



## **Déclaration de services aux citoyennes et citoyens**

Document adopté à la 701<sup>e</sup> séance de la Commission,  
tenue le 18 mars 2022, par sa résolution COM-701-5.1

**Jean-François Trudel,**  
Secrétaire de la Commission

Le contenu de ce document est publié par la Commission  
des droits de la personne et des droits de la jeunesse.  
Il est également offert en format PDF sur le site Web  
de la Commission à l'adresse [www.cdpdj.qc.ca](http://www.cdpdj.qc.ca).  
Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise  
à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec - 2022.

ISBN : 978-2-550-91455-6 (PDF)

ISBN : 978-2-550-91501-0 (imprimé)

# Table des matières

- 4** Mission et publics cibles
- 5** Engagements sur la qualité des services
- 5** Engagements sur les normes de service de l'organisation
- 6** Information, sensibilisation et éducation
- 6** Traitement d'une plainte pour discrimination ou harcèlement
- 7** Traitement d'une plainte ou dénonciation pour exploitation
- 8** Traitement d'une demande d'intervention en protection de la jeunesse
- 8** Accompagnement des décideurs
- 9** Responsabilités et recours
- 10** Insatisfaction sur la qualité des services
- 11** Nous contacter

# MISSION ET PUBLICS CIBLES

**Forte de son indépendance et de son expertise, la Commission assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse. Elle veille également à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.**

**Dans la réalisation de sa mission, la Commission offre des services gratuits à la population, partout au Québec à toute personne qui s'y trouve.**

## Engagements sur la qualité des services

- **Un service respectueux** : lors de nos interactions, nous nous identifions, nous vous répondons avec respect et courtoisie et nous vous offrons une écoute attentive
- **Un service fiable** : nous vous fournissons de l'information basée sur nos publications, nos outils d'information et nos positions
- **Un service diligent** : nous vous répondons avec célérité et vérifions que les renseignements fournis correspondent à vos besoins
- **La confidentialité des renseignements personnels** : nous accordons la plus haute importance à la confidentialité et à la protection des renseignements que vous nous confiez
- **Des démarches simples pour l'obtention d'un service** : nous vous offrons le soutien nécessaire et nous vous guidons vers les ressources pertinentes et appropriées
- **Un traitement équitable lors de la prestation de services** : nous traitons votre requête en ayant le plus grand souci d'équité et d'impartialité
- **L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers** : nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos bureaux et de nos publications aux personnes en situation de handicap et nous maintenons notre site conformément aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web
- **De l'information claire et complète afin que les citoyennes et citoyens puissent se l'approprier aisément** : l'information que nous vous fournissons est présentée dans un langage simple et adapté à votre situation

## Engagements sur les normes de service de l'organisation

Voici les délais auxquels vous pouvez vous attendre lors de l'utilisation de nos services, à moins de circonstances exceptionnelles ou de dossiers complexes. Nous communiquerons avec vous pour vous en informer, si tel était le cas.

Les délais sont calculés en jours civils et ils incluent les jours de fin de semaine et les jours fériés.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Accuser réception des demandes reçues par formulaires électroniques <sup>1</sup> sur notre site Web dans un délai maximal de 4 jours	90%
Transmettre une réponse complète aux demandes d'information sur la Charte des droits et libertés de la personne et sur les droits de la jeunesse dans un délai maximal de 30 jours	80%

<sup>1</sup> Il s'agit du formulaire pour les demandes de formation et du formulaire de plainte.

## Information, sensibilisation et éducation

La Commission a pour rôle d'informer les citoyennes et citoyens de leurs droits notamment par son site Web et les médias sociaux. Elle met également à leur disposition des outils ainsi qu'un programme d'éducation sur les droits et libertés de la personne et les droits de la jeunesse.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter les demandes de documentation produite par la Commission dans un délai maximal de 21 jours	80%
Communiquer dans un délai maximal de 21 jours avec une personne requérant une formation afin de discuter de la demande et de la possibilité ou non d'y répondre	80%

## Traitement d'une plainte pour discrimination ou harcèlement

Plusieurs étapes sont nécessaires au traitement d'une plainte en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne :

- **L'accueil et la recevabilité** constituent la porte d'entrée du processus de traitement des plaintes à la Commission. Cette première étape permet de répondre aux questions des citoyennes et citoyens, de les orienter en fonction de la compétence de la Commission et éventuellement d'ouvrir un dossier si toutes les conditions sont réunies. Lorsqu'une plainte est jugée recevable, l'enquête débute et la plainte est évaluée et transmise à la partie mise en cause. Des échanges sont alors privilégiés entre les deux parties et au terme de l'évaluation, des recommandations sont faites quant à l'orientation du dossier.

- **La médiation** permet de parvenir à une entente satisfaisante pour chacune des parties, dans le respect de la Charte des droits et libertés de la personne et de l'intérêt public. La Commission a pour mandat de mener un processus de médiation qui est un mode de résolution des conflits volontaire permettant de trouver une entente équitable et durable qui convient à toutes les parties.

Ce processus ne peut intervenir qu'au début du traitement de la plainte, une fois qu'elle a été jugée recevable, si les deux parties y consentent.

- **L'enquête** se poursuit lorsqu'aucune entente n'a pu être conclue entre les parties et que la Commission estime qu'il y a lieu de poursuivre la recherche des éléments de preuve. Au terme de l'enquête, un résumé des faits pertinents est envoyé aux parties leur laissant un minimum de 10 jours ouvrables pour le commenter, s'il y a lieu. Ensuite, le rapport d'enquête ainsi que des recommandations sont transmis au comité des plaintes pour décision.

La Commission s'est fixé pour objectif de traiter une plainte dans un délai moyen de 15 mois. Nous vous tiendrons informé de l'avancement de votre dossier lors des différentes étapes de son traitement.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Communiquer la décision de la recevabilité d'une plainte dans un délai maximal de 90 jours	70%
Aviser la partie mise en cause dans un délai maximal de 110 jours suivant la recevabilité d'une plainte à son égard	90%
Finaliser le processus de médiation dans un délai maximal de 90 jours	70%
Communiquer aux parties un avis de transfert à l'enquête pour une analyse plus approfondie du dossier dans les 10 jours suivant la médiation lorsque cette dernière n'a pas permis de conclure une entente	90%
Transmettre un avis de fin d'enquête entre 6 et 12 mois suivant l'assignation à une personne enquêtrice	70%
Présenter le dossier au comité des plaintes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	70%
Transmettre la décision du comité des plaintes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	90%

## Traitement d'une plainte ou dénonciation pour exploitation

Le traitement d'un dossier en exploitation des personnes âgées ou handicapées, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, requiert une approche distincte. Dans certains cas, la Commission doit décider d'entreprendre une enquête de sa propre initiative. Cette décision vise à protéger la personne vulnérable possiblement victime d'exploitation et à agir dans l'intérêt public.

Il est à noter que si vous êtes la personne qui dénonce, vous ne recevrez ni le résumé ni la décision. En effet, seules les parties (la personne victime d'exploitation et la personne mise en cause) reçoivent ces informations. La personne qui dénonce n'est pas considérée comme une partie au dossier.

Engagement sur les normes de service	Cible
Intervenir pour prendre en charge une possible situation d'exploitation touchant une personne aînée ou en situation de handicap dans un délai maximal de 30 jours suivant une dénonciation	70%

## Traitement d'une demande d'intervention en protection de la jeunesse

La Commission a pour mandat de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et d'assurer la promotion et le respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents. Elle peut enquêter à la demande d'une personne (ou de sa propre initiative), sur toute situation où elle a des raisons de croire que les droits d'un enfant sont lésés.

La Commission s'est fixé pour objectif de traiter une demande d'intervention en protection de la jeunesse dans un délai moyen de 6 mois. Nous vous tiendrons informé de l'avancement de votre dossier lors des différentes étapes de son traitement.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Communiquer la décision de la recevabilité d'une demande d'intervention dans un délai maximal de 30 jours	90%
Transmettre aux parties les résultats de la première analyse du dossier dans un délai maximal de 45 jours suivant l'assignation de la demande d'intervention à une personne enquêtrice	70%
Communiquer un avis de fin d'enquête aux parties dans un délai maximal de 270 jours suivant la fin de la première analyse du dossier	70%
Présenter le dossier au comité des enquêtes dans un délai maximal de 150 jours suivant l'avis de fin d'enquête	70%
Transmettre la décision du comité des enquêtes dans un délai maximal de 65 jours après la présentation du dossier au comité	90%

## Accompagnement des décideurs

La Commission met à la disposition des employeurs et des prestataires de services du secteur public, privé et associatif des services-conseils pour les orienter dans le traitement d'une demande d'accommodement raisonnable ou dans l'implantation d'un programme d'accès à l'égalité en emploi.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Traiter les dossiers de programmes d'accès à l'égalité en emploi dans un délai maximal de 6 mois	80%
Transmettre une réponse complète aux demandes de service-conseil en matière d'accommodement raisonnable dans un délai maximal de 30 jours	80%



## Responsabilités et recours

Votre collaboration est essentielle pour que nous puissions respecter nos engagements. Lorsque vous effectuez une demande auprès de la Commission, nous comptons sur vous pour :

**Interagir  
avec courtoisie,  
collaboration  
et respect**

**Nous indiquer si  
vous avez besoin  
d'assistance ou d'un  
accommodement**

**Nous informer de  
tout changement à  
votre situation**

**Nous fournir les  
renseignements et  
les documents requis  
dans les plus brefs  
délais**

**Nous communiquer  
une information  
complète et précise**

## Insatisfaction sur la qualité des services

La Commission est soucieuse d'offrir des services de qualité. Elle s'engage à procéder avec efficacité à l'étude des demandes et au traitement des dossiers qui lui sont soumis et à respecter les délais prévus à cet effet. Si, malgré les efforts déployés, une personne n'était pas satisfaite des services offerts ou rendus par la Commission, elle peut manifester son insatisfaction ou envoyer un commentaire à la personne responsable de la qualité des services. Les insatisfactions sont examinées rigoureusement et en toute impartialité conformément à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et à la [Politique de gestion des insatisfactions](#).

### Engagement sur les normes de service

### Cible

Conclure le traitement d'une insatisfaction dans un délai maximal de 30 jours

90%

Vous pouvez émettre votre commentaire, suggestion ou insatisfaction en remplissant [le formulaire d'insatisfaction sur notre site web](#) ou en vous adressant directement à la personne responsable de la qualité des services

Bureau de la présidence  
Responsable de la qualité des services  
Commission des droits de la personne  
et des droits de la jeunesse  
360, rue Saint-Jacques, 2e étage  
Montréal (Québec) H2Y 1P5

Par téléphone : 514 873-5146 ou 1 800 361-6477  
Par courriel : [qualitedesservices@cdpdj.qc.ca](mailto:qualitedesservices@cdpdj.qc.ca)  
Par télécopieur : 514 873-6032

## Nous contacter

### Coordonnées et heures d'ouverture

Nous répondons à vos demandes de renseignements durant nos heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

En dehors de ces heures, nous mettons à votre disposition une boîte vocale, un numéro de télécopieur et une adresse courriel pour que vous puissiez acheminer votre requête.

### Montréal (siège social)

Téléphone : 514 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Télécopieur : 514 873-6032

Télécopieur sans frais : 1 888 999-8201

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

Site Internet : [www.cdpdj.qc.ca](http://www.cdpdj.qc.ca)

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


### Accès pour personnes à mobilité réduite :

361, rue Notre-Dame, Ouest

Plusieurs de nos services sont également disponibles dans différentes régions du Québec, composez sans frais le 1 800 361-6477 ou contactez-nous par courriel à [information@cdpdj.qc.ca](mailto:information@cdpdj.qc.ca).

### Date de mise à jour

La présente Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a fait l'objet d'une mise à jour le 18 mars 2022.



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

514 873-5146 ou 1 800 361-6477  
information@cdpdj.qc.ca

[CDPDJ.QC.CA](http://CDPDJ.QC.CA)

Suivez-nous !

