récurrente ou qui s'inscrit dans le contexte d'un litige plus large nécessitant des mesures de redressement dans l'intérêt public.
- iii. Le dossier ne soulève pas de question de fait complexe.
- iv. Le dossier ne soulève pas de question de droit complexe ou nouvelle, qui nécessiterait les services spécialisés de la Commission.
- v. La victime possède la capacité juridique ou est dûment représentée.
- vi. Il n'existe pas de déséquilibre de force entre les parties en regard de leur représentation judiciaire.

>[Directive art.84](#)

>[Procédure art. 84](#)

#### **4. LES ORIENTATIONS POSSIBLES D'UNE DEMANDE FAITE EN VERTU DE L'ARTICLE 48**

---

L'article 48 de la *Charte* protège les personnes âgées et handicapées contre toutes formes d'exploitation, notamment un profit d'ordre financier, mais également les abus physiques et psychologiques.

Au sens de l'article 48 de la *Charte*, une personne âgée est une « *personne que l'âge a rendue vulnérable et qui peut s'inscrire dans un rapport de dépendance, qu'elle soit physique, économique, affective ou psychologique* », tandis qu'une personne handicapée est une personne qui vit avec « *tout handicap physique ou mental qui rend la personne vulnérable et donc sujette à être exploitée* ».

>[Indicateurs de vulnérabilité](#)

Pour son analyse, le CE se réfère notamment à l'outil d'aide au traitement des plaintes intitulé « La protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées ».



[Fiche thématique - Décès PL/vic](#)

Rappelons simplement que les trois éléments suivants doivent être présents pour qu'on puisse prétendre à de l'exploitation au sens de l'article 48 : (1) une mise à profit (2) d'une position de force, (3) au détriment d'intérêts plus vulnérables.

Il existe deux orientations possibles d'une dénonciation d'exploitation:

- i. Transfert du dossier à l'enquête où l'évaluation sera complétée
- ii. Fermeture du dossier sans autre intervention

## 4.1 Transfert du dossier à l'enquête

Après évaluation, les trois éléments mentionnés ci-haut sont présents dans la situation dénoncée. Toutefois, la victime est apte ou possède une capacité résiduelle lui permettant d'exprimer son consentement ou son désaccord face à une intervention de la Commission. Selon le contexte, il peut être difficile de savoir si la victime consentirait à une intervention de la Commission et la meilleure façon de s'en assurer est qu'un enquêteur rencontre la victime.

- Générer l'intervention Recommander le dossier à l'enquête et adresser l'intervention au coordonnateur.trice, en mentionnant dans l'espace Commentaires les raisons pour lesquelles on estime que l'évaluation doit être complétée par un enquêteur.
- Le cas échéant, informer verbalement la personne dénonciatrice de cette orientation.

## 4.2 Fermeture du dossier sans autre intervention

Après évaluation, la situation ne semble pas constituer un cas d'exploitation au sens de l'art.48, et l'ouverture d'une enquête ne paraît pas appropriée.

- Consulter par écrit le coordonnateur.trice pour obtenir son approbation sur cette orientation.
- Le cas échéant, informer verbalement la personne dénonciatrice.
- Adresser au directeur.trice une consultation interne qui explique l'intention de fermer le dossier et qui résume les éléments qui fondent cette décision.
- Une fois l'autorisation reçue du directeur.trice :
  - Rouvrir la consultation qui lui avait été adressée afin de « copier » le texte qui s'y trouve.
  - Générer l'intervention Fermeture du dossier par la technicienne ou le professionnel, préciser le motif de fermeture parmi les choix du menu déroulant.
  - Ouvrir la section Commentaires et y « coller » le texte précédemment copié en ajoutant que la fermeture a été approuvée avec la date et le nom de la personne qui a procédé à l'approbation. L'enregistrement de cette intervention provoque la fermeture administrative du dossier.
  - Sauf exception, informer verbalement la personne dénonciatrice de cette orientation.

## Annexe

### Tableau des actions prioritaires

Dans certaines situations il y a lieu de prioriser des actions à l'étape de l'évaluation, dans le cadre du processus d'enquête. Ces actions assurent un traitement des dossiers en respect des dispositions de la *Charte* et permettent, s'il y a lieu, d'apporter le correctif à la situation soumise dans la plainte à la Commission.

	SITUATIONS	ACTIONS
1	Intégrité physique et/ou psychologique de la victime est en danger immédiat.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Faire les vérifications utiles auprès des intervenants (sociaux, santé, policier).</li><li>- Identifier et, s'il y a lieu, proposer la mise en place de mesures alternatives temporaires de protection auprès d'intervenants externes.</li><li>- Obtenir s'il y a lieu un mandat d'enquête de notre propre initiative.</li></ul>
2	Correctif n'est disponible qu'à court terme (logement, emploi, ressource scolaire, etc.).	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certains cas d'intégration scolaire peuvent aussi donner lieu à des solutions rapides.</li></ul>
3	Dilapidation actuelle du patrimoine de la victime.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Faire les vérifications utiles auprès des établissements bancaires ou autres.</li><li>- Identifier et s'il y a lieu, proposer la mise en place de mesures nécessaires à la protection et la conservation.</li><li>- Obtenir s'il y a lieu un mandat d'enquête de notre propre initiative.</li></ul>
4	Perte possible d'éléments de preuve matérielle (enregistrement de caméras de surveillance, principalement).	Prendre ou s'assurer que soient pris tous les moyens administratifs nécessaires de protection et de conservation des éléments de preuve. Selon le cas : Demander par écrit, au besoin par subpoena, que l'élément de preuve nous soit transmis. OU Demander par écrit que l'élément de preuve soit conservé et pour fins d'enquête.
5	Victime ou témoin mourant ou gravement malade.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Obtenir rapidement s'il y a lieu un mandat d'enquête de notre propre initiative.</li><li>- Recommander le dossier à l'enquête.</li></ul>

## Enquête Charte

---

# Guide de travail

Mises à jour	Par
2020-11-20	Adrienne Gibson
2021-01-21	Adrienne Gibson
2021-10-20	Adrienne Gibson
2022-04-13	Adrienne Gibson
2022-06-28	Vanessa Taylor
2022-10-14	M-C Du Perron
2022-10-26	Patrick Homier
2022-12-05	Patrick Homier
2023-06-29	Adrienne Gibson

---

Le genre grammatical masculin utilisé dans ce document doit être considéré comme une forme neutre qui inclut le masculin et le féminin.

---

## Table des matières

Rôle de l'enquêteur .....	5
1. Les principes du traitement d'une enquête .....	5
2. Les pouvoirs d'enquête .....	5
3. Les principes du travail d'enquête .....	6
4. La communication avec les parties .....	6
L'orientation du dossier .....	7
1. Prise de connaissance du dossier et lettres d'assignation .....	7
2. Plan d'enquête .....	8
➤ La rédaction du plan d'enquête .....	8
➤ Approbation du plan d'enquête .....	12
3. Ajout ou retrait d'un mis en cause en cours d'enquête .....	12
Recueillir les éléments de preuve pertinents .....	13
1. Demande d'avis juridique opérationnel en cours d'enquête .....	13
2. Témoignages et déclarations .....	14
3. Obtenir des documents ou informations .....	15
4. La citation à comparaître .....	15
5. Demandes de prolongation du délai .....	16
6. Utiliser les services d'une agence de recherche .....	17
7. Recherche de plumeitif .....	17
8. Plainte pour représailles (a.82 de la Charte) .....	18

9. Demandes d'accès au dossier en cours d'enquête.....	18
10. Obtenir la traduction d'un document ou rapport.....	19
Transmission des faits pertinents recueillis aux parties et dépôt du dossier pour décision .....	19
1. Le résumé des faits pertinents à l'enquête .....	20
2. Les commentaires des parties.....	23
3. Le rapport final .....	24
1. L'analyse de la preuve.....	24
2. Conclusion et recommandation.....	25
4. Dépôt du dossier (rapport pour décision).....	26
5. Avis de fin d'enquête .....	28
6. La procédure « article 84 ».....	28
7. Informations à transmettre aux parties après le dépôt du dossier .....	28
Autres orientations possibles d'un dossier en enquête.....	29
1. Transfert du dossier à la médiation.....	29
2. Règlement du dossier facilité par l'enquêteur .....	30
3. Règlement devant un autre instance ou entre les parties .....	30
4. Désistement écrit ou verbal de la partie plaignante .....	30
5. Le plaignant ne communique plus .....	31
6. Le plaignant ne collabore pas.....	32
7. La victime ou le plaignant a exercé personnellement, pour les mêmes faits, l'un des recours prévus aux articles 49 et 80 (communément appelés double recours).....	32
8. Recommandation de cesser d'agir (article 6).....	32
La réassignation d'un dossier à un autre enquêteur .....	33
Traitement d'une demande ou d'une plainte faite en vertu de l'article 48 .....	34
Les actions prioritaires .....	34





## Rôle de l'enquêteur

L'enquêteur doit recueillir les **faits pertinents** qui permettent de déterminer si les allégations contenues dans la plainte sont fondées, et ce, selon le critère de la suffisance de la preuve.

### 1. Les principes du traitement d'une enquête

Les principes du traitement d'une enquête sont principalement énoncés dans la Charte et la [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](#).  
En résumé :

- L'objectif de l'enquête est de permettre à la Commission de décider s'il y a suffisamment d'éléments de preuve pour soumettre le litige au tribunal, dans la mesure ou la négociation d'un règlement a échoué. La Commission a donc un rôle de filtrage.
- La Commission est **maître de son enquête**. Il revient à l'enquêteur de déterminer quelles informations il doit obtenir en enquête pour recueillir les faits pertinents, la manière de recueillir ces informations et quels faits sont pertinents.
- L'enquêteur doit mener son enquête en toute **impartialité**, c'est-à-dire sans préjugé ni parti pris et sans laisser place à l'arbitraire.
- L'enquêteur doit respecter la **confidentialité** des renseignements qu'il a obtenus dans le cadre de son enquête, sauf les renseignements qu'il doit dévoiler aux parties, lesquels sont consignés dans un résumé des faits pertinents, afin de respecter l'équité procédurale. Toute demande de renseignements dans le cadre l'enquête, ou postérieure à celle-ci, doit faire l'objet d'une demande en vertu de la législation sur l'accès à l'information. (Voir Demandes d'accès au dossier en cours d'enquête)
- L'enquête doit respecter l'**équité procédurale** : cette obligation consiste principalement à transmettre à la victime et au mis en cause un résumé des faits pertinents dévoilés par l'enquête et à les inviter à lui faire **part de leurs commentaires** dans le délai imparti. Tout fait pertinent dévoilé dans les commentaires doit également être transmis aux parties pour commentaire et faire l'objet d'un amendement au rapport.

De plus le respect de l'équité de la procédure implique pour la Commission de :

- i) aviser toute personne à qui une violation de droits est imputée dans la plainte, du dépôt de cette dernière;
- ii) motiver la décision de refuser ou de cesser d'agir.

### 2. Les pouvoirs d'enquête

Dans le cadre de nos enquêtes, nous avons les pouvoirs suivants :

- En vertu de l'article 68 de la [Charte des droits et libertés de la personne du Québec](#), les pouvoirs des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête*.

- En vertu des articles 9-11 de la [Loi sur les Commissions d'enquête](#), le pouvoir d'obliger des personnes à comparaître devant eux pour témoigner ou déposer des documents. Tout refus est considéré un outrage au Tribunal.
- En vertu de l'article 171(3) de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et à la protection des renseignements personnels](#), cette loi n'a pas pour effet de restreindre la communication de documents ou de renseignements exigés par une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication.

### **3. Les principes du travail d'enquête**

Les principes qui soutiennent le travail d'enquête, pour assurer que notre service à la clientèle est convenable, sont les suivants :

- L'**efficacité** : l'enquêteur doit, en tout temps, réfléchir à la façon la plus efficace d'obtenir les informations nécessaires, tout en respectant la procédure et l'équité procédurale.
- La **diligence** : l'enquêteur doit s'assurer de l'avancement continu de chaque dossier dans sa charge de travail, en se référant notamment au document "[Catégorisation des dossiers et normes de service](#)". Il doit faire des suivis selon les délais qu'il impose et revenir aux parties rapidement lorsque ces dernières l'interpellent. Si un dossier demeure **3 mois** sans actions significatives de la part de l'enquêteur (ex: obtention d'informations ou soumission d'un rapport pour approbation par le coordonnateur), l'enquêteur doit le soulever auprès de son coordonnateur. Une période d'inactivité dans le traitement du dossier, qui ne peut être expliquée dans le contexte du dossier, expose la Commission ou la victime à la possibilité d'un rejet de son recours par le Tribunal en raison de délais excessifs.
- La **rigueur** : l'enquêteur doit s'assurer que le dossier CLIC soit à jour (intégrer toute communication et tout élément de preuve obtenu le plus rapidement possible). Il doit prendre connaissance attentivement de toute information qui peut être pertinente au dossier (selon le plan d'enquête) et résumer fidèlement les faits pertinents dévoilés par l'enquête. Pour respecter l'équité procédurale, il ne doit pas faire mention d'autres faits dans son analyse que ceux élaborés dans le résumé des faits. Dans ses échanges avec les parties, il doit aussi respecter la confidentialité des informations obtenues en enquête.

### **4. La communication avec les parties**

L'enquêteur adopte un comportement respectueux, courtois et professionnel auprès des parties, leurs représentants, et tout autre personne en enquête. Il est important de communiquer au moins une fois avec le plaignant dans un dossier (avant l'envoi du résumé des faits), même si l'enquêteur juge qu'il n'a pas d'informations à recueillir auprès de celui-ci.

L'enquêteur a aussi le droit d'être traité avec respect et courtoisie. Si l'enquêteur estime qu'il n'a pas été traité d'une manière acceptable, il doit en informer son coordonnateur et la directrice.

En ce qui concerne les représentants des parties, si ceux-ci font preuve d'obstruction, d'un manque de courtoisie ou de professionnalisme, ou ne collaborent pas à l'enquête, l'enquêteur doit en informer son coordonnateur et, lorsque jugé nécessaire, la directrice.

**IMPORTANT** : À chaque étape de l'enquête, toute information pertinente recueillie verbalement doit être consignée dans l'outil CLIC\_MARC, sous l'onglet Notes évolutives, si possible en temps réel durant la cueillette d'informations, la plupart du temps lors d'un entretien téléphonique. Sinon, elles doivent être consignées immédiatement après l'entretien afin que le dossier soit toujours à jour et que les notes reflètent fidèlement le contenu recueilli. La bonne tenue du dossier est primordiale. **L'enquêteur doit respecter les instructions du document Guide de travail - Notes évolutives.**

Si la personne requérante a **plusieurs dossiers associés** qui sont traités simultanément, il faut s'assurer que l'ensemble de ces dossiers soit à jour. Si l'information recueillie pour ces dossiers est consignée dans un "dossier maître", il faut que cela soit clairement indiqué au CLIC. Notamment, il faut en faire mention aux endroits suivants:

- dans l'onglet "Notes";
- dans le plan d'enquête et dans la fiche de transfert, le cas échéant;
- dans la case "Remarques et justifications" au moment du dépôt du rapport final à la DAJ ou au SEC.

## L'orientation du dossier

### 1. *Prise de connaissance du dossier et lettres d'assignation*

À la suite de l'assignation d'un dossier, et avant de poser quelle action que ce soit, l'enquêteur doit prendre rapidement connaissance de l'ensemble du dossier, notamment de la plainte, de la version des faits de la partie mise en cause (le cas échéant) et des notes évolutives. Il doit aussi avoir identifié les autres documents au dossier. L'enquêteur doit être à l'affût, à cette étape, des actions à prendre immédiatement ou autre élément qui pourrait être déterminant pour le dossier. Par exemple, toute question concernant **la compétence, l'existence d'un dossier associé, l'identification des mis en cause**, etc.

Considérant le délai qui peut exister entre le moment où le dossier est transféré de l'évaluation ou de la médiation à l'enquête, il est possible que la situation ait évolué, notamment en ce qui concerne un possible double recours. L'enquêteur doit s'assurer d'avoir une information à jour à ce niveau, et ce, très rapidement.

Une **lettre d'assignation** (lettre type DEC011) doit être envoyée aux parties deux semaines après l'assignation ou la réassignation d'un dossier. Pour la partie plaignante ou victime, cette lettre doit être accompagnée de la **Déclaration des conséquences de la discrimination ou du harcèlement** (au CLIC) à être remplie par la partie plaignante ou victime. Un délai de 10 à 20 jours ouvrables, selon le dossier, sera alors octroyé afin que la partie concernée remplisse et nous retourne la déclaration.

Dans le cas d'une **réassignation**, l'enquêteur qui reçoit le dossier réassigné doit communiquer verbalement avec les parties avant d'envoyer la lettre de réassignation (sauf exception). La *Déclaration* sera transmise avec la lettre de réassignation uniquement si elle ne se trouve pas déjà au dossier. Si la *Déclaration* n'est pas nécessaire à ce moment (donc que les dommages sont déjà documentés), ne pas oublier de retirer le passage la concernant dans la lettre DEC11.

Si le plan d'enquête a déjà été approuvé, il est souhaitable de profiter de cette lettre pour également faire la demande de documents (ou tout autre élément de preuve à recueillir) ou d'une prise de déclaration.

Il est à noter que **la partie mise en cause n'est pas obligée de nous fournir une version des faits**. La plupart du temps, cette demande lui est faite lorsque la DAEM l'informe de la réception d'une plainte à son endroit. Si la MEC n'a pas encore été invitée à fournir sa version, l'enquêteur doit, dans la lettre d'assignation, l'inviter à nouveau à nous soumettre sa version écrite des faits sans quoi l'enquête se poursuivra sans celle-ci.

## **2. Plan d'enquête**

Le plan d'enquête est fondamental et il est **obligatoire** dans tous les dossiers. Il est la feuille de route pour guider et orienter l'enquête. Il doit guider la recherche des éléments de **preuve pertinents** à recueillir. Il doit clairement définir en quoi consiste l'enquête et quelles sont précisément les actions à poser. Il doit être approuvé par le coordonnateur.

Le plan d'enquête est non seulement un outil de travail pour l'enquêteur; il permet également au coordonnateur, ainsi qu'à toute autre personne qui pourrait être assignée au dossier, de rapidement cerner l'orientation et le déroulement de l'enquête ainsi que tout questionnement associé à l'enquête.

Le plan d'enquête est un document **évolutif**. L'enquêteur doit commencer à l'élaborer dès l'assignation du dossier et le **revisiter continuellement en cours d'enquête et le mettre à jour** pour refléter l'évolution du dossier.

**Le plan d'enquête doit être soumis pour approbation au coordonnateur dans les trois semaines de l'assignation du dossier à l'enquêteur.**

### ➤ **La rédaction du plan d'enquête**

Le plan d'enquête doit être consigné sur le formulaire type prévu à cette fin et déposé au dossier. Pour générer le plan d'enquête dans le CLIC :

- Aller dans l'onglet « Documents ».
- Cliquer sur le bouton « Ajouter » (à droite).
- Ensuite, sélectionner « Rédiger un nouveau document » (au fond de la page).
- Dans le menu déroulant « Modèle » choisir « Plan enquête – Charte ».

Le plan d'enquête doit être élaboré à partir de :

- La plainte ou de la dénonciation (si enquête de notre propre initiative)
- La version des faits du MEC
- **Outils d'aide au traitement des dossiers pertinents (droit applicable)**<sup>1</sup> ; Fiches thématiques; Aide-mémoires;
- Informations consignées aux notes évolutives (avis juridique verbaux au dossier, témoignages, aveux, allégations supplémentaires, précisions pertinentes, allégations de la partie mise en cause, informations sur le préjudice, etc.)
- Documents déjà recueillis
- Préjudice subi

---

<sup>1</sup> À noter qu'un lien vers la dernière formation de la DAJ sur un outil (le cas échéant) se trouve dans la section "Jurisprudence et documents pertinents" de l'outil.

**Niveau de complexité** : Inscrire le niveau de complexité indiqué au CLIC. Si vous jugez que le niveau n'est pas bien identifié, consultez votre coordo. Pour plus d'informations concernant les niveaux de complexité, consultez le document [Catégorisation et normes de service DEC](#).

**Date d'assignation** : La date à laquelle le dossier vous a été assigné

**Dernière mise à jour** : Vous devez modifier cette date chaque fois que vous modifiez le plan d'enquête

**Nom du représentant / noms des représentants** : Inscrire les noms des représentants actifs selon le CLIC. Consultez l'onglet « Coordonnées » du dossier. Ensuite, regardez rapidement les dernières correspondances avec les parties pour vous assurer que les représentants sont bien identifiés à l'onglet « Coordonnées » et apportez toute modification nécessaire. Lorsqu'un représentant est remplacé, l'enlever du tableau et inscrire le nouveau représentant ; n'oubliez pas d'aussi mettre à jour le CLIC (onglet « Coordonnées »).

**Noms et rôle/titre des mis en cause** : Inscrire les noms selon le CLIC, en consultant l'onglet « Coordonnées » du dossier. Il se peut que vous deviez ajouter ou retirer des mis en cause. Si tel est le cas, consulter la section du Guide à ce sujet. Il est important d'indiquer le titre ou rôle d'un mis en cause lorsque celui-ci est un individu. Ex : voisin ; Directrice générale Entreprise ABC ; orthophoniste privée ; gérant Boutique Milou ; propriétaire de l'immeuble 123 rue Lalala ; infirmière Laboratoire Coucou ; agent immobilier Sellalotta...

**Niveau de responsabilité** : Sélectionner l'une des options au menu déroulant. Consultez le [Guide sur l'identification des parties mises en cause](#) pour bien comprendre les catégories énumérées au menu déroulant.

**Actif** : À cocher pour indiquer que le représentant est encore actif au dossier.

**No dossiers associés** : Inscrire les [dossiers associés](#) tel qu'indiqués au CLIC dans l'onglet « Dossier ». Si vous estimez qu'il existe un dossier associé qui n'y figure pas déjà, ou alors qu'un dossier indiqué ne devrait pas y figurer, consultez votre coordo.

**Objet de la plainte** : Ce champ est rempli par le CLIC automatiquement, mais il peut être modifié au besoin.

**Autres recours exercés** : Indiquer tout autre recours exercé par le plaignant qui est pertinent pour l'enquête, en précisant l'issue ou l'étape à laquelle le recours est rendu. Selon l'information obtenue, évaluer l'opportunité de poursuivre l'enquête. (Est-ce un double recours ou un autre recours pour les mêmes faits ?)

**Cadre(s) juridique(s) applicable(s)** :

1. Inscrire le(s) cadre(s) juridique(s) applicable(s)

Le cadre automatique est celui applicable à l'article 10 (discrimination). Lorsqu'il y a un cadre particulier qui s'applique (ex.18.2 ou 10.1), l'ajouter à partir des [Outils d'aide au traitement des dossiers](#)<sup>2</sup>. Pour les quelques droits pour lesquels il n'existe pas d'outil, consulter le coordo. Ne

---

<sup>2</sup> À noter qu'un lien vers la dernière formation de la DAJ sur un outil (le cas échéant) se trouve dans la section "Jurisprudence et documents pertinents" de l'outil.

pas oublier d'inclure **chacun** des cadres juridiques applicables à la situation si plus d'un droit est compromis.

Ex : Plainte pour congédiement discriminatoire et questionnaire médical préembauche non conforme : cadre pour l'art. 10 ET cadre a.18.1

Ex : Plainte pour harcèlement discriminatoire 10.1 et discrimination en raison d'un handicap – accommodement raisonnable : cadre 10 + accommodement raisonnable (selon l'outil) ET 10.1.

## 2. Remplir le(s) cadre(s) d'analyse(s)

De façon très succincte et sommaire, p. ex., en forme « puces », indiquer les éléments du dossier correspondant à chaque critère du cadre d'analyse.

**Objet de l'enquête** : À rédiger selon la plainte et le cadre juridique applicable. Il doit être en lien avec les allégations et les faits dévoilés dans le dossier. Il doit découler des questions auxquelles l'enquête doit répondre. Il peut différer de l'objet de la plainte. Ex. : rajouter ou soustraire un motif énuméré, un droit compromis, etc.

### **Éléments de preuve pertinents :**

Il n'est pas nécessaire d'inclure une liste exhaustive de tous les documents et les autres éléments de preuve recueillis en enquête. Il faut inclure uniquement les éléments de preuve pertinents selon le cadre juridique applicable. Si vous vous questionnez sur la pertinence d'un élément de preuve, l'inclure au moment de la réception. Vous pourrez l'enlever, le bonifier, ou autre en cours d'enquête. Tout élément qui se retrouve dans cette colonne doit être coché comme "preuve" au dossier CLIC, et vice versa.

La majorité des dossiers ne comprennent pas des quantités importantes de documents au moment de l'assignation. L'enquêteur sera en mesure de passer à travers les documents pour identifier ceux qui sont pertinents, pour les fins de l'approbation du plan. Si l'enquêteur juge que la quantité de documents au dossier est trop volumineuse pour lui permettre de préciser les numéros de page, ou de se statuer sur la pertinence de certains documents, il doit communiquer avec son coordo pour établir une façon de procéder afin de traiter les éléments qui sont pertinents selon le cadre juridique applicable.

En cours d'enquête, il est primordial que l'enquêteur revienne au plan d'enquête pour le mettre à jour régulièrement, particulièrement le tableau des éléments de preuve pertinents. Il est recommandé de le mettre à jour rapidement lorsqu'on reçoit et analyse un élément de preuve.

- **Allégation/critère** : Indiquer le critère du cadre juridique et l'allégation qui est associée. Lorsqu'il y a plusieurs allégations en lien avec un critère, il y a lieu de décliner par allégation. Par exemple : Dans un cas de harcèlement, chaque incident vexatoire peut être sa propre allégation, en lien avec le critère « incident vexatoire ».
- **Élément de preuve** : l'élément qui vient établir, ou infirmer, l'allégation.
- **P/D** : Incrire « P » lorsque la preuve appuie la plainte (allégations de discrimination). Incrire "D" lorsque la preuve appuie la défense (pas de discrimination). Si vous n'êtes pas certain, simplement ne rien inscrire. N'oubliez pas que cette attribution peut changer en cours d'enquête.
- **Détenteur de la preuve & moyen d'obtention** : Indiquer à qui nous allons adresser la demande pour obtenir l'élément de preuve et comment il sera obtenu. Pour des preuves

déjà au dossier, indiquer qui a fourni la preuve et comment (témoignage, courriel, etc.). Par exemple :

- Plaignant – document avec la plainte
  - M. Martinez – témoignage
  - Archives médicales de l'hôpital Jean-Talon – citation à comparaître de convenance (courriel)
- **Référence au CLIC** : Inscrire le titre du document au CLIC et le ou les numéros de page. Lorsqu'il s'agit d'un enregistrement, indiquer le moment chronologique. Ex : 15 :10 – 22 :10. À noter qu'un même élément de preuve peut apparaître à plusieurs reprises. P.ex. : version des faits de la partie MEC.
  - **Date de production** : Inscrire la date à laquelle le document a été confectionné. Lorsque cette date ne correspond pas à la date au CLIC, inscrire la date au CLIC dans la colonne « Référence au CLIC » après le nom et page du document. Cela peut arriver lorsque plusieurs documents sont regroupés dans un même document .pdf. Par exemple, le MEC nous envoie dans un seul document .pdf la grille d'entrevue du plaignant, le CV du candidat sélectionné, et la grille d'entrevue du candidat sélectionné.

**Liste chronologique des démarches en enquête** : Choisir l'élément du menu déroulant. Pour indiquer une démarche qui n'y figure pas, sélectionner « autre » et remplir le champ vous-même. Lorsque la démarche est terminée, cocher la case **réalisée** et inscrire la **date** à laquelle la démarche a été réalisée.

**Questionnements juridiques** : Indiquer **tout avis juridique** déjà au dossier, en précisant l'existence d'un avis, ainsi que tout questionnement juridique soulevé par l'enquête (p. ex. l'identification des parties mise en cause). L'enquêteur doit identifier de manière succincte la question ou l'enjeu juridique et le soumettre à l'attention du coordonnateur pour discussion et suivi au besoin.

**Aspects systémiques** : Si l'enquêteur estime que le dossier soulève des enjeux systémiques, le mentionner ici en précisant les éléments de preuve à considérer en lien avec cet aspect de l'enquête.

**Notes pour l'enquêteur** : Cette section est réservée aux notes qui serviront à l'enquêteur : questionnements, précisions, etc. Il peut également y intégrer des questions pour le coordo.

**Fiche de transfert** : Cette section **doit** être remplie lorsqu'un dossier sera réassigné à un autre enquêteur. L'enquêteur peut aussi se servir de cette section comme son propre outil de suivi de l'avancement du dossier en indiquant le détail des étapes à venir.

- **Prochaines étapes** : préciser les prochaines étapes, par exemple des éléments de preuve à demander, des documents reçus à analyser, etc.
- **Suivis à faire ou demandes en attente de retour** : Cette section comprend des rappels à envoyer par l'enquêteur, par exemple un suivi à une demande d'informations envoyée au mis en cause. La section comprend également des retours qui doivent être faits par l'enquêteur. Par exemple, répondre à un courriel du plaignant, répondre à un témoin pour confirmer une date de prise de déclaration, etc.
- **Réflexions sur l'orientation du dossier** : En se structurant selon le cadre d'analyse, indiquer comment l'enquêteur oriente le dossier, tout questionnement à ce sujet, ainsi que des éléments de preuve clés qui pourraient changer ou déterminer l'orientation.

- **Autres précisions sur le dossier** : Toute autre information que l'enquêteur juge pertinent à mentionner.

➤ **Approbation du plan d'enquête**

La procédure pour faire approuver le plan d'enquête dans le CLIC est la suivante :

- Dans l'onglet « Interventions », cliquer sur le bouton « Ajouter » (à droite)
- Dans le champ « Type d'intervention » sélectionner « Activité interne »
- Dans le champ « Objet » sélectionner du menu déroulant « Demander l'approbation du plan d'enquête »
- Dans le champ « Destinataire » sélectionner du menu déroulant le nom du coordonnateur
- Cliquer sur le bouton « Enregistrer »

### ***3. Ajout ou retrait d'un mis en cause en cours d'enquête***

Selon les informations obtenues en enquête, il se peut qu'il soit nécessaire d'ajouter ou de retirer un MEC (personne physique et/ou morale à qui une atteinte aux droits peut être imputée).

Afin de déterminer s'il y a lieu de faire un tel ajout ou retrait, il faut en premier lieu consulter le [Guide sur l'identification des parties mises en cause](#). Au besoin, l'enquêteur peut consulter son coordonnateur et demander un avis juridique verbal. Il est important d'informer le coordonnateur (dans le plan d'enquête, ou par consultation interne ou courriel si le plan d'enquête est déjà approuvé) de l'ajout ou retrait d'un MEC dans tout dossier.

Procédure pour ajouter une partie mise en cause, avec l'approbation du coordonnateur :

- L'inscrire au dossier CLIC\_MARC, en l'ajoutant dans l'onglet Coordonnées. Si la partie figure déjà aux coordonnées, modifier son statut à « mis en cause ».
- L'aviser par écrit que sa responsabilité est maintenant engagée suite au dépôt d'une plainte et que nous voulons obtenir sa version des faits. (lettre type DEC066, envoyée par poste certifiée s'il s'agit d'un premier contact; si envoyée par courriel, demander un accusé de réception)
- Joindre copie de la plainte, caviardée au besoin, ou alors fournir un résumé des allégations pertinentes.
- Dans le cas où l'ajout d'une partie MEC apparaît à l'étape de l'envoi du résumé, l'avis pourra se faire avec l'envoi du résumé et la partie MEC pourra alors faire ses commentaires à ce rapport dans le délai imparti. (lettre type DEC066 envoyée par poste certifiée)
- Il y a également lieu d'informer le plaignant (que ce soit verbalement ou par écrit) du fait que cette partie MEC a été ajoutée.

Procédure pour retirer une partie mise en cause, avec l'approbation du coordonnateur :

- Envoyer une lettre ou un courriel à l'effet que l'enquête a permis de constater que la responsabilité de cette partie n'est pas engagée dans l'affaire et qu'elle a été retirée du dossier comme partie mise en cause.



- Modifier son statut dans l'onglet Coordonnées pour qu'elle n'est plus identifiée comme « mis en cause », en choisissant le statut qui correspond à son nouveau statut dans le menu déroulant (p.ex. « témoin »), ou bien tout simplement décocher la case « actif ».
- Il y a également lieu d'informer le plaignant (que ce soit verbalement ou par écrit) du fait que cette partie mise en cause a été retirée.

## Recueillir les éléments de preuve pertinents

À cette étape, il faut procéder à la recherche active des éléments de preuve **pertinents, tels qu'identifiés dans le plan d'enquête** par le biais des activités suivantes :

- Collecte de la preuve documentaire (correspondances entre les parties, directives, procédures, politiques, audio, vidéo, formulaire d'embauche, affichage de poste, examen de sélection, test de sélection, résultat d'examen médical, canevas d'entrevue, description de tâches, correspondance, courriels, bail, rapport de police, procuration, etc.)
- Obtention de précisions des parties ou (si nécessaire) prise de déclarations complémentaires des parties
- Prise de déclaration des témoins
- Collecte de tout autre élément de preuve **jugé pertinent**.

De manière parallèle, l'enquête doit également chercher à recueillir **des éléments de preuve relatifs aux préjudices** (dommage matériel ou moral). Consultez la [fiche thématique sur les dommages moraux](#), la [fiche thématique sur les dommages matériels](#), et la [formation sur les dommages](#) pour identifier les éléments de preuve pertinents.

Avant de procéder à la cueillette d'un élément de preuve, assurez-vous que vous avez choisi le moyen le plus efficace pour l'obtenir. En cas de doute, consultez votre coordonnateur.

Il se peut qu'en cours d'enquête, il y ait lieu d'obtenir des éléments de preuve au-delà des éléments indiqués au plan d'enquête. Il est fortement conseillé de consulter le coordonnateur pour déterminer la pertinence de nouveaux éléments ainsi que le moyen le plus efficace de les obtenir.

Si en cours d'enquête il y a lieu de modifier l'**objet** ou l'**étendu de l'enquête**, il faut consulter le coordonnateur pour valider la nouvelle orientation, au préalable.

Mise en garde : Tous les documents que vous demandez dans le cadre d'une enquête devront être lus, analysés et numérisés au CLIC. Il est préférable de bien cibler l'information que vous recherchez avant de faire des demandes exhaustives pour ne pas se retrouver à chercher une aiguille dans une botte de foin.

### **1. Demande d'avis juridique opérationnel en cours d'enquête**

Si une question de nature juridique se présente en cours d'enquête, il est possible de demander un avis juridique opérationnel. Pour demander un **avis juridique** d'un conseiller juridique :

- Dans l'onglet « Interventions » du dossier CLIC, cliquer sur le bouton « Ajouter » (à droite)
- Dans le champ « Type d'intervention » sélectionner « Activité interne »

- Dans le champ « Objet » sélectionner du menu déroulant « Demander l’approbation d’un avis juridique opérationnel - Charte ».
- Dans le champ « Destinataire » sélectionner dans menu déroulant le nom du coordonnateur
- Dans le champ « Remarques » inscrire votre demande.
- Cliquer sur le bouton « Enregistrer »
- Lorsque le coordonnateur a approuvé la demande, elle apparaît automatiquement sur le tableau de bord des conseillers juridiques. Lorsqu’un d’eux a terminé son avis, l’enquêteur reçoit sur son tableau de bord une notification « Retour d’avis juridique ». L’enquêteur peut consulter l’avis dans les **notes évolutives**.

## **2. Témoignages et déclarations**

Le succès d’une prise de déclaration repose sur sa préparation préalable et votre capacité à rebondir sur les nouvelles informations que vous obtiendrez pendant l’entrevue sans pour autant vous éloigner de l’objet de l’enquête. Se familiariser avec les documents suivants pour les prises de déclaration et s’y référer en premier lieu pour toute question concernant les pratiques, procédures et façons de faire à ce sujet, à savoir [l’Aide-mémoire sur la prise de déclaration](#) et la [Procédure de la prise de déclaration](#).

En ce qui concerne le rôle de l’avocat ou le représentant dans un dossier, l’enquêteur doit se familiariser avec l’avis juridique CONFIDENTIEL sur [l’étendue du droit à l’avocat au stade de l’enquête](#), et s’y référer en premier lieu en cas de toute incertitude ou questionnement à ce sujet.

Choisir le meilleur moyen pour obtenir une information d’un individu est loin d’être une science exacte. Il faut faire l’évaluation selon chaque circonstance et dossier. Cependant, voici quelques principes à garder en tête lors de cette évaluation. En cas de doute, l’enquêteur doit consulter son coordonnateur. Dans tous les cas, il faut avoir en tête le critère de l’efficacité : est-ce que j’ai pris le moyen le plus efficace qui va toutefois me permettre d’obtenir l’ensemble des informations nécessaires?

- Il est recommandé de procéder par un simple **témoignage inscrit dans les notes évolutives** lorsqu’il s’agit d’une confirmation, corroboration ou précision d’une information simple. Par exemple : pour valider une date auprès du plaignant, ou lorsque l’on prend le témoignage de trois personnes sur un propos et que deux ont déjà confirmé le propos.
- Il est généralement préférable de prendre une **déclaration verbale par téléphone (envoyée pour signature)**<sup>3</sup> lorsqu’il y a plusieurs éléments à recueillir, qui sont importants pour le dossier, ou que les questions sont larges et que l’enquêteur prévoit des questions de suivi. Par exemple, si le plaignant invoque de nouveaux incidents ou allégations; lorsqu’il faut clarifier plusieurs éléments de la plainte auprès du plaignant; ou lorsqu’il y a lieu d’obtenir d’un agent policier sa version du déroulement d’une interception. Il est également préférable d’obtenir une déclaration écrite si on prévoit que le témoin pourra être difficile à retrouver ou joindre en futur (p.ex. le témoin est sans-

---

<sup>3</sup> La prise de déclaration par téléphone est privilégiée. Il se peut, dans certains cas, qu’il soit préférable ou nécessaire de faire une prise de déclaration en personne. Veuillez consulter [l’Aide-mémoire sur la prise de déclaration](#) et consulter le coordonnateur pour plus de détails.

papiers et risque d'être rapatrié, une personne très âgée et/ou potentiellement en fin de vie, etc.)

- Planifiez votre entrevue de façon structurée et concise. Préparez bien le témoin au début de l'entretien. Une durée d'une heure devrait être suffisante pour la prise de sa déclaration.
- Il peut être préférable **d'envoyer les questions par écrit** si les questions sont précises et circonscrites. Voir [l'Aide-mémoire sur la prise de déclaration](#) pour des précisions concernant cette façon de procéder.

### **3. Obtenir des documents ou informations**

La demande de documents ou d'informations se fait par lettre type DEC012 (sauf si c'est établi que la demande se fait par citation à comparaître de convenance – voir la [Note sur l'Actualisation des pratiques dans le traitement des plaintes](#) pour en savoir plus). La date d'échéance est normalement de 10 jours ouvrable, mais elle doit être raisonnable et fixée selon l'ampleur et la complexité de la demande puisque les prolongations de délais ne sont pas autorisées, sauf exception (doit être approuvée par le coordonnateur). Lorsqu'une telle demande n'est pas respectée, il y a lieu d'envoyer un rappel et, à défaut, une citation à comparaître de convenance (par courriel). Il faut ensuite consulter le coordonnateur pour voir l'opportunité d'envoyer une citation à comparaître par huissier.

Pour des précisions concernant des demandes de documents ou d'informations auprès de certaines parties, (p.ex. personnes morales et organismes, ainsi que certains corps de police), ainsi que les procédures à suivre lorsque la demande n'est pas respectée par ces dernières, veuillez consulter la [Note sur l'Actualisation des pratiques dans le traitement des plaintes](#).

### **4. La citation à comparaître**

Les pouvoirs d'enquête de l'enquêteur lui octroient le droit d'obliger à une personne de se présenter à nos bureaux pour témoigner (répondre à ses questions) ou pour lui fournir des documents déjà existants et dans sa possession. L'enquêteur exerce ce pouvoir par le biais d'une citation à comparaître.

Il est important de noter que nous ne pouvons pas exiger de quelqu'un, par citation à comparaître, de créer des documents (colliger des informations, etc.). Tout document demandé doit déjà exister. Il est également important de noter que la citation à comparaître doit viser une personne physique pour qu'il soit opposable. Nous ne pouvons pas contraindre à une personne morale, p.ex. une entreprise.

Avant d'envoyer la citation à comparaître, l'enquêteur doit effectuer au moins une demande écrite, que ce soit pour fixer une date pour une prise de déclaration ou pour l'obtention de documents. Cette demande doit inclure une mise en garde à l'effet qu'à défaut de répondre, une citation à comparaître sera envoyée.

Ensuite, il y a lieu d'envoyer une citation à comparaître **de convenance** (par courriel) ou effectuer un rappel par écrit précisant à nouveau qu'à défaut de répondre, une citation à comparaître sera envoyée.

**Toute citation à comparaître envoyée par huissier doit être approuvée au préalable par le coordonnateur et la directrice.**

Procédure pour l'envoi d'une citation à comparaître par huissier:

- Obtenir de l'agent de bureau un estimé des frais pour l'envoi
  - Faire une demande de travail de bureau dans le CLIC. Dans cette demande il faut préciser le nom de la personne à qui la citation est adressée (s'assurer que ses coordonnées se trouvent dans l'onglet Coordonnées), et il faut répondre aux questions suivantes (l'enquêteur peut copier-coller les questions et insérer les réponses):
    - A- Lorsqu'il s'agit d'une citation pour une prise de déclaration :**
      - Combien de temps (nombre d'heures) est prévu pour la rencontre?
      - Combien de fois que l'huissier peut se déplacer pour faire la signification (1-2-3-4 tentatives)? (La norme est 2 tentatives)
      - Est-ce que c'est urgent (l'huissier doit livrer la citation la journée même)?
      - Autres informations pertinentes qui pourraient entraîner des coûts supplémentaires?
      - Est-ce nécessaire de demander une attestation d'authenticité? (Exceptionnel)
    - B – Lorsqu'il s'agit d'une citation pour obtenir des documents :**
      - Combien de fois que l'huissier peut se déplacer pour faire la signification (1-2-3-4 tentatives)?
      - Est-ce que c'est urgent (l'huissier doit livrer la citation la journée même)?
- Générer le document « Citation à comparaître » dans le dossier CLIC (onglet Documents) et le remplir. **La citation à comparaître doit être signifiée directement et en personne à la personne visée. Elle ne peut être envoyée à son procureur ou son représentant légal.**
- Demander l'approbation du coordonnateur via une demande de consultation interne dans le CLIC. Cette demande doit inclure l'estimation des frais.
- Lorsque le coordonnateur a répondu à l'effet que la demande est approuvée, faire la demande « Demander l'autorisation d'utiliser les services d'un huissier ». Cette demande est faite à la directrice et inclut l'évaluation des frais.
- Faire une demande de travail de bureau à l'agent de bureau pour l'envoi et les frais.

\*\*En cas de **défaut de comparaître**, veuillez consulter la [procédure](#) à suivre.

Dans certaines situations plus sensibles ou lorsque cela peut entraîner des implications d'ordre juridiques, **la pertinence d'émettre une citation à comparaître devrait être discutée avec la directrice et la Direction des affaires juridiques.**

Dans certaines situations, la personne ou l'organisme auquel nous formulons une demande de rencontre, de documents ou de renseignements accepte de collaborer, mais exige tout de même que nous émettions une citation à comparaître. À ce moment, celui-ci peut être transmis par courriel, télécopieur ou courrier régulier. Dans ces circonstances, lorsqu'il s'agit d'une personne morale (les archives médicales d'une clinique de santé, p.ex.), la citation à comparaître étant une formalité, elle n'a pas à être adressée à une personne physique.

## **5. Demandes de prolongation du délai**

Sauf les seules exceptions liées à des circonstances extraordinaires, la Commission n'accorde pas de délai supplémentaire pour fournir les documents ou informations demandés dans des

délais raisonnables. S'il s'avère que des documents, en tout ou en partie, ne peuvent être produits dans le délai imparti, des explications doivent être fournies par écrit et ces motifs doivent être discutés avec le coordonnateur.

Le cas échéant, l'enquêteur transmet un courriel à son coordonnateur (et à la directrice si nécessaire) pour connaître la stratégie à mettre en place. Il en va de même pour des demandes de prolongation du délai pour obtenir une prise de déclaration.

Pour connaître la procédure à suivre concernant les demandes de prolongation du délai par certaines parties (p.ex. personnes morales et organismes, ainsi que certains corps de police), veuillez consulter la [Note sur l'Actualisation des pratiques dans le traitement des plaintes](#).

## ***6. Utiliser les services d'une agence de recherche***

L'enquêteur n'arrive pas à retrouver un témoin important ou une partie mise en cause au dossier. L'enquêteur doit avoir tenté de retrouver la personne (LinkedIn, recherches Internet, etc.).

Procédure :

- Demander l'approbation du coordonnateur via une demande de consultation interne dans le CLIC. Cette demande doit mentionner que les frais seront d'environ 150\$.
- Lorsque le coordonnateur a répondu à l'effet que la demande est approuvée, faire la demande « Demander l'autorisation d'utiliser les services d'une agence de recherche ». Cette demande est faite à la directrice et à la technicienne en administration de la direction de enquêtes. La demande doit inclure le montant de frais de 150\$, ainsi que toute information au dossier qui peut aider l'agence à trouver la personne (nom, dernière numéro de téléphone, dernière adresse, lieu de travail ...).
- Lorsque la demande est autorisée, la technicienne mandatera une agence de recherche.

## ***7. Recherche de plunitif***

La procédure pour la recherche de plunitifs criminels (pénal et municipale) est la suivante :

### **A- Recherche avec numéro(s) de dossier(s) :**

- Faire une consultation interne intitulée : « Recherche de plunitifs criminels avec numéro de dossier»;
- Indiquer :
  - le/les numéro du/des dossier/s (généralement deux formats sont possibles, exemple : 200-01-123456-022 ou QUE19102200336) ; et
  - une évaluation des frais (environ 4\$ par dossier consulté, 6\$ pour obtenir une décision);
- Adresser la consultation à la directrice et à la technicienne en administration;
- Une note dans le tableau de bord indiquera si la directrice approuve ou non la demande;
- Lorsque la recherche aura été effectuée, les documents seront versés dans le dossier et ce sera indiqué dans le tableau de bord;

**B – Recherche sans numéro de dossier (pour un dossier ou pour l'ensemble des dossiers criminels d'un individu) :**

1. Faire une consultation interne intitulée : « Recherche de plunitifs criminels - index »
2. Indiquer :
  - a. les noms et prénoms de l'individu;
  - b. sa date de naissance (si disponible);
  - c. une évaluation des frais (environ 4\$ par dossier; il est rare que l'index mène à consulter plus de 5-6 dossiers);
  - d. si la demande vise uniquement une des deux banques (à noter que la banque pénale peut contenir des dossiers criminels, et par défaut la recherche sera effectuée dans les deux banques);
  - e. toute autre information pertinente : p.ex. date ou période visée
3. Adresser la consultation à la directrice et à la technicienne en administration;
4. Une note dans le tableau de bord indiquera si la directrice approuve ou non la demande
5. Lorsque la recherche aura été effectuée – les index des plunitifs pénal et municipal seront versés dans le dossier. Une note apparaîtra au tableau de bord de l'enquêteur;
6. Étudier les index et prendre note des dossiers dont les plunitifs doivent être sortis;
7. Faire une consultation interne intitulée « Recherche aux plunitifs criminels – dossiers répertoriés »
8. Indiquer les numéros de dossiers répertoriés;
9. Adresser la consultation à la technicienne en administration;
10. Lorsque la recherche aura été effectuée – les documents seront versés dans le dossier. Une note apparaîtra au tableau de bord;

**8. *Plainte pour représailles (a.82 de la Charte)***

L'enquêteur est saisi d'allégations de représailles. Il doit d'abord en discuter avec son coordonnateur. Le cas échéant, il indiquera ensuite à la personne qu'elle doit déposer une plainte écrite distincte qui sera traitée à la recevabilité.

Si elle est jugée recevable, cette plainte fera l'objet d'une enquête distincte (elle pourrait être traitée toutefois en parallèle et de façon concomitante au dossier principal par le même enquêteur).

**9. *Demandes d'accès au dossier en cours d'enquête***

L'enquêteur ne fournit aucun document ou autre élément de preuve recueilli en enquête.

Quand une telle demande est formulée à l'enquêteur directement, celui-ci doit référer la personne qui en fait la demande au Secrétariat, responsable de l'accès à l'information : [secretariat@cdpdj.qc.ca](mailto:secretariat@cdpdj.qc.ca). Il peut préciser que des informations sur cette démarche se trouvent sur notre [site internet](#).

Il y a deux cas d'exception :

- Si la demande porte sur un élément qui avait été fourni par la personne ou partie qui formule la demande. **Après discussion avec le coordonnateur**, l'enquêteur peut retransmettre l'élément au demandeur.
- Dans certains cas, si l'élément demandé est une pièce jointe nommée dans la plainte. L'enquêteur doit consulter le [Guide sur la transmission des pièces jointes à la plainte](#) et ensuite **consulter le coordonnateur** pour déterminer les suites à donner.

### ***10. Obtenir la traduction d'un document ou rapport***

Une partie qui est une personne physique<sup>4</sup> a demandé de recevoir une communication ou un rapport en anglais. Nous ne traduisons aucun document qui n'a pas été produit par la Commission.

À noter que nous traduisons des documents uniquement lorsque nécessaire, et avec l'approbation du coordonnateur et la directrice.

Le document traduit ne constitue pas un document officiel.

Procédure :

- Obtenir de l'agent de bureau une évaluation des frais pour la traduction du document. S'il s'agit d'un résumé des faits, il faut comptabiliser le nombre de mots en français en excluant les titres et la première page.
- Demander l'approbation du coordonnateur via une demande de consultation interne dans le CLIC. Cette demande doit inclure une évaluation des frais.
- Lorsque le coordonnateur a répondu et que la demande est approuvée, saisir au Clic « Demander l'autorisation pour la traduction d'un document ». Cette demande est faite à la directrice et inclut l'évaluation des frais.
- Lorsque la demande est autorisée, faire une « demande de travail de bureau » à l'agent de bureau pour obtenir la traduction. L'agent de bureau s'occupe de rentrer en contact avec le traducteur, envoyer le document, recevoir la traduction, et effectuer le paiement.
- Si possible, réviser sommairement le document traduit lors de sa réception.

### **Transmission des faits pertinents recueillis aux parties et dépôt du dossier pour décision**

Lorsque l'enquêteur a complété la recherche des éléments de preuve pertinents pour permettre d'évaluer s'il y a ou non une suffisance de preuve au dossier, il rédige un résumé des faits dévoilés par l'enquête et il en transmet une copie au plaignant et au mis en cause (ou à leur représentant).

---

<sup>4</sup> Pour les personnes morales (entreprise, organisme, établissement, etc.) nous n'offrons aucune traduction.

## 1. Le résumé des faits pertinents à l'enquête

Transmis aux parties en fin d'enquête pour commentaires, le résumé vise à informer les parties des faits pertinents qui serviront d'assise à la prise de décision par la Commission. Ce rapport doit refléter le caractère administratif et non contradictoire de l'enquête.

Rédigé de façon à être facile à lire et à suivre, le résumé des faits ne doit contenir que les faits pertinents nécessaires à la démonstration de la preuve. D'ailleurs, à sa lecture, les parties devraient être en mesure de tirer leurs propres conclusions sur l'enquête menée.

Il est important de commencer la rédaction du résumé dès le début de l'enquête.

Déjà au moment d'élaborer le plan d'enquête, on peut commencer à consigner les faits pertinents qui proviennent de la version des parties ainsi que d'autres éléments de preuve pertinents (ex : preuve documentaire, témoignages). On peut également inclure des questionnements ou des rappels qui serviront à insérer d'autres informations plus tard en enquête. La rédaction est plus rapide par la suite et on évite le « syndrome de la page blanche ».

Le résumé des faits pertinents est à compléter une fois que la recherche des éléments de preuve est terminée. L'envoi de ce document pour commentaires à la fin de l'enquête relève de notre obligation d'équité procédurale.

### Page couverture

S'assurer que les informations qui s'y trouvent sont exactes et, notamment, que:

- les parties et leurs représentants sont bien identifiés;
- la date est à jour avant l'envoi (elle est générée automatiquement et doit être modifiée).

### Plainte et objet de l'enquête (section 1 du rapport)

Cette section sert à présenter les éléments relatifs à la plainte à la Commission et ce sur quoi a porté l'enquête.

Concernant la plainte, on devrait retrouver des informations comme :

- le nom du plaignant ou de l'organisme plaignant et le cas échéant, le nom de la victime;
- l'identification des mis en cause;
- l'âge du plaignant ou de la victime lorsque pertinent (cas d'exploitation de personnes âgées, de discrimination fondée sur l'âge, dossiers SEESH);
- le ou les motifs de discrimination / harcèlement invoqués ou les allégations de représailles;
- le préjudice allégué ou l'atteinte aux droits invoquée;
- *il n'est pas nécessaire* de préciser ici la réparation recherchée (ex : compensation monétaire, excuses).

Parfois, ces seules informations suffisent. Toutefois, il peut arriver que l'objet de l'enquête diffère quelque peu de celui de la plainte. Des faits pertinents, dévoilés en cours d'enquête, peuvent même porter sur un autre motif que celui à l'origine de la plainte. Le cas échéant, on doit en faire mention dans le résumé. À ce moment, on précisera davantage les éléments sur lesquels l'enquête a véritablement porté (en lien avec le plan d'enquête et après consultation auprès du coordonnateur).

Doit-on mentionner, dans le résumé, les faits prescrits soulevés dans la plainte, mais qui n'ont pas été enquêtés pour cette raison ?



S'il est pertinent, pour notre compréhension des événements, de les mentionner dans le résumé, on peut le faire brièvement (ex: "À la date X, il est arrivé Y). Il ne faut cependant pas préciser en tous mots, dans le résumé, que les faits sont "prescrits", puisqu'il s'agit là d'une qualification juridique. Si par ailleurs, le fait n'est pas pertinent, on n'en parle tout simplement pas.

Il pourrait cependant être nécessaire, pour restreindre les attentes, d'informer verbalement la partie plaignante que le fait en question n'a pas été (ou ne sera pas) l'objet d'une cueillette d'éléments de preuve. Plutôt que de lui dire que le fait est "prescrit", vaut mieux mentionner que la Commission a la discrétion de considérer ou non les faits qui remontent à plus de deux ans, selon qu'ils sont pertinents ou non.

Bien entendu, avant d'écarter un fait pour cause de prescription, une consultation avec le coordonnateur s'impose.

### **Faits pertinents dévoilés par l'enquête** (section 2 du rapport)

- Comment présenter les faits

Se référer au document de formation [Atelier de rédaction sur la rédaction de l'exposé des faits](#).

On peut débuter en présentant les parties et les informations contextuelles nécessaires pour la compréhension de la trame factuelle.

On énonce ensuite, par ordre chronologique, chacun des faits pertinents. Pour chacun d'eux, il faut résumer les versions des parties, les témoignages et la preuve documentaire qui s'y rattachent, au besoin. Il faut éviter de présenter l'ensemble de la version de la partie plaignante suivie de l'ensemble de la version de la partie mise en cause. Il faut également éviter de faire des descriptions exhaustives de la preuve documentaire. L'idée est de résumer le contenu de ces documents à la lumière du fait pertinent que l'on souhaite signaler.

Parfois, des sous-sections pourront être nécessaires pour regrouper certains faits (ex : par années, par thèmes, par événements).

Lorsqu'une allégation d'une partie est contestée, mais que nous avons obtenu une preuve qui l'appuie ou l'infirme (ex : un témoignage ou une preuve documentaire), il faut évaluer la nécessité de mentionner ou de préciser cet élément de preuve. On énoncera alors ce qui se dégage du témoignage ou de la preuve obtenue (document, vidéo), sans tout résumer.

De façon générale, il faut éviter les citations, que ce soit de documents ou de témoignages, à moins que ce soit absolument nécessaire pour refléter de façon fidèle un fait ou pour rapporter un propos spécifique. Autrement, vaut mieux reformuler dans nos propres mots.

- À propos du préjudice et des dommages

Documentées dans le formulaire prévu à cet effet dans le CLIC (***Déclaration sur les conséquences de la discrimination ou du harcèlement pour le plaignant ou la victime***), les informations recueillies en lien avec le préjudice permettent aux Affaires juridiques d'évaluer le montant des dommages, lorsqu'approprié. S'il revient à nous de recueillir les informations, nous n'avons toutefois pas à calculer le montant des dommages matériels ou de chiffrer les dommages moraux.

Le résumé des faits ne fait pas expressément état des différents dommages allégués par la partie plaignante ou la victime. Néanmoins, le résumé doit préciser certains faits objectifs en lien avec le préjudice allégué lorsqu'ils sont supportés par la preuve. Par exemple :

- Pour les dommages matériels : perte de salaire ou d'avantages, frais de déplacement, frais encourus, prix de loyer plus élevé, service de thérapie etc.
- Pour les dommages moraux : les soins requis, les difficultés engendrées, mais non les émotions et les sentiments vécus ou ressentis (qui apparaîtront de toute façon au formulaire), etc.

Dans le rapport, ces informations seront présentées à l'endroit qui s'y prête le mieux selon le cas.

Attention de ne pas dévoiler inutilement des informations confidentielles.

L'enquêteur doit se familiariser avec [la formation sur les dommages](#), la [fiche thématique sur les dommages moraux](#), et [la fiche thématique sur les dommages matériels](#), de façon à s'y référer pour identifier les éléments de preuve à recueillir et à inclure dans le résumé des faits.

- Qu'en est-il des autres recours exercés ou des autres faits juridiques pertinents ?

S'il s'avère pertinent ou nécessaire, selon la situation, de faire état des autres recours intentés par les plaignants en lien avec les faits qui font l'objet de leurs plaintes à la Commission (ex : recours à la Régie du logement, plainte à la CNESST, en déontologie policière, etc.), on choisira de le faire à l'endroit qui s'y prête le mieux dans le rapport. Il faudra alors indiquer :

- l'instance auprès de laquelle le recours a été intenté,
- la nature du recours et sa date d'introduction (peut être approximative)
- l'issue du recours si elle est connue et la date de celle-ci (si l'issue n'est pas encore connue, si possible indiquer le moment où une décision devrait être rendue).

En tout temps il faut s'interroger à savoir si l'exercice d'un autre recours a une incidence sur l'enquête que nous menons, notamment quant à notre compétence. Ne pas hésiter à en parler avec un coordonnateur.

- Concernant le cadre normatif et réglementaire

Une loi ou un règlement ne constitue pas nécessairement un fait. Bien que parfois utiles à des fins d'analyse, les lois (ex : Loi sur la police) et règlements (ex : municipaux) n'ont pas à être détaillés dans le résumé des faits à moins que : ceux-ci soient contestés (qu'ils fassent justement l'objet de la plainte et de l'enquête); que l'on doive attirer l'attention du lecteur sur un aspect particulier; qu'ils ne soient pas du domaine public ou qu'ils soient difficiles à retracer (ex : règlement interne d'une PME, d'un OSBL).

#### **Procédure :**

- 1- **Rédaction** du résumé des faits en complétant les sections 1 et 2 du modèle de rapport « exposé factuel – Charte » que l'on génère dans l'onglet Documents du dossier CLIC.
- 2- **Demander l'approbation** du "résumé des faits" au coordonnateur via une activité interne dans le CLIC. Attendre l'approbation du rapport au CLIC.

**Note:** L'analyse de la preuve (ou au moins une ébauche de celle-ci) doit être produite et présentée au coordonnateur, pour commentaires, en même temps que le résumé des faits. Cela nous permet de nous assurer que tous les éléments de preuve pertinents à la détermination de la suffisance de preuve ont été recueillis dans le cadre de l'enquête. Toutefois, l'approbation du rapport final, par le coordonnateur, ne se fera qu'à l'échéance de la réception des commentaires des parties au résumé des faits.

3- **Transmission** du résumé des faits en offrant aux parties la possibilité de faire des commentaires (DEC076). Le délai pour répondre est de 2 semaines ; 3 semaines pour un dossier long et factuellement complexe. Dans le courriel de transmission il est important de **demandeur un accusé de réception**.

- Si la plainte est déposée par un individu : transmettre au PL et au MEC
- Si la plainte est déposée par un organisme pour le compte d'une victime : transmettre à l'organisme (s'il est représentant mandaté), à la victime et au MEC (et son représentant, le cas échéant)
- Si l'enquête est à l'initiative de la CDPDJ : le plus souvent, le résumé des faits est transmis au MEC et à la VIC si elle est en mesure d'en comprendre le contenu ou à son représentant légal.

**\*\*Preuve de réception du résumé des faits: Pour respecter notre obligation d'équité procédurale, l'enquêteur doit entreprendre des mesures raisonnables pour assurer que toute partie a reçu le résumé des faits. Il doit consulter son coordonnateur lorsqu'il n'est pas en mesure de confirmer la réception du rapport par une partie.**

**\*\*Demandes de prolongation du délai: Toute demande de prolongation du délai pour la transmission des commentaires est refusée, sauf, exceptionnellement, pour motif sérieux et avec l'approbation du Coordo (via une demande de consultation dans le CLIC).**

## *2. Les commentaires des parties*

Le délai pour formuler les commentaires écrits sur le résumé des faits est échu.

Si les parties ne font aucun commentaire dans le délai imparti, vérifier que le délai de numérisation des documents reçus à la Commission soit pris en compte. Ensuite, procéder à la prochaine étape (rédaction du rapport final).

Si les parties font des commentaires, **lire attentivement et évaluer soigneusement les commentaires** afin de vérifier qu'aucun fait nouveau pertinent à l'enquête ne devrait être dévoilé aux parties.

**S'il s'avère qu'un nouveau fait pertinent doit être pris en considération**, l'équité procédurale commande de communiquer l'information à l'autre ou aux autres parties. Il y a deux options :

- Résumé des faits amendé : Apporter les ajouts et modifications, soulignés. Ajouter le mot « AMENDÉ » au titre du document sur la page principale et changer la date pour celle du jour. Demander l'approbation du coordonnateur (via une demande de consultation interne). Ensuite, envoyer le document aux parties avec la lettre DEC076 précisant qu'il

s'agit d'un rapport amendé pour commentaires **uniquement sur les amendements**, avec un délai de 5-10 jours (selon la quantité et complexité des informations ajoutées).

- Lettre aux parties indiquant les modifications (ajouts ou modifications à certains paragraphes), lorsqu'il y a peu d'information à communiquer. Demander l'approbation du coordonnateur (via une demande de consultation interne). Envoyer aux parties avec un délai de 5 jours pour commentaires. **Attention:** Il faut tout de même aller ensuite apporter les modifications nécessaires au résumé des faits puisqu'une copie sera déposée avec le rapport pour décision.

**S'il y a des corrections** à apporter (p.ex. erreur de date), **mais aucun fait nouveau et pertinent** à ajouter, l'enquêteur envoie une lettre aux parties pour leur informer des corrections amenées (sans possibilité de commentaires par les parties). **Attention:** Il faut tout de même aller ensuite apporter les modifications nécessaires au résumé des faits puisqu'une copie sera déposée avec le rapport pour décision.

#### Complément d'enquête :

Suite aux commentaires des parties sur le résumé des faits, il est possible que l'on doive procéder à un complément d'enquête.

Une fois le complément d'enquête réalisé, l'enquêteur produit un résumé des faits amendé. Il doit être approuvé par le coordonnateur. Ensuite, l'enquêteur le transmet aux parties pour commentaires. (Voir procédure ci-dessus pour résumé des faits amendé).

### ***3. Le rapport final***

Générer le document « rapport pour décision – Charte » dans l'onglet Documents du dossier CLIC. Ce rapport doit être **approuvé par le coordonnateur** (Intervention dans le CLIC « Demander l'approbation du final ») avant que le dossier puisse être déposé.

**Rappel:** L'analyse (ou au moins une ébauche de celle-ci) doit être produite et présentée au coordonnateur, pour commentaires, en même temps que le résumé des faits. Cela nous permet de nous assurer que tous les éléments de preuve pertinents à la détermination de la suffisance de preuve ont été recueillis dans le cadre de l'enquête. Toutefois, l'approbation du rapport final, par le coordonnateur, ne se fera qu'à l'échéance de la réception des commentaires des parties au résumé des faits.

#### **1. L'analyse de la preuve**

Attention ! : la numérotation des sections et des paragraphes de l'analyse doit suivre celle du résumé des faits.

Faire ressortir les divers éléments pertinents permettant de déterminer s'il y a suffisance ou insuffisance de preuve en vue de proposer des mesures de redressement ou bien de recommander la fermeture du dossier, et ce, selon le ou les cadres d'analyse identifié(s) au plan d'enquête. Cette analyse se fait par l'étude des différents éléments de preuve recueillis.

Cette analyse doit se limiter aux faits et éléments de preuve qui se retrouvent dans le résumé des faits, et ce, pour respecter notre obligation d'équité procédurale.

De plus, il est une bonne pratique d'annoncer ses couleurs dès le début de l'analyse (plutôt que d'attendre la toute fin) en mentionnant si, au terme de l'enquête, les informations recueillies apparaissent suffisantes ou non pour démontrer les allégations de la partie plaignante ou victime. De cette façon, on prépare la personne lectrice à l'argumentaire qui suivra.

L'analyse doit se structurer **selon le cadre juridique applicable**, et ce, pour chaque violation de droit allégué. Indiquer pour chacun des éléments du cadre juridique si c'est établi ou pas, selon la preuve recueillie au dossier. Il peut être utile d'inclure des sous-titres, surtout lorsqu'il y a plusieurs violations à traiter (p.ex. refus d'embauche; 18.1). (À noter qu'il n'est pas nécessaire de répéter toutes les allégations ou de revoir l'ensemble des éléments de preuve recueillis, qui se trouvent déjà au résumé des faits). Consulter la [banque de rapports modèle](#) pour des exemples.

- Lorsqu'un fait **n'est pas contesté**, l'indiquer tout simplement et passer à l'élément suivant (p.ex. : Rappelons que le plaignant est un jeune homme noir qui conduit une Mercedes-Benz; il n'est pas contesté que la candidature de la plaignante était refusée en raison de ses antécédents judiciaires).
- Lorsqu'un fait est **contesté**, l'indiquer en résumant brièvement les versions. Résumer la preuve recueillie et indiquer ce qu'elle permet de conclure (p.ex. : La plaignante allègue que l'employeur savait qu'elle était enceinte lorsqu'il a décidé de la congédier. L'employeur le nie. Le témoignage de M. Ali corrobore la version de la plaignante à l'effet qu'elle a informé son employeur deux semaines avant le congédiement). Disposer des allégations ou défenses qui ne sont pas appuyées par la preuve.
  - Lorsque nous sommes en présence de deux versions avec aucun élément qui ne nous permet de privilégier une version sur une autre, il est donc question de crédibilité et nous ne pouvons en tirer aucune conclusion. Il appartient au Tribunal d'évaluer des questions de crédibilité. En cas de doute sérieux quant à la crédibilité d'une partie, il est préférable d'en discuter avec le coordo afin de déterminer si un avis juridique opérationnel serait nécessaire.
  - Toutefois, il se peut qu'une version paraît davantage plausible, en raison d'éléments concrets (p.ex., des éléments de preuve contextuels, des contradictions dans une version). L'enquêteur peut alors le mentionner. À noter que l'enquêteur ne peut pas se fier à ses impressions ou son intuition à cet égard.

## **2. Conclusion et recommandation**

Énoncer la conclusion à laquelle l'enquêteur arrive après avoir procédé à l'analyse de la preuve à savoir s'il y a ou non suffisance de preuve, et ce, pour chacune des violations de droit alléguées et chacune des parties mises en cause.

Si la conclusion a déjà été mentionnée en début d'analyse, il n'est pas utile de la répéter dans cette section du rapport final. La section ne contiendra alors que notre recommandation. Pensez alors à changer le titre de la section en conséquence ( "Recommandation" plutôt que "Conclusion et Recommandation" ).

Les deux recommandations possibles sont:

- Recommander au Comité des plaintes de cesser d'agir pour la partie plaignante ou victime (lorsque la preuve est insuffisante et que le rapport est déposé au Secrétariat);

- Recommander à la Direction des affaires juridiques d'évaluer la preuve et l'opportunité d'émettre des mesures de redressement (lorsque la preuve apparaît suffisante et que le rapport est déposé aux affaires juridiques pour évaluation).

Le libellé exact des recommandations possibles se génère automatiquement dans le texte du rapport. Vous devrez choisir l'une des deux.

#### **4. Dépôt du dossier (rapport pour décision)**

Il y a donc deux types de dépôt du dossier pour décision (résumé des faits + rapport final) :

- Dépôt au secrétariat (SEC) : lorsque l'enquêteur estime qu'il y a une **insuffisance** de preuve et recommande au Comité des plaintes, de cesser d'agir pour la victime, et ce, sur l'ensemble des violations de droit allégués.
- Dépôt aux affaires juridiques (DAJ) : lorsque l'enquêteur estime qu'il y a une **suffisance** de preuve et recommande aux affaires juridiques d'évaluer la preuve et l'opportunité d'émettre des mesures de redressement (pour au moins une des violations de droit allégués).

#### **Procédure – Dépôt DAJ :**

- Après que le rapport final ait été approuvé, générer la page couverture Rapport pour décision
- Lorsqu'il y a eu un résumé des faits amendé dans le dossier, enlever le mention «Amendé » et tout soulignement des éléments amendés.
- Fusionner la page couverture + résumé des faits + rapport final pour créer le document **depot\_affaires\_juridiques**. Cocher la case « à déposer » pour ce document.
- Dans l'onglet Interventions (activité interne), sélectionner « Demander l'autorisation pour avis juridique ».
  - Destinaire : choisir le nom du coordonnateur.
  - Type d'avis juridique : Choisir « Évaluation de preuve – opportunité mesure redressement »
  - Cliquer sur le bouton « Préciser les destinataires » (s'assurer de l'exactitude des coordonnées). Envoyer dans la colonne à droite :
    - Chacune des parties plaignantes et des mis en causes (ou son mandataire, en cas d'entreprise)
    - Lorsqu'un mis en cause ou partie plaignante ou représentée, son représentant
    - Lorsqu'une plainte est déposée par un organisme pour une victime, la victime
  - **Cliquer sur le bouton à droite « Acheminer pour autorisation »** (ne pas oublier cette étape, sans elle la demande ne partira pas!)

Lorsque le coordonnateur approuve le dépôt, il est automatiquement transféré sur le tableau de bord de la directrice pour autorisation. Ensuite, il est acheminé à la DAJ pour évaluation de la preuve. La DAJ procédera au dépôt final au Secrétariat pour décision. (Le dossier va réapparaître brièvement dans la charge de l'enquêteur lorsque l'avis juridique est terminé et avant que le dépôt au Secrétariat soit effectué, mais l'enquêteur n'a aucune action à poser).

### **Procédure – Dépôt SEC :**

- Après que le rapport final ait été approuvé, générer la page couverture Rapport pour décision. Assurer que la page est conforme (identité des parties, représentants, etc.)
- Lorsqu'il y a eu un résumé des faits amendé dans le dossier, enlever le mention «Amendé » et tout soulignement des éléments amendés.
- Fusionner la page couverture + résumé des faits + rapport final pour créer le document **depot\_secretariat**. Cocher la case « à déposer » pour ce document.
- Dans l'onglet Interventions (activité interne), sélectionner « Dépôt par professionnel ou technicien »
  - Destinataire : choisir le nom du coordonnateur.
  - Nature du rapport : CP – rapport pour décision sur l'enquête
  - Avis juridique : sélectionner « Non »
  - Cliquer sur le bouton « Préciser les destinataires » (s'assurer de l'exactitude des coordonnées). Envoyer dans la colonne à droite :
    - Chacune des parties plaignantes et des mis en causes (ou son mandataire, en cas de personne morale)
    - Lorsqu'un mis en cause ou partie plaignante ou représentée, son représentant
    - Lorsqu'une plainte est déposée par un organisme pour une victime, la victime

Lorsque le coordonnateur approuve le dépôt, il est automatiquement transféré sur le tableau de bord de la directrice pour autorisation. Ensuite, il est acheminé au Secrétariat.

## 5. Avis de fin d'enquête

L'enquêteur envoie aux parties la lettre DEC081 « Avis de fin d'enquête », tout de suite après que le dépôt a été approuvé par la Directrice. **L'envoi de cette lettre est obligatoire** lors du dépôt du rapport (au SEC ou CTX) afin d'informer la clientèle de la prochaine étape du processus décisionnel. L'envoi de cette lettre a aussi pour effet de calculer le délai de traitement depuis votre assignation du dossier.

Les fermetures par le président, telles que : ne communique plus, ne collabore pas, désistement, etc. n'ont pas à recevoir cet avis de fin d'enquête puisque les partis ont été informés autrement de la fermeture du dossier.

**Attention !!** Vous devez **générer la DEC81 dans le Clic avant de faire le dépôt** afin de générer la bonne signature au document. Vous pourrez ensuite l'envoyer après le dépôt.

## 6. La procédure « article 84 »

L'enquêteur estime que les faits recueillis en enquête sont suffisants pour que la Commission puisse déclarer qu'il y a suffisance de preuve, mais qu'en raison de l'intérêt public, elle devrait exercer sa discrétion de ne pas saisir le tribunal. Dans ce cas, il ne faut pas procéder à l'envoi d'un résumé des faits.

La Commission peut exercer sa discrétion de ne pas saisir un tribunal au bénéfice de la victime (art. 84 de la Charte) si elle estime que les conditions suivantes sont rencontrées :

- Il ne s'agit pas d'une situation de discrimination systémique.
- Il ne s'agit pas d'une situation récurrente ou qui s'inscrit dans le contexte d'un litige plus large nécessitant des mesures de redressement dans l'intérêt public.
- Le dossier ne soulève pas de question de fait complexe.
- Le dossier ne soulève pas de question de droit complexe ou nouvelle, qui nécessiterait les services spécialisés de la Commission.
- La victime possède la capacité juridique ou est dûment représentée.
- Il n'existe pas de déséquilibre de force entre les parties en regard de leur représentation judiciaire.

Pour toute question concernant l'interprétation des critères de l'application de l'article 84, l'enquêteur peut se référer à son coordonnateur.

Procédure : Se référer à la [procédure sur le traitement des dossiers article 84](#) et le modèle d'un [rapport a.84](#).

## 7. Informations à transmettre aux parties après le dépôt du dossier

Lorsqu'un dossier est déposé, que ce soit à la DAJ ou au SEC, l'enquêteur est dessaisi du dossier. Puisqu'il n'a plus compétence sur celui-ci, **il ne peut discuter du dossier**. Toute



demande d'information ou de suivi doit être transférée. Les **seules informations** que l'enquêteur peut communiquer à ce stade sont les suivantes : que l'enquête est terminée, qu'il est dessaisi du dossier, que le dossier est à l'étape décisionnelle, et que ce processus peut prendre plusieurs mois.

- Si le dossier est en attente ou en cours de traitement au niveau de la Direction des Affaires Juridique : référer la personne au technicien en administration DPO.
- Si le dossier est en attente ou en cours de traitement au niveau du Secrétariat (fermé ou en cours de rédaction de la résolution) : référer la personne au technicien en administration du DPA ([secretariat@cdpdj.qc.ca](mailto:secretariat@cdpdj.qc.ca)).

## **Autres orientations possibles d'un dossier en enquête**

1. Transfert du dossier en médiation
2. Règlement du dossier facilité par l'enquêteur
3. Règlement du dossier auprès d'une autre instance ou entre les parties
4. Désistement verbal ou écrit de la partie plaignante
5. La partie plaignante ne communique plus
6. La partie plaignante ne collabore pas
7. La partie plaignante a exercé un double recours
8. Recommandation de cesser d'agir (article 6)

### ***1. Transfert du dossier à la médiation***

La plupart du temps, la médiation est offerte à l'étape de l'évaluation (DAEM). Lorsque le dossier est référé en enquête, c'est que la médiation a échoué ou que l'une ou l'autre des parties a refusé d'y participer. Sauf exception, cette alternative n'est plus appropriée et malgré l'intérêt qu'il pourrait y avoir pour recourir à cette démarche, nous favorisons le règlement en cours d'enquête, si la volonté des parties d'arriver à une entente se présente.

Par ailleurs, si un dossier présente des circonstances exceptionnelles qui indiquent des chances de succès d'une démarche de médiation, l'enquêteur doit s'assurer que la partie mise en cause a été informée des demandes de la victime et que le processus de médiation a de réelle chance de succès. La mise en cause a identifié (ou s'apprête à le faire) la personne qui la représentera, incluant toutes ses coordonnées, **et confirmé que cette personne sera dûment mandatée pour négocier et ratifier un éventuel règlement.**

Il n'est plus possible d'envoyer un dossier en médiation après l'envoi du résumé des faits, sauf dans certaines situations exceptionnelles.

#### ***Procédure :***

- Demander l'approbation du coordonnateur via une demande de consultation interne.
- Une fois la demande approuvée par le coordonnateur, générer et préparer la lettre DEC53 pour chacune des parties (ne pas envoyer tout de suite).

- Créer l'intervention interne "Recommander le transfert du dossier à la médiation" et l'adresser à la directrice. Remplir les sections de la fiche de transfert en y mettant les informations utiles pour la prochaine étape. Indiquer notamment à la section "Partie mise en cause assistée de : le nom de la personne à contacter par le médiateur."
- Appuyer sur le bouton "Acheminer le rapport pour autorisation par la directrice". Une fois approuvé, transmettre les lettres aux parties.

Lorsque le transfert est autorisé, le dossier disparaît de la charge de travail de l'enquêteur.

Si la médiation échoue, le dossier sera retourné à l'enquêteur afin de poursuivre l'enquête.

## ***2. Règlement du dossier facilité par l'enquêteur***

L'enquêteur doit se familiariser avec [l'Aide-Mémoire sur le règlement en enquête](#) et s'y référer s'il est appelé à faciliter un règlement à l'amiable entre les parties en cours d'enquête.

## ***3. Règlement devant un autre instance ou entre les parties***

L'enquêteur est informé de l'existence d'un règlement, que ce soit devant une autre instance ou entre les parties (sans que l'enquêteur ait agi à titre de facilitateur du règlement). L'enquêteur demande d'en obtenir une copie du règlement. Lorsqu'il constate l'une des situations mentionnées ci-dessous, il procède à la fermeture du dossier :

- L'entente inclut expressément un « désistement » de la plainte à la Commission;
- La partie plaignante renonce à l'exercice de tous recours concernant les faits rapportés dans la plainte ou reliés à l'objet de la plainte (ex. « *l'employé renonce à exercer tout droit d'action, recours ou réclamation de quelque nature que ce soit et devant quelque instance que ce soit contre l'employeur, ses administrateurs, officiers, représentants et employés, le tout résultant directement ou indirectement de son emploi ou de la terminaison de celui-ci.* »).

Nous n'avons pas à acquiescer à la demande de la partie plaignante d'attendre que toutes les modalités du règlement (engagements, paiement, etc.) soient accomplies ou respectées avant de fermer notre dossier.

Procédure :

- Il s'agit d'une fermeture PRE (signé par le président).
- Voir la procédure [Comment préparer la fermeture d'un dossier suite à un cesser d'agir](#)

## ***4. Désistement écrit ou verbal de la partie plaignante***

La partie plaignante a exprimé de façon libre et volontaire son souhait de mettre fin à sa démarche.

***Procédure :***

- Générer la lettre DEC01 et le formulaire *Demande de cesser d'agir* (dans l'onglet Documents). Les compléter et les transmettre par courriel et, si nécessaire après entente avec la partie plaignante, par la poste avec une enveloppe retour affranchie.

- Lorsque la plainte a été déposée par un organisme plaignant, le formulaire de cesser d'agir doit être signé par le mandataire de l'organisme et par la ou les victimes.
- Lorsque plusieurs plaignants sont au dossier, le formulaire de cesser d'agir doit être signé par chacun d'eux.
- À la réception du formulaire de cesser d'agir signé ou une fois le délai expiré pour répondre, procéder au dépôt pour fermeture selon la procédure [Comment préparer la fermeture d'un dossier suite à un cesser d'agir](#).

**Attention !** Il peut arriver qu'un **organisme plaignant décide de ne plus représenter une partie victime** au nom de laquelle il a porté plainte. Or, il ne faut pas confondre cette situation avec un "désistement", puisque la victime pourrait vouloir maintenir sa plainte à la Commission sans le concours de cet organisme.

*Procédure:*

- Obtenir la confirmation écrite de l'organisme à l'effet qu'il n'agira plus en tant qu'organisme plaignant ou de représentant dans le dossier.
- Dans l'onglet "Coordonnées" du CLIC, trouver la fiche de l'organisme et décocher la case "Actif". Indiquer la raison de la modification dans le menu déroulant "Raison inactif" et préciser la date de prise d'effet. Il ne faut pas effacer la fiche ni modifier le "Rôle dans le dossier" !
- Communiquer avec la partie victime afin de l'informer de la situation et de connaître ses intentions (maintenir ou non sa plainte à la Commission).
- Si la victime ne désire plus maintenir sa plainte, suivre la procédure habituelle prévue cas de désistement écrit ou verbal.
- Si la victime désire maintenir sa plainte et agir désormais comme partie plaignante, trouver la fiche de la victime dans l'onglet "Coordonnées". Dans le menu déroulant "Rôle dans le dossier", changer la mention "Victime" pour "Plaignant-e" et cocher la case "Principal".
- En cas de doute, toujours consulter votre coordo.
- La date de la plainte ne doit en aucun cas être changée.

## ***5. Le plaignant ne communique plus***

L'enquêteur constate que le plaignant ne communique plus.

1. Il faut tenter à au moins 3 reprises de contacter le plaignant, en utilisant au moins 2 moyens de communication distincts. Après deux tentatives, il y a lieu d'aviser le plaignant que s'il ne répond pas nous procéderons à la fermeture du dossier.
2. Si l'enquêteur n'a toujours pas de réponse, il envoie de la lettre DEC02 par poste certifiée, octroyant un délai de 10 jours pour répondre.
3. Si l'enquêteur ne reçoit pas de réponse dans le délai imparti, il ferme le dossier.

*Procédure :*

- Procéder au dépôt pour fermeture selon la procédure [Comment préparer la fermeture d'un dossier suite à un cesser d'agir](#).

## **6. Le plaignant ne collabore pas**

L'enquêteur constate que le plaignant ne collabore pas : il refuse de fournir des documents ou informations nécessaires pour l'enquête, et ce, sans fournir de motif valable. Il faut aviser le plaignant que son refus conduira à la fermeture du dossier. Ensuite, envoyer la lettre DEC03 par poste certifiée. Si l'enquêteur ne reçoit pas les informations ou documents dans le délai imparti, il ferme le dossier.

### **Procédure :**

- Procéder au dépôt pour fermeture selon la procédure [Comment préparer la fermeture d'un dossier suite à un cesser d'agir](#).

## **7. La victime ou le plaignant a exercé personnellement, pour les mêmes faits, l'un des recours prévus aux articles 49 et 80 (communément appelés double recours)**

Selon l'art. 77 al.1(2) de la Charte, la Commission doit refuser ou cesser d'agir en faveur de la victime lorsque la victime ou le plaignant a exercé personnellement, pour les mêmes faits, l'un des recours prévus aux articles 49 et 80. Les doubles recours rencontrés sont le plus souvent des recours devant les petites créances, des recours en cour supérieure.

### **Procédure :**

- Générer la lettre DEC04, la compléter et après approbation du coordonnateur (par voie de consultation interne), la transmettre par courriel et par la poste. Une fois le délai expiré pour recevoir les commentaires et après analyse de ces derniers.
- Procéder au dépôt pour fermeture selon la procédure [Comment préparer la fermeture d'un dossier suite à un cesser d'agir](#).

## **8. Recommandation de cesser d'agir (article 6)**

En prenant connaissance du dossier, l'enquêteur estime qu'il est inutile de poursuivre la recherche d'éléments de preuve. Il y a lieu de recommander à la Commission de cesser d'agir dans ce dossier. La recommandation doit être faite par écrit. La lettre utilisée pour ce faire est communément appelée « article 6 », puisque cette recommandation est faite en vertu de l'art.6 du [Règlement](#).

### **Préalablement :**

- L'enquêteur informe la victime de sa position et des raisons qui la supportent. Si la victime souhaite alors se désister de sa plainte, il lui transmet le formulaire Demande de cesser d'agir (voir procédure au paragraphe [désistement écrit ou verbal](#))
- Dans le cas contraire, il rédige une lettre « article 6 » et la transmet à la victime ainsi qu'à la partie mise en cause si celle-ci a été avisée de la plainte. La lettre type prévoit d'inviter le lecteur à transmettre ses éventuels commentaires dans un délai fixé (habituellement de deux semaines).

**Procédure :**

- Rédiger la lettre type qui convient le mieux à la situation en ajoutant en filigrane le mot « BROUILLON » ou « PROJET ». De cette façon, on évite la confusion et on identifie clairement la lettre comme n'étant pas encore transmise.
- Faire une consultation interne au coordonnateur pour relecture et commentaires éventuels.
- Lorsque l'article 6 est dans sa version finale, dans le dossier CLIC, onglet Interventions (activité interne), sélectionner « Demande d'approbation pour fermeture article 6 ». Cette demande est adressée au coordonnateur.
- Lorsque l'approbation est acceptée, procéder à l'envoi de l'article 6 en utilisant la lettre DEC09 pour l'envoi à la partie MEC.
- Si les commentaires reçus de la partie plaignante soulèvent un nouvel aspect et des interrogations, l'enquêteur orientera son action selon les 2 possibilités suivantes :
  - o faire des vérifications supplémentaires qui donneront lieu éventuellement à un article 6 amendé, en laissant à nouveau un délai aux parties pour commentaires;
  - o aviser les parties du changement d'orientation du dossier considérant la nature des commentaires reçus de la partie plaignante. Poursuivre l'enquête.
- Si les commentaires ne soulèvent pas de nouveau fait pertinent, l'enquêteur fait une consultation interne à la coordonnatrice pour l'informer que selon son analyse, les commentaires n'ajoutent aucun élément nouveau pertinent. Sur l'approbation de la coordonnatrice, générer et remplir le rapport Cesser agir-comité des plaintes.
- L'enquêteur prépare le rapport pour dépôt ou demande à son agente de bureau de le préparer.
- Procéder au dépôt du dossier par le professionnel en l'adressant au coordonnateur (cesser d'agir au comité des plaintes).

## **La réassignation d'un dossier à un autre enquêteur**

Un dossier assigné à un enquêteur doit être réassigné à un autre enquêteur en cours d'enquête. L'enquêteur au dossier doit mettre son dossier à jour avant de demander qu'on le réassigne. Il doit notamment **mettre à jour le plan d'enquête et remplir la partie « Fiche de transfert »**. Lorsque tout est prêt, elle ou il ajoute l'activité interne « Demander la réassignation en enquêtes » au nom de sa coordonnatrice ou son coordonnateur. La coordonnatrice ou le coordonnateur approuve la demande et celle-ci est transférée à la directrice qui autorise le tout. À ce moment, le dossier est en attente d'assignation à une nouvelle personne.

Cette procédure est obligatoire pour toute réassignation de dossier. Lorsqu'il apprend qu'un dossier sera réassigné, l'enquêteur doit **prioriser la mise à jour du plan d'enquête et du dossier pour réassignation** (ceci étant plus prioritaire que l'avancement du dossier avant sa réassignation).

Lorsqu'il est question de plusieurs dossiers, par exemple l'enquêteur part en congé, l'obligation lui revient d'assurer qu'il transmet les demandes de réassignation au coordonnateur en donnant

assez de temps à ce dernier de les vérifier avant le départ de l'enquêteur. Il doit aussi s'assurer que toutes ses demandes de réaffectation soient effectuées avant son départ.

À noter que l'enquêteur partant n'a pas à informer les parties de la réaffectation, sauf exception. Dans son message d'absence, il doit inviter les parties à communiquer avec Éline Gauthier.

## **Traitement d'une demande ou d'une plainte faite en vertu de l'article 48**

Se référer au document Guide de l'exploitation.

### **Les actions prioritaires**

En cours de traitement du dossier, l'enquêteur doit immédiatement consulter son coordonnateur s'il constate la nécessité de poser des actions prioritaires, à savoir, s'il a des raisons de croire que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne visée par un cas de discrimination ou d'exploitation est menacée, ou lorsqu'une solution à un litige est disponible à court terme.

Lorsqu'elle a des raisons de croire que d'un tel cas, la Commission peut s'adresser à un tribunal en vue d'obtenir d'urgence une mesure propre à faire cesser cette menace ou ce risque.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Article 81 de la *Charte des droits et libertés de la personne*

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

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

**45.** Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi.