

Directive relative à l'utilisation d'une autre langue que le français par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse



La présente directive a été adoptée par le président de la Commission des droits le 10 mars 2025

Elle a été approuvée par le ministre de la Langue française le 31 mars 2025

Table des matières

1.	Objet	4
2.	Champ d'application	4
3.	Mission de la Commission	4
4.	Principes généraux applicables à toute communication.....	6
4.1	Le premier contact avec les personnes physiques.....	6
5.	Exceptions applicables à tous les services offerts par la Commission	7
5.1	La Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer avec une personne seulement en anglais dans les circonstances et les conditions suivantes:	7
5.2	La Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer avec une personne dans une autre langue en plus du français dans les circonstances et les conditions suivantes :.....	8
6.	Exceptions applicables en fonction de la nature du service offert	9
6.1	Le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la <i>Charte</i> (excluant les représentations judiciaires)	9
6.2.	Le traitement des demandes d'intervention en vertu de la LPJ.....	18
6.3.	Le règlement entre la personne dont les droits auraient été violés ou celui qui la représente, et la personne à qui cette violation est imputée.....	23
6.4	Les représentations judiciaires	25
6.5	L'élaboration et l'application de programmes d'information et d'éducation	27
6.6	La recherche	31
6.7	La coopération avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur.....	33
6.8	L'accès à l'égalité.....	35
6.9	L'accès à l'information et la qualité des services	36
6.10	Les contrats et les ententes	37
7.	Responsabilités	38
7.1	La présidente ou le président de la Commission.....	38
7.2	L'émissaire de la langue française	38
7.3	La direction des ressources informationnelles, matérielles et immobilières	39
7.4	Les gestionnaires	39
7.5	Les membres du personnel.....	39
8.	Révision	39
9.	Diffusion.....	40

Préambule

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (« Commission ») est un organisme public constitué en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* (« Charte »)¹.

Depuis le 1^{er} juin 2022, la Commission est assujettie à la *Charte de la langue française*² (« CLF ») considérant les modifications apportées à l'Annexe I de cette loi.

En vertu de la CLF, la Commission doit, de façon exemplaire, utiliser la langue française, en promouvoir la qualité, en assurer le rayonnement au Québec de même qu'en assurer la protection. Elle doit utiliser exclusivement la langue française dans ses communications écrites ou orales, sauf dans les cas prévus par la CLF et ses règlements.

1. Objet

La présente Directive a comme objet d'encadrer les cas dans lesquels la Commission entend utiliser une autre langue que la langue officielle dans le cadre de ses activités³.

La Commission répond ainsi à l'obligation prévue à l'article 29.15 de la CLF.

2. Champ d'application

Le présent cadre de gouvernance s'applique à l'ensemble des membres du personnel de la Commission, ainsi qu'aux membres nommés en vertu de l'article 58 de la *Charte*.

3. Mission de la Commission

La Commission a comme mission :

- D'assurer la promotion et le respect des principes contenus dans la *Charte*.
- D'assurer la promotion et le respect des droits de l'enfant reconnus par la *Loi sur la protection de la jeunesse* (LPJ) (chapitre P-34) et par la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (Lois du Canada, 2002, chapitre 1).

En vertu de la *Charte*, la Commission a notamment comme mandat d'assumer les responsabilités suivantes :

- Faire enquête selon un mode non contradictoire, de sa propre initiative ou lorsqu'une plainte lui est adressée, sur toute situation qui lui paraît constituer soit un cas de discrimination, soit un cas de violation du droit à la protection contre l'exploitation des personnes âgées ou handicapées;
- Favoriser un règlement entre la personne dont les droits auraient été violés ou celui qui la représente, et la personne à qui cette violation est imputée;

¹ Chapitre C-12.

² Chapitre C-11.

³ La Commission considère que la Langue des signes québécoise (LSQ) ne constitue pas une autre langue que le français au sens de la présente Directive. La Commission peut avoir recours à la LSQ chaque fois lorsque les besoins d'une personne qui obtient les services de la Commission le requièrent.

- Élaborer et appliquer un programme d'information et d'éducation, destiné à faire comprendre et accepter l'objet et les dispositions de la *Charte*;
- Diriger et encourager les recherches et publications sur les libertés et droits fondamentaux;
- Relever les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la *Charte* et faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- Recevoir les suggestions, recommandations et demandes qui lui sont faites touchant les droits et libertés de la personne, les étudier, éventuellement en invitant toute personne ou tout groupement intéressé à lui présenter publiquement ses observations lorsqu'elle estime que l'intérêt public ou celui d'un groupement le requiert, pour faire au gouvernement les recommandations appropriées;
- Coopérer avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur;
- Faire enquête sur une tentative ou un acte de représailles ainsi que sur tout autre fait ou omission qu'elle estime constituer une infraction à la *Charte*, et en faire rapport au procureur général et au directeur des poursuites criminelles et pénales.

En outre, elle a comme mandat de :

- Surveiller l'application des programmes d'accès à l'égalité;
- Sur demande, prêter son assistance à l'élaboration d'un tel programme.

En vertu de la LPJ, la Commission a notamment comme responsabilité de:

- Sur demande ou de sa propre initiative, enquêter sur toute situation où elle a raison de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes, des établissements ou des organismes;
- Prendre les moyens légaux qu'elle juge nécessaires pour que soit corrigée la situation où les droits d'un enfant sont lésés;
- Élaborer et appliquer des programmes d'information et d'éducation destinés à renseigner la population en général et les enfants en particulier sur les droits de l'enfant;
- Faire des recommandations notamment au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie et au ministre de la Justice;
- Faire ou faire effectuer des études et des recherches sur toute question relative à sa compétence, de sa propre initiative ou à la demande du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre de la Justice.

La Commission offre des services à une diversité de personnes, tant physiques que morales. Par la nature de sa mission, elle est souvent appelée à intervenir auprès d'une clientèle vulnérable, notamment, des enfants pris en charge par la Direction de la protection de la jeunesse et leurs familles, des personnes âgées ou handicapées vulnérables victimes d'exploitation, des personnes victimes de discrimination fondée sur le handicap, la condition sociale ou tout autre motif énuméré à l'article 10 de la *Charte*.

La Commission est un acteur clé pour assurer l'accès à la justice des personnes et enfants vulnérables, dont les droits prévus à la *Charte* ou la LPJ ont été violés ou lésés. Décideur administratif, elle doit exercer ses fonctions dans le respect des principes de justice naturelle et d'équité procédurale, comme il a été rappelé par la Cour suprême dans l'affaire *Blencoe*⁴.

4. Principes généraux applicables à toute communication

Le personnel de la Commission utilise de façon exclusive le français, tant à l'écrit qu'à l'oral, à moins d'être en présence d'une exception prévue à la présente Directive.

L'utilisation d'une autre langue est toujours permise à l'oral lorsqu'elle l'est à l'écrit.

L'existence de la faculté d'utiliser une autre langue ne doit pas entraîner une utilisation systématique d'une autre langue. La Commission et les membres de son personnel appliquent le principe de retenue. Lorsque la personne ou le contexte justifient une exception permettant au membre du personnel de communiquer dans une autre langue en plus du français, il utilise néanmoins exclusivement le français dès qu'il l'estime possible.

4.1 Le premier contact avec les personnes physiques

Tout premier contact à l'initiative du membre du personnel se fait en français, et ce, tant à l'oral qu'à l'écrit.

À l'oral

Si une personne s'adresse à la Commission dans une autre langue que le français, le membre du personnel doit vérifier si cette personne comprend les informations transmises en français.

Si la personne qui s'adresse à la Commission dans une autre langue comprend les informations transmises en français, les communications avec elle se poursuivront en français uniquement.

Si la personne qui s'adresse à la Commission dans une autre langue ne comprend pas les informations transmises en français, le membre du personnel doit vérifier si cette personne peut justifier d'une exception prévue à la CLF et ses règlements. Pour faire cette validation, il peut communiquer avec cette personne dans la langue qu'elle a utilisée pour s'adresser à la Commission.

Cette exigence ne s'applique pas si la personne est en crise, verbalise des idées suicidaires ou tient des propos menaçants et que l'utilisation exclusive du français ne permet pas de désamorcer une situation potentiellement critique ou dangereuse.

Si la personne qui ne comprend pas le français peut justifier d'une exception, les communications orales avec elle pourront se poursuivre dans une autre langue dans la mesure où le membre du personnel est capable de le faire.

⁴ *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*, [2000] 2 RCS 307, au par. 102 : « Il n'y a aucun doute que les principes de justice naturelle et l'obligation d'agir équitablement s'appliquent à toutes les procédures administratives ».

À l'écrit

Si une personne s'adresse à la Commission par écrit dans une autre langue que le français, le membre du personnel appelé à répondre communique en français. Il peut cependant informer la personne de la possibilité de formuler une demande d'obtenir le service dans une autre langue que le français sous réserve des conditions prévues dans la CLF, ses règlements ainsi qu'à la présente Directive.

Advenant la réception d'une demande de communiquer dans une langue autre que le français, le membre du personnel communique avec la personne verbalement afin de vérifier si cette personne comprend les informations transmises en français.

Si la personne qui s'adresse à la Commission dans une autre langue comprend les informations transmises en français, les communications avec elle se poursuivront en français uniquement.

Si la personne qui s'adresse à la Commission dans une autre langue ne comprend pas les informations transmises en français, le membre du personnel doit vérifier si cette personne peut justifier d'une exception prévue à la CLF et ses règlements. Pour faire cette validation, il peut communiquer avec cette personne dans la langue qu'elle a utilisée pour s'adresser à la Commission.

Si la personne qui ne comprend pas le français peut justifier d'une exception, les communications écrites avec elle se poursuivront en français, mais le membre du personnel pourra y joindre une traduction de courtoisie.

Aucune exception prévue à la présente partie ne peut s'appliquer sans que les principes généraux de communication prévus à la section 4 de la présente Directive n'aient été appliqués.

5. Exceptions applicables à tous les services offerts par la Commission

Considérant la mission de la Commission et ses mandats tels que décrits à la section 3 de la présente Directive, la Commission doit être en mesure d'établir des relations de confiance avec les personnes qui s'adressent à elle et être en mesure de traiter de situations complexes avec celles-ci. Pour ces motifs, l'ensemble des membres du personnel de la Commission a la possibilité d'utiliser une autre langue en plus du français dans les situations suivantes :

5.1 La Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer avec une personne seulement en anglais dans les circonstances et les conditions suivantes:

- a) Lorsqu'une personne est déclarée admissible à recevoir l'enseignement en anglais en vertu des dispositions de la section I du chapitre VIII de la CLF, autres que les articles 84.1 et 85 (exemption pour séjour temporaire) ET **en fait la demande.**

CLF 22.2 al. 1

- b) Lorsque la Commission correspondait seulement en anglais avec une personne physique avant le 13 mai 2021 relativement à un dossier la concernant, elle peut continuer à communiquer avec elle dans cette langue seulement.

Cette exception s'applique uniquement aux dossiers dont le traitement a débuté avant cette date. Toute nouvelle plainte, signalement ou demande d'intervention dont le traitement a commencé après le 13 mai 2021, même s'il implique des personnes avec lesquelles la Commission a déjà communiqué dans une autre langue que le français dans le cadre de dossiers antérieurs, devra se poursuivre en français à moins qu'une autre exception prévue à la présente Directive ne s'applique.

CLF 22.2 al. 2

5.2 La Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer avec une personne dans une autre langue en plus du français dans les circonstances et les conditions suivantes :

Exceptions liées aux personnes physiques

- a) avec une personne physique qui atteste de bonne foi qu'elle est déclarée admissible par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport à recevoir l'enseignement primaire ou secondaire en anglais en vertu des dispositions applicables de la CLF⁵. CLF 22.3 2°a)
- b) avec une personne qui atteste de bonne foi être autochtone. CLF 22.3 2°b)
- c) avec une personne immigrante qui atteste de bonne foi être arrivée au Québec il y a moins de six mois, notamment lorsque la situation d'immigration récente est la raison d'une demande à la Commission (par exemple, discrimination subie par une personne parce qu'elle a un statut de travailleur migrant, discrimination vécue dans le cadre de la recherche d'un logement dans le six premiers mois après l'arrivée au Québec, etc.). CLF 22.3 2°c)
- d) avec une personne physique qui réside à l'extérieur du Québec. CLF 22.3 2°d)

Exceptions liées aux personnes morales et entreprises individuelles

- e) avec une personne morale établie à l'extérieur du Québec. CLF 22.3 2°d)

⁵ Lorsque la personne déclarée admissible à recevoir l'enseignement primaire ou secondaire en anglais ne fait pas la demande d'obtenir les services en anglais seulement, le membre du personnel de la Commission doit utiliser l'anglais en plus du français. C'est uniquement après avoir reçu une demande de la personne que la Commission peut communiquer uniquement en anglais.

- f) avec une personne morale établie au Québec lorsque la communication est adressée uniquement au siège ou à un établissement de la personne morale, et que ce siège ou cet établissement est à l'extérieur du Québec.

RLA 2 1°

- g) avec une personne physique qui exploite une entreprise individuelle si la Commission a la faculté de communiquer dans cette autre langue avec cette personne alors qu'elle n'agit pas dans le cadre de l'exploitation de son entreprise.

RLA 3

Exceptions liées aux organismes autochtones

- h) avec une personne morale établie au Québec exemptée de l'application de la CLF en vertu de l'article 95 de celle-ci (un organisme dont la création est prévue à la Convention de la Baie James et du Nord-du-Québec ou à la Convention du Nord-Est québécois et aux organismes dont la majorité des membres sont admissibles aux bénéfices de l'une ou l'autre de ces conventions).

CLF 22.3 2°b); RLA 2 2°

- i) avec un établissement d'une personne morale établie au Québec qui est formée et administrée exclusivement dans le but d'offrir des services dans une réserve, dans un établissement où vit une communauté autochtone ou sur des terres visées à l'article 97 de la CLF (catégorie de terres au sens de la *Loi sur le régime des terres dans les territoires de la Baie-James et du Nouveau-Québec*) ou à une personne visée à cet article.

RLA 2 3°

- j) avec un conseil de bande à qui elle fournit des services.

RDR 1 12°

- k) avec un regroupement autochtone visé au premier alinéa de l'article 3.48 de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (une nation autochtone représentée par l'ensemble des conseils de bande des communautés qui la constituent, une communauté autochtone représentée par son conseil de bande ou par le conseil du village nordique, un regroupement de communautés ainsi représentées ou tout autre regroupement autochtone) ou avec une personne autochtone, notamment dans le cadre de consultations ou de concertations.

RDR 1 13°

6. Exceptions applicables en fonction de la nature du service offert

6.1 Le traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Charte* (excluant les représentations judiciaires)

6.1.1 Contexte

Au stade administratif, les membres du personnel assignés au traitement des plaintes et des signalements sont en contact direct avec les personnes qui s'estiment victimes de discrimination ou d'exploitation en vertu de la *Charte*, avec les personnes ou organismes

auxquels une violation aux droits est reprochée, ainsi qu'avec les personnes qui en sont témoins.

Les membres du personnel doivent recueillir la preuve pertinente afin de permettre à la Commission d'évaluer s'il y a suffisamment d'éléments pour proposer des mesures de redressement ou pour soumettre le litige à un tribunal.

En vertu de l'article 68 de la *Charte*, ils ont, aux fins d'une enquête, les pouvoirs et l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (chapitre C- 37), sauf le pouvoir d'ordonner l'emprisonnement.

Les membres du personnel doivent s'assurer que chacune des parties a eu la possibilité de faire part de ses observations, le tout en vertu des principes de justice naturelle et d'équité procédurale.

À la suite de son enquête, si la Commission estime que la preuve de discrimination ou d'exploitation est suffisante, des membres de son personnel peuvent être mandatés pour entreprendre un recours au bénéfice de la victime devant le Tribunal des droits de la personne ou devant tout autre tribunal compétent.

6.1.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services de la Commission, les membres de son personnel peuvent, dans le cadre du traitement des plaintes et des signalements en vertu de la *Charte*, communiquer avec une personne **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

Exceptions liées aux personnes et organismes

a) Une personne vulnérable (par exemple : sans domicile fixe, ayant des enjeux de santé mentale ou vivant avec une déficience intellectuelle)

Pour certaines personnes vulnérables faisant appel à la Commission, l'utilisation d'une autre langue que leur langue d'usage constitue un obstacle important à l'accès aux services de la Commission et peut mener à l'abandon du processus de plainte. Lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, le membre du personnel peut communiquer avec la personne dans une autre langue que le français, afin d'accomplir la mission de l'organisme, soit de faciliter l'accès à la justice des personnes vulnérables et la défense de leurs droits protégés par la *Charte*.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la

Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

b) Une personne ayant le statut de travailleur temporaire avec permis de travail lié à un employeur donné

Par la nature de leur statut d'immigration, ces personnes sont particulièrement vulnérables à la violation de leurs droits prévus à la *Charte* dans le cadre de l'emploi. Le membre du personnel de la Commission pourra utiliser une autre langue en plus du français dans les circonstances et situations suivantes, dans la mesure où il est capable de le faire :

- La personne est arrivée au Québec il y a moins de six mois.

CLF 22.3 2°c)

- La personne réside à l'extérieur du Québec au moment de la communication avec la Commission.

CLF 22.3 2°d)

Lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, le membre du personnel pourra communiquer avec la personne dans une autre langue que le français, afin d'accomplir la mission de l'organisme, soit de faciliter l'accès à la justice des travailleurs migrants et la défense de leurs droits protégés par la *Charte*.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

c) La personne impliquée dans l'enquête (partie plaignante, partie mise en cause, témoin, etc.) réside à l'extérieur du Québec

Le membre du personnel de la Commission peut communiquer avec elle dans une langue autre que le français s'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur.

CLF art. 22.3 2° (d)

d) La personne qui représente un organisme voué à la défense des droits et libertés de la personne qui agit à titre d'organisme plaignant ou assiste la victime

La communication se fait en français exclusivement avec la personne qui représente cet organisme, à moins qu'il ne s'agisse d'un organisme :

- Qui est établi à l'extérieur du Québec.

CLF 22.3 2°d)

- Un organisme autochtone qui répond aux conditions prévues aux paragraphes h) à k) de la section 5.2 de la présente Directive.

Exceptions liées aux documents, éléments de preuve et communications propres au processus de traitement des plaintes

e) Le signalement d'une situation d'exploitation reçu dans une autre langue que le français

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'un possible cas d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée vulnérable, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves étant présent, la Commission reçoit et traite un signalement reçu dans une autre langue que le français. Elle peut notamment communiquer dans une langue autre que le français avec la victime ou les personnes et organismes pouvant venir en aide à celle-ci.

CLF 22.3 1°

f) La plainte rédigée dans une autre langue que le français

Considérant l'importance de l'exactitude des allégations factuelles dans une plainte et l'incidence sur l'issue du dossier et considérant les effets juridiques que produit le dépôt d'une plainte à la Commission, notamment la suspension de la prescription de tout recours civil portant sur les faits rapportés en vertu de l'article 76 de la *Charte*, la Commission reçoit et traite une plainte rédigée dans une langue autre que le français.

RDR 1 14°

L'acceptation du dépôt d'une telle plainte n'a pas d'incidence sur la suite du traitement du dossier. Le premier contact avec la victime subséquent au dépôt de la plainte doit se faire en français exclusivement, jusqu'à ce qu'il soit déterminé si la personne justifie d'une exception prévue à la présente Directive (à moins que cette évaluation n'ait été effectuée antérieurement au dépôt de la plainte)

g) La transmission de la plainte à la partie mise en cause

L'**avis de réception d'une plainte** qui est transmis à la ou aux parties mises en cause contient des informations importantes quant au traitement du dossier et des obligations des parties. Cet avis est transmis en français. Une copie de courtoisie pourra être jointe à la version officielle en français si la Commission estime que c'est nécessaire pour s'acquitter de son obligation d'équité procédurale et accomplir sa mission notamment lorsqu'il est clair, après vérifications auprès d'elle, que la partie mise en cause ne comprend pas les allégations de la plainte déposée contre elle ou que celle-ci refuse de collaborer à l'enquête à moins que

l'information relative à la plainte ne lui soit communiquée dans la langue qu'elle utilise.

Cependant, une demande de recevoir une traduction complète d'une plainte sera refusée, puisqu'au moment d'informer une partie mise en cause qu'une plainte a été déposée contre elle, les obligations de justice naturelle et d'équité procédurale de la Commission se limitent à lui faire part des principales allégations portées contre elle. Par conséquent, après avoir constaté que les allégations portées contre elle ne seraient pas comprises par la partie mise en cause lorsque transmises dans sa version originale, le membre du personnel pourra joindre un résumé de ces allégations rédigé dans la langue comprise par la personne.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14^o

h) Les éléments de preuve rédigés dans une autre langue que le français

Considérant sa mission et son obligation d'équité procédurale, la Commission reçoit et traite les éléments de preuve et documents soumis par l'une ou l'autre des parties qui sont rédigés dans une langue autre que le français si ces écrits peuvent avoir une incidence sur sa décision.

Lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français, lorsqu'il doit obtenir des précisions auprès des parties en lien avec les éléments de preuve soumis.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

i) La prise de déclaration des parties, des témoins et les communications afférentes

Le témoignage des parties ou d'une personne n'ayant pas d'intérêt dans le dossier est un élément de preuve important pouvant avoir une incidence sur la décision de la Commission.

Considérant son mandat d'enquête, le membre du personnel de la Commission peut, lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, utiliser une autre langue que le français, dans la mesure où il est capable de le faire, lorsqu'il recueille la déclaration d'un témoin ou d'une partie, incluant les précisions qu'ils peuvent apporter en lien avec les allégations contenues dans une plainte ou une version des faits.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant pour la prise de déclaration.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

j) L'avis de l'intention de refuser ou de cesser d'agir et le résumé des faits pertinents dévoilés par l'enquête

La Commission doit transmettre aux parties un résumé des faits pertinents dévoilés par l'enquête et des éléments qui s'y rapportent ou, le cas échéant, un avis de son intention de cesser d'agir, incluant les motifs qui pourraient justifier cette décision. Elle doit inviter les parties à lui faire part de leurs commentaires avant de rendre une décision, le tout tel que prévu aux articles 6 et 7 du *Règlement sur le traitement des plaintes et la procédure applicable aux enquêtes de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse*⁶.

Afin de respecter ses obligations de justice naturelle et d'équité procédurale et après avoir constaté que les éléments sur lesquels la Commission entend fonder sa décision ne seraient pas compris par l'une ou l'autre des parties s'ils étaient transmis en français exclusivement, la Commission pourra joindre à la version officielle une copie de courtoisie rédigée dans la langue comprise par la personne.

⁶ C-12, r. 5

k) La version des faits de la partie mise en cause en réponse à la plainte, les commentaires des parties concernant le résumé des faits pertinents dévoilés par l'enquête ou l'avis de refuser ou de cesser d'agir et toute autre communication ou document de la même nature

Considérant sa mission et son obligation d'équité procédurale, la Commission reçoit et traite les documents rédigés dans une autre langue que le français par lesquels les parties font valoir leur point de vue et les éléments qu'ils souhaitent porter à l'attention de la Commission.

RDR 1 14°

l) La communication des décisions de la Commission

Toutes les décisions rendues par la Commission au terme de son enquête sont rédigées en français.

Considérant que ces décisions ont un impact sur les droits des parties, la Commission peut transmettre une traduction de courtoisie si une partie lui en fait la demande et si la Commission a communiqué avec cette partie dans une autre langue en plus du français lors du traitement du dossier parce qu'une exception prévue à la présente Directive s'appliquait.

Quant à la lettre transmise aux parties qui accompagne la décision et qui comprend des explications en lien avec son contenu et l'exercice de leurs droits, elle sera rédigée en français. Le membre du personnel y joindra une traduction de courtoisie si la Commission a communiqué avec la partie à qui cette lettre est adressée dans une autre langue en plus du français lors du traitement du dossier parce qu'une exception prévue à la présente Directive s'appliquait.

Il en est de même lorsqu'une personne s'adresse à la Commission pour obtenir des informations supplémentaires en lien avec la lettre ou la décision qu'elle a reçue. Dans ce cas, le membre du personnel pourra communiquer à l'oral des explications en lien avec leur contenu dans une autre langue que le français s'il est clair que l'utilisation exclusive du français ne permettrait pas à celle-ci de comprendre ces explications et d'exercer ses droits.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue dans l'une ou l'autre de ces situations, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne pouvant l'aider à comprendre la décision de la Commission.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

Exceptions liées aux autres documents et communications

m) Les documents nécessitant la signature et le consentement de la partie plaignante

Dans le cadre du traitement d'un dossier, une partie plaignante peut être appelée à signer des documents ayant un impact sur ses droits, notamment, un formulaire par lequel elle se désiste de sa plainte, un consentement pour agir en sa faveur dans le cadre d'un recours devant un tribunal, une autorisation d'accéder à des renseignements personnels tels qu'un dossier médical, etc.

La Commission doit s'assurer de la validité du consentement donné, dans le respect des droits des personnes et afin d'assurer que les décisions qu'elles prennent et les gestes qu'elles posent ne peuvent être contestés ultérieurement.

Le membre du personnel de la Commission peut, lorsqu'il considère que l'utilisation exclusive du français pourrait affecter la validité du consentement donné par une personne, joindre une traduction de courtoisie au document officiel pour signature rédigé en français. Il pourrait également fournir des explications dans une autre langue afin de favoriser la compréhension d'un document qui lui sera soumis pour signature. Lorsque de telles explications sont fournies par écrit, elles sont rédigées en français, jointes d'une traduction de courtoisie dans la langue de la personne.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

n) Les explications en lien avec le processus de plainte et les droits des parties

Dans le cadre du traitement d'un dossier, les membres du personnel ont diverses communications qui peuvent avoir une incidence sur le traitement du dossier et le respect des droits des parties. À titre d'exemple, les membres du personnel de la Commission peuvent assister la victime lors du dépôt de la plainte et donner des explications en lien avec le processus de traitement d'une plainte permettant aux parties de prendre des décisions éclairées.

Le membre du personnel de la Commission peut, lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son

interlocuteur, utiliser une autre langue que le français, dans la mesure où il est capable de le faire.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

o) Les communications courantes et informations générales

Les communications courantes (par exemple, une réponse à une demande de suivi, prise de rendez-vous, etc.) ou les communications pour fournir des renseignements généraux ou de référence à d'autres organismes publics compétents (par exemple pour recommander une personne à la CNESST lorsque ses allégations concernent une lésion professionnelle) sont effectuées en français exclusivement, à moins d'être en présence d'une exception prévue à la section 5 de la présente Directive.

Lorsque le membre du personnel considère que l'utilisation exclusive du français dans le cadre de ce type de communications constitue un obstacle important au traitement du dossier ou empêche la personne qui n'est pas visée par une exception prévue à la section 5 de la présente Directive de faire valoir ses droits, il peut utiliser une autre langue que le français.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

6.2. Le traitement des demandes d'intervention en vertu de la LPJ

6.2.1 Contexte

Dans le cadre de son mandat jeunesse, la Commission intervient dans des situations concernant les enfants et les jeunes, dont la sécurité ou le développement est ou peut être considéré comme compromis au sens de la LPJ. Plus précisément, elle est saisie des demandes d'intervention lorsqu'il y a allégation que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants ont été lésés par des personnes ou des organismes. En vertu de l'article 4.3 de la LPJ, toute intervention auprès d'un enfant et de ses parents doit privilégier, lorsque les circonstances sont appropriées, les moyens qui permettent à l'enfant et à ses parents de participer activement à la prise de décision et au choix des mesures qui les concernent.

Les membres du personnel de la Commission assignés au traitement des demandes d'interventions sont en contact direct avec les enfants et les jeunes qui sont parmi les plus vulnérables au Québec, ainsi qu'avec les membres de leur famille. Conformément à la LPJ, ils doivent notamment s'assurer que les informations et les explications données à l'enfant le sont en des termes adaptés à son âge et à sa compréhension.⁷

Considérant la nature du mandat de la Commission, dans la grande majorité des dossiers jeunesse, la partie mise en cause est un Directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) qui travaille au sein d'un Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) ou d'un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) offrant des services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation.

Les membres du personnel doivent recueillir la preuve pertinente auprès de l'enfant, des personnes ou établissements mis en cause ainsi qu'auprès des témoins afin de permettre à la Commission d'évaluer s'il y a suffisamment d'éléments pour recommander la cessation de l'acte reproché ou l'accomplissement, dans le délai qu'elle fixe, de toute mesure visant à corriger la situation.

Les membres du personnel ont, aux fins d'une enquête, les pouvoirs et l'immunité des commissaires nommés en vertu de la *Loi sur les commissions d'enquête* (chapitre C-37), sauf le pouvoir d'ordonner l'emprisonnement.

Les membres du personnel doivent s'assurer que chacune des parties a eu la possibilité d'être entendue et de faire part de ses observations, le tout en vertu des principes de justice naturelle et d'équité procédurale.

6.2.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services de la Commission, les membres de son personnel peuvent, dans le cadre du traitement des demandes d'intervention en vertu de la LPJ, communiquer avec une personne dans une autre langue en plus du français dans les circonstances et conditions suivantes:

⁷ LPJ, 6.1

Exceptions liées aux personnes et organismes

a) Les enfants ou les jeunes et les membres de leur famille communiquent principalement dans une autre langue que le français

Les enfants et jeunes dont la sécurité est compromise au sens de la LPJ sont particulièrement vulnérables et toute action ou tout geste posé doit être dans son intérêt. Pour ces enfants et leur famille, l'utilisation d'une autre langue que leur langue d'usage peut constituer un obstacle important à l'accès aux services de la Commission. Elle pourrait également affecter l'obligation de la Commission de s'assurer qu'elle utilise des termes adaptés à la compréhension de l'enfant lorsqu'elle lui communique des informations ou des explications.

Lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, le membre du personnel peut communiquer avec la personne dans une autre langue que le français si la situation dénoncée représente un risque immédiat pour la santé et le bien-être d'un enfant ou d'un groupe d'enfants.

CLF 22.3 1°

Considérant sa mission et l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, le membre du personnel peut communiquer avec la personne dans une autre langue que le français s'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

b) Les communications avec un organisme autochtone

Considérant la nature des mandats de la Commission et des différents organismes intervenant en matière de protection de la jeunesse, des échanges ponctuels ou réguliers peuvent avoir eu lieu à travers différents dossiers et un mode de communication s'être établi.

Considérant les droits en cause et l'importance d'agir rapidement en matière de protection de la jeunesse, la Commission peut immédiatement joindre une

traduction de courtoisie à une communication écrite rédigée en français, telle que l'**Avis d'enquête de première étape**, même s'il s'agit du premier contact dans un dossier, lorsqu'elle s'adresse à un organisme autochtone qui répond aux conditions prévues aux paragraphes h) à k) de la section 5.2.

Exceptions liées aux documents, éléments de preuve et communications propres au processus de traitement des demandes d'intervention

c) La demande d'intervention dans une autre langue que le français

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves pouvant être présent, la Commission reçoit et traite une demande d'intervention rédigée dans une autre langue que le français.

À la première occasion, lorsque les circonstances le permettent, elle communique exclusivement en français avec les personnes impliquées au dossier, à moins qu'une exception prévue à la présente Directive ne s'applique.

CLF 22.3 1°

d) Les éléments de preuve rédigés dans une autre langue que le français

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves pouvant être présent, la Commission reçoit et traite les éléments de preuve et documents pouvant avoir une incidence sur sa décision soumis par l'une ou l'autre des parties rédigés dans une langue autre que le français.

Lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français, lorsqu'il doit obtenir des précisions auprès des parties en lien avec les éléments de preuve soumis.

CLF 22.3 1°

e) La prise de déclaration des témoins et les communications afférentes

Le témoignage des parties ou d'une personne n'ayant pas d'intérêt dans le dossier est un élément de preuve pouvant avoir une incidence sur la décision de la Commission et les droits des parties au dossier.

Considérant son mandat d'enquête, le membre du personnel de la Commission peut, lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, utiliser une autre langue que le français, dans la mesure où il est capable de le faire, lorsqu'il recueille la déclaration d'un témoin.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée

par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

f) La transmission de l'exposé des éléments de preuve pertinents dévoilés par l'enquête ou de l'avis de fermeture

La Commission doit transmettre aux parties un exposé des éléments de preuve pertinents dévoilés par l'enquête ou, le cas échéant, un avis de fermeture. Elle doit inviter les parties à lui faire part de leurs commentaires avant de rendre une décision.

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves pouvant être présent, la Commission peut joindre une copie de courtoisie rédigée dans la langue comprise par la personne à la version officielle si elle a constaté que les éléments sur lesquels la Commission entend fonder sa décision ne seraient pas compris par l'une ou l'autre des parties si elle utilisait le français exclusivement.

CLF 22.3 1°

g) La réponse des parties mises en cause, les commentaires des parties sur l'exposé des éléments de preuve dévoilés en enquête et tout autre communication ou document de la même nature

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves pouvant être présent, la Commission reçoit et traite les documents rédigés dans une autre langue que le français par lesquels les parties font valoir leur point de vue et les éléments dont ils souhaitent que la Commission tienne compte dans le cadre de sa décision.

CLF 22.3 1°

h) La communication des décisions et les conclusions d'enquête de la Commission

Toutes les **décisions** et les **conclusions d'enquête** rendues par la Commission sont rédigées en français.

Considérant que ces décisions ont un impact sur les droits des enfants ou des jeunes pour lesquels l'enquête a été menée notamment en recommandant des

mesures pour corriger les situations de lésion de droits, le membre du personnel peut joindre une traduction de courtoisie à la version officielle rédigée en français s'il s'agit de la langue de communication utilisée en cours de traitement du dossier. Il en est de même pour les lettres qui accompagnent ces décisions.

CLF 22.3 1°

Lorsqu'une personne s'adresse à la Commission pour obtenir des informations supplémentaires en lien avec la lettre et la décision qu'elle a reçues, le membre du personnel pourra communiquer à l'oral des explications en lien avec leur contenu dans une autre langue que le français s'il est clair que l'utilisation exclusive du français ne permettrait pas à cette personne de comprendre ces explications et d'exercer ses droits.

CLF 22.3 1°

Exceptions liées aux autres documents et communications

i) Les explications en lien avec le processus d'intervention et les droits des parties

Dans le cadre du traitement d'un dossier, les membres du personnel ont diverses communications qui peuvent avoir une incidence sur le traitement du dossier et le respect des droits des parties.

Considérant l'importance d'intervenir rapidement lorsque la Commission est informée d'une possible lésion de droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, la situation étant souvent en cours et le risque de blessures graves pouvant être présent, le membre du personnel de la Commission peut, lorsqu'il est clair qu'il doit se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre ce que dit son interlocuteur, utiliser une autre langue que le français, dans la mesure où il est capable de le faire.

CLF 22.3 1°

j) Les communications courantes et informations générales

Les communications courantes (par exemple, une réponse à une demande de suivi, prise de rendez-vous, etc.) ou les communications pour fournir des renseignements généraux ou de référence à d'autres organismes publics sont effectuées en français exclusivement, à moins d'être en présence d'une exception prévue à la section 5 de la présente Directive.

Lorsque le membre du personnel considère que l'utilisation exclusive du français dans le cadre de ce type de communications constitue un obstacle important au traitement du dossier ou empêche la personne, qui n'est pas visée par une exception prévue à la section 5, de faire valoir ses droits, il peut utiliser une autre langue que le français.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

6.3. Le règlement entre la personne dont les droits auraient été violés ou celui qui la représente, et la personne à qui cette violation est imputée

6.3.1 Contexte

Afin de remplir sa mission, la Commission doit favoriser le règlement entre les parties impliquées dans l'enquête qu'elle mène. Pour ce faire, elle a mis en place un service de médiation qui est intégré au début du processus du traitement des plaintes. Ainsi, avant de transférer un dossier à l'étape de l'enquête, les membres du personnel de la Commission évaluent avec les parties l'opportunité de régler le litige à l'amiable dans le cadre de la médiation.

Les médiatrices et médiateurs de la Commission doivent communiquer avec chacune des parties individuellement dans le cadre de rencontres de pré-médiation ou de caucus, faciliter les échanges dans le cadre des séances de médiation et assister les parties dans la rédaction d'une transaction lorsqu'une entente intervient. Un règlement met fin au traitement du dossier.

Une entente peut intervenir à toute étape du traitement du dossier. Les conseillères et conseillers à l'évaluation et les enquêtrices et enquêteurs peuvent aussi transmettre des offres de règlements entre les parties et les assister dans la rédaction d'une transaction.

6.3.1 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services de la Commission, les membres de son personnel peuvent, dans le cadre d'échanges relatifs à un règlement du litige, communiquer avec une personne **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

a) Les échanges dans le cadre d'une médiation

Les séances de médiation se déroulent en français.

Afin de ne pas priver les personnes qui ne parlent pas le français de la possibilité de voir un dossier les concernant se résoudre par une entente satisfaisante, la médiatrice ou le médiateur peut, lorsqu'elle est en mesure de le faire, communiquer dans une autre langue que le français avec ces personnes lors des rencontres de pré-médiation, des séances de médiation ou des caucus. Lors des séances de médiation, la médiatrice ou le médiateur doit s'assurer que ces

communications dans une autre langue avec ces personnes ne créeront pas un déséquilibre des forces avec celle qui parle le français.

La Commission remplit ainsi sa mission de favoriser un règlement dans les dossiers de plainte et améliore les conditions d'accès à la justice de l'ensemble des personnes qui s'adressent à elle.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14°

b) Les explications des éléments ayant une incidence sur les droits des parties

Tout membre du personnel qui facilite des échanges entre les parties afin de parvenir à un règlement peut utiliser une autre langue que le français pour s'assurer que la personne concernée comprenne tous les éléments ayant une incidence sur ses droits (par exemple, les offres de règlements échangés, l'effet d'une clause de quittance, l'effet d'un engagement de confidentialité, etc.).

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne l'assistant dans le traitement de son dossier en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

CLF 22.3 1° et RDR 1 14°

c) Les documents de transaction

Les documents de transaction qui émanent de la Commission ou qui devront être signés par la Commission sont rédigés en français. Lorsqu'une des parties ne comprend pas le français, qu'elle soit visée par une exception prévue à la section 5 de la présente Directive ou pas, le membre du personnel de la Commission peut joindre une traduction de courtoisie à la version officielle en français, considérant

l'importance pour toutes les parties de comprendre l'étendue de leurs engagements.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne pouvant l'aider à comprendre la documentation en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement d'un dossier à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

CLF 22.3 1° et RDR 1 14°

6.4 Les représentations judiciaires

6.4.1 Contexte

À la suite d'une enquête en vertu de la *Charte*, si la Commission estime que la preuve de discrimination, de harcèlement ou d'exploitation est suffisante, des membres de son personnel seront mandatés pour entreprendre un recours au bénéfice de la victime devant le Tribunal des droits de la personne ou devant tout autre tribunal compétent, ainsi que d'agir devant les instances d'appel. La Commission peut également intervenir dans des actions en cours lorsqu'un tribunal est saisi, considérant sa mission d'assurer, par toutes les mesures appropriées, le respect des principes contenus dans la *Charte*.

Dans le cadre de son mandat jeunesse, la Commission peut saisir la Chambre de la jeunesse de toute situation où elle a raison de croire que les droits de l'enfant ont été lésés par des personnes, des organismes ou des établissements (74.1 LPJ). La Commission peut, d'office, intervenir à l'instruction comme si elle y était partie (81 LPJ).

6.4.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services de la Commission, les membres de son personnel peuvent, dans le cadre du traitement d'un dossier judiciairisé, communiquer avec une personne **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

a) Les procédures judiciaires

Toute procédure judiciaire déposée par la Commission est rédigée en français exclusivement.

Considérant que ces procédures peuvent contenir des aveux judiciaires et la possibilité que la victime soit contre-interrogée sur les allégations, le membre du personnel peut préparer une traduction de courtoisie permettant à la personne

concernée de confirmer le récit des faits. Cette traduction de courtoisie est à l'usage de la victime et ne sera pas notifiée ni déposée au dossier de la cour.

Dans un dossier devant la Chambre de la jeunesse ou devant tout autre tribunal saisi d'un dossier en matière de protection de la jeunesse, la Commission peut joindre une copie rédigée en anglais à sa procédure officielle si les procédures déposées par les parties sont rédigées dans cette autre langue.

CLF 7

b) Les échanges dans le cadre d'une conférence de règlement à l'amiable

Les conseillères ou conseillers juridiques qui accompagnent une victime dans le cadre d'une conférence de règlement à l'amiable peuvent communiquer avec elle en français ou en anglais, en fonction du choix de la personne et la façon dont le tribunal saisi entend gérer le processus.

CLF 7 et 22.3 1°

c) La négociation d'un règlement à l'amiable

Lorsqu'elles négocient un règlement à l'amiable, les conseillères et conseillers juridiques peuvent utiliser l'anglais ou le français pour s'assurer que la personne concernée comprenne tous les éléments ayant une incidence sur ses droits (par exemple, les offres de règlements échangés, l'effet d'une clause de quittance, l'effet d'un engagement de confidentialité, etc.).

Les documents de transaction peuvent être rédigés en anglais ou en français.

CLF 7 et 22.3 1°

d) Les représentations devant le tribunal

Les conseillers ou conseillères juridiques qui représentent la Commission s'adressent au tribunal en français et ils ou elles font leurs représentations en français. Ils ou elles ont la faculté d'utiliser l'anglais afin de se conformer à une demande du tribunal en ce sens.

Les conseillers ou conseillères juridiques qui représentent la Commission peuvent utiliser l'anglais dans le cadre d'un interrogatoire ou contre-interrogatoire de témoins qui s'expriment en anglais.

CLF 7 et 22.3 1°

e) Les communications nécessaires à la conduite d'un dossier judiciairisé

Lorsque la Commission agit en faveur d'une personne devant un tribunal, ses conseillers ou conseillères juridiques peuvent utiliser le français ou l'anglais avec cette personne dans le cadre de leurs communications nécessaires à la conduite du dossier. Il en est de même pour les personnes qu'ils ou elles prévoient assigner à comparaître à titre de témoin dans une instance.

CLF 7 et 22.3 1°

Lorsque la Commission agit en faveur d'une personne devant un tribunal qui ne parle ni français ni anglais, ses conseillers ou conseillères juridiques peuvent, s'ils ou elles sont en mesure de le faire, utiliser une autre langue avec cette personne s'il est clair qu'ils ou elles doivent se servir d'une autre langue pour être compris et comprendre cette personne. Il en est de même pour les personnes qu'ils ou elles prévoient assigner à comparaître à titre de témoin dans une instance.

CLF 7 et 22.3 1°

6.5 L'élaboration et l'application de programmes d'information et d'éducation

6.5.1 Contexte

La Commission a élaboré diverses formations qui portent sur les droits de la personne, l'accès à l'égalité en emploi et les droits de l'enfant. Son offre de formation s'adresse à divers acteurs, tels que des employeurs, syndicats, établissements scolaires, organismes du milieu communautaire ou de loisirs, personnes du réseau de la santé et des services sociaux ou intervenants en protection de la jeunesse. En formant et sensibilisant les intervenants et décideurs clés, la Commission favorise le respect du droit à l'égalité prévu à la *Charte* et des droits prévus à la LPJ des personnes qui reçoivent leurs services et font l'objet de leurs décisions.

En matière de droits de la jeunesse, les conseillères et conseillers en éducation et coopération vont à la rencontre des jeunes de 12 à 17 ans pris en charge sous la LPJ afin de les outiller pour faire valoir leurs droits.

En plus des séances de formation offertes par les conseillères et conseillers en éducation et coopération, la Commission a développé des outils d'autoformation disponibles en ligne sur son site web. Elle a également développé une grande gamme d'outils matériels (documents, vidéos, etc.) afin de vulgariser et faire connaître les droits de la personne et les droits de l'enfant au grand public.

Des campagnes sur des sujets précis touchant les droits de la personne et les droits de l'enfant sont également déployées et la Commission a accru sa présence sur les médias sociaux au cours des dernières années pour rejoindre les clientèles visées.

Enfin, la Commission a mis en place un service conseil en matière d'accommodement raisonnable pour les employeurs qui souhaitent obtenir des conseils quant à leurs obligations en vertu de la *Charte*, ce qui permet de prévenir les violations aux droits de leurs employés ou candidats à l'embauche.

6.5.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services, la Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes :

Exceptions liées aux formations, l'information spécialisée et service-conseil

- a) **Les formations en matière de protection de la jeunesse offertes aux jeunes de 12 à 17 ans pris en charge sous la LPJ**

Les enfants vulnérables se trouvent souvent sans personne adulte qui peut faire valoir leurs droits pour eux de façon efficace. Considérant cette vulnérabilité, l'éducation aux droits est primordiale pour leur permettre de faire respecter leurs droits. Comme l'absence de confiance envers les institutions peut être davantage présente chez les jeunes pris en charge sous la LPJ, l'utilisation de leur langue de préférence peut constituer un facteur de réussite important dans l'éducation aux droits.

Le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il constate que cette utilisation peut améliorer la réception et la compréhension de l'information transmise dans le cadre d'une formation offerte aux jeunes de 12 à 17 ans pris en charge sous la LPJ.

RDR 1 14°

b) Les formations offertes aux personnes ou organismes autochtones

Lorsqu'il s'adresse aux personnes ou aux représentants d'organismes autochtones, le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il constate que cette utilisation peut améliorer la réception et la compréhension de l'information transmise dans le cadre d'une formation.

CLF 22.3 2° b)

c) Les formations offertes aux nouveaux arrivants et au personnel dans les organismes communautaires qui accompagne ces personnes

Lorsqu'il s'adresse à un groupe dont la majorité des personnes sont arrivées au Québec il y a moins de six mois, le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il constate que cette utilisation peut améliorer la réception et la compréhension de l'information transmise dans le cadre d'une formation.

CLF 22.3 2° c)

d) Les formations offertes aux personnes ayant le statut de travailleurs temporaires avec permis de travail lié à un employeur donné

Par la nature de leur statut d'immigration, ces personnes sont particulièrement vulnérables à la violation de leurs droits prévus à la *Charte* dans le cadre de l'emploi. Considérant cette vulnérabilité, la connaissance de leurs droits est primordiale pour leur permettre de faire respecter ceux-ci.

Le membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il constate que cette utilisation peut améliorer la réception et la compréhension de l'information transmise dans la mesure où il est capable de le faire lorsque :

- La personne est arrivée au Québec il y a moins de six mois.

CLF 22.3 2° c)

- La personne réside à l'extérieur du Québec au moment de la communication.

CLF 22.3 2° d)

- L'utilisation exclusive du français constitue un obstacle important à la transmission de l'information à la personne ayant le statut de travailleur temporaire avec permis de travail lié à un employeur donné. Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne de confiance ou par un organisme de défense des droits de la personne pouvant l'aider à comprendre l'information transmise en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre d'une formation offerte par la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

RDR 1 14^o

e) Les demandes reçues au service-conseil en accommodement raisonnable et l'information spécialisée

Afin d'assurer que le plus grand nombre de personnes bénéficie de décisions à leur égard qui respectent les principes contenus dans la *Charte* dans le cadre de leur emploi ou lorsqu'elles reçoivent des services, un membre du personnel de la Commission peut utiliser une autre langue en plus du français pour répondre à une demande reçue dans le cadre du service-conseil en accommodement raisonnable ou l'information spécialisée lorsque l'interlocuteur est une personne morale ou une entreprise individuelle ou un organisme autochtone qui répondent aux conditions prévues paragraphe e) à k) de la section 5.2 de la présente Directive.

Cependant, même en absence d'exception prévue à la section 5.2, lorsque le membre du personnel considère qu'à la lumière de la question ou de la situation exposée, l'absence de réponse aurait comme effet de mettre une personne à risque de subir une violation de ses droits protégés par la *Charte*, il peut utiliser une autre langue en plus du français pour répondre à une demande lorsqu'il est clair qu'il doit s'en servir pour être compris.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne pouvant l'aider à comprendre l'information transmise par la Commission en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission tentera de créer des partenariats avec des organismes communautaires ou de défense des droits de la personne pouvant offrir des services d'accompagnement aux personnes qui ne sont pas en mesure de communiquer en français dans le cadre du traitement de ces demandes à la Commission. Elle ajoutera les coordonnées de ces organismes sur son site web et les membres du personnel référeront les personnes en besoin d'assistance.

Exceptions liées aux campagnes d'information et communiqués

a) Les campagnes et communiqués concernant les droits des peuples autochtones

Lorsque la Commission réalise des travaux qui touchent plus particulièrement les peuples autochtones, par exemple, des campagnes pour faire connaître leurs réalités, des mémoires, recommandations ou avis sur des projets de loi qui peuvent affecter leurs droits, elle souhaite faire connaître ceux-ci auprès des personnes concernées.

En plus du français, la Commission peut utiliser d'autres langues, telles que l'anglais ou les langues autochtones dans ses communiqués, ses documents ou ses campagnes de sensibilisation et d'éducation en lien avec les droits des peuples autochtones. Cela inclut la traduction en langues autochtones des outils de vulgarisation pour expliquer les lois dont la Commission a le mandat de faire la promotion et d'assurer le respect, notamment, la traduction de la Charte simplifiée en kanien'kéha, innu-aimun, anicinape, cri, inuktitut et atikamekw.

CLF 22.3 2° b)

b) Les campagnes de vidéos sur le site web de la Commission pour promouvoir les services destinés à des clientèles cibles

Certains groupes de personnes peuvent être particulièrement vulnérables à la violation de leurs droits et bénéficier des services de la Commission. Afin de faire connaître ses services, la Commission peut ajouter des sous-titres dans une autre langue que le français aux vidéos en français dans le cadre de ses campagnes destinées aux groupes suivants :

- Les travailleurs migrants, les nouveaux arrivants, les demandeurs d'asile considérant qu'une proportion importante de ce groupe est constitué de personnes arrivées au Québec il y a moins de six mois, notamment afin d'informer ces personnes de leurs droits.

CLF 22.3 2°c)

- Les personnes autochtones.

CLF 22.3 2°b)

- Les jeunes, afin de rejoindre également les enfants déclarés admissibles par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport à recevoir l'enseignement primaire ou secondaire en anglais.

CLF 22.3 2°a)

c) Les outils de vulgarisation pour expliquer les lois dont la Commission a le mandat de faire la promotion et d'assurer le respect

La Commission a créé plusieurs outils pour expliquer et vulgariser les lois dont elle a le mandat d'assurer le respect telles que la *Charte* et la LPJ et prévoit en faire davantage à l'avenir. La connaissance des droits et obligations contenus à ces lois constitue une composante importante de l'intégration des personnes immigrantes dans la société québécoise, la Commission peut donc traduire ces outils dans des langues autres que le français, telles que l'anglais, l'espagnol et l'arabe.

CLF 22.3 2° c)

d) Les communications à des organes d'information

Compte tenu de son mandat et sa mission, la Commission est couramment invitée à commenter les affaires d'actualité et à répondre aux questions des médias. La Commission peut utiliser une langue autre que le français dans les communications destinées à des organes d'information diffusant dans une langue autre que le français et dans la publicité qu'ils véhiculent.

CLF 22.5 1°

6.6 La recherche

6.6.1 Contexte

La Commission est chargée d'analyser les projets de loi afin de s'assurer que les lois qui seront adoptées au Québec respectent la *Charte*. Ces analyses permettent de faire des recommandations au gouvernement avant l'adoption des lois. Le service de la recherche de la Commission produit aussi des avis, études ou mémoires qui contiennent des recommandations et des prises de position publiques.

Dans le cadre de son mandat jeunesse, la Commission peut notamment faire des recommandations au ministre de la Santé et des Services sociaux, au ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, au ministre de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie et au ministre de la Justice.

La Commission s'assure que ses positions et études tiennent compte de la réalité des enfants et des groupes et personnes visés par les motifs de discrimination prévus à la *Charte*. Lors des projets de recherche, les membres de son personnel responsable de la recherche sociale peuvent ainsi recueillir des données ou des témoignages par la transmission de questionnaires, dans le cadre d'entrevues ou en ayant recours à tout autre outil pertinent. Ils adoptent alors une méthodologie scientifique adaptée à la nature du projet de recherche.

Certains documents qui émanent de la recherche de la Commission peuvent avoir un intérêt pancanadien considérant leur sujet.

Enfin, la Commission détient un centre de documentation qui contient une importante collection d'ouvrages concernant les droits de la personne et les droits de l'enfant.

6.6.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services, la Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

a) Le matériel utilisé dans le cadre d'une recherche et les informations transmises par les personnes participantes

Dans le cadre de la recherche sociale, la Commission peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'elle recueille des renseignements ou des témoignages des participants. Le matériel utilisé pour un sondage ou une enquête statistique, notamment un questionnaire ou un formulaire d'entrevue peuvent être rédigés uniquement dans une autre langue que le français. Le formulaire de consentement est considéré comme faisant partie du questionnaire ou du formulaire d'entrevue.

CLF 22.5 3°; RDR 2 2° et 3°

b) Les citations et extraits de témoignages repris dans les travaux de la Commission

Les études et autres documents de la recherche sont rédigés en français. Lorsqu'elle souhaite reprendre dans la présentation des résultats d'une recherche, des extraits de témoignage d'une personne participante qui a utilisé une autre langue que le français, elle peut inclure l'extrait original en note de bas de page, pour autant qu'il est précédé par une traduction en français, dans la même note de bas de page ou dans le corps du texte.

CLF 22.5 3°; RDR 2 5°

Les extraits de textes scientifiques rédigés dans une autre langue que le français peuvent être cités par la Commission dans cette autre langue.

CLF 92

c) La traduction des travaux de la Commission

La Commission peut traduire les mémoires, avis ou recommandations qui touchent plus particulièrement les droits des personnes suivantes :

- Les travailleurs migrants, les nouveaux arrivants, les demandeurs d'asile considérant qu'une proportion importante de ce groupe est constitué de personnes arrivées au Québec il y a moins de six mois.

CLF 22.3 2°c)

- Les personnes autochtones.

CLF 22.3 2°b)

- Les jeunes, afin de rejoindre également les enfants déclarés admissibles par le ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport à recevoir l'enseignement primaire ou secondaire en anglais.

CLF 22.3 2°a)

La Commission peut également traduire les travaux qui ont un rayonnement canadien, notamment lorsqu'ils traitent d'un sujet d'intérêt pour les commissions des droits de la personne ou les défenseurs des enfants et des jeunes des autres provinces.

CLF 22.3 2° d)

d) La collaboration avec les bibliothèques canadiennes

La bibliothèque de la Commission fait partie du réseau des bibliothèques canadiennes. Dans le cadre de ses opérations, le membre du personnel peut utiliser une autre langue que le français lorsqu'il traite des demandes reçues des bibliothèques d'autres provinces qui n'ont pas le français comme langue officielle et lorsque l'interlocuteur n'est pas capable de communiquer en français. Il utilise l'anglais lorsqu'il accède au logiciel du réseau des bibliothèques canadiennes, celui-ci étant disponible uniquement en anglais.

CLF 22.3 2° d)

e) Les ententes dans le cadre d'un projet de recherche

Considérant que la Commission, dans le cadre de sa mission, peut être appelée à conclure une entente de recherche avec un organisme international ou une université dans une province ou un pays qui n'a pas le français comme langue officielle.

La Commission peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui lui sont relatifs lorsqu'elle contracte ou conclut une entente dans le cadre d'un projet de recherche et qu'au moins un contractant ou un établissement participant est situé à l'extérieur du Québec.

RLA 4 3°

6.7 La coopération avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou à l'extérieur

6.7.1 Contexte

Dans le cadre de ses activités, la Commission coopère avec divers organismes de promotion et de défense des droits. Elle anime des tables de concertation qui sont des lieux d'échanges de connaissances, d'expertises et d'outils sur des enjeux liés à la *Charte* et aux droits et à la protection de la jeunesse.

La Commission soutient des organismes partenaires publics, privés et communautaires et collabore pour organiser des activités, des colloques, des événements ou des outils d'information. Ces organismes partenaires peuvent être établis au Québec, dans les autres provinces du Canada ou encore à l'international. À titre d'exemple, la Commission fait partie de l'Association canadienne des commissions des droits de la personne et du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.

Enfin, la Commission participe à divers groupes de travail sur les droits de la personne et des droits de l'enfant et est membre de plusieurs consortiums de recherche.

6.7.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services, la Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

a) La coopération avec les groupes et organismes autochtones

La Commission peut utiliser une autre langue que le français dans le cadre de la coopération avec des organismes partenaires autochtones qui répondent aux conditions prévues aux paragraphes h) à k) de la section 5.2 de la présente Directive, ce qui inclut notamment l'animation de groupes de discussion et de consultations.

CLF 22.3 2°b)

b) La coopération avec des organismes pancanadiens

Les membres du personnel qui représentent la Commission dans le cadre des rencontres avec des organismes pancanadiens comme l'Association canadienne des commissions des droits de la personne et le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes peuvent utiliser une autre langue que le français. Lorsqu'ils interviennent comme panéliste ou personne conférencière dans le cadre de colloques organisés par ces organismes, ils communiquent en français avec l'appui d'un service de traduction simultanée mis à la disposition par les organisateurs du colloque. En absence d'un tel service de traduction simultanée, ils peuvent utiliser une autre langue que le français s'ils en ont la capacité.

CLF 22.3 2° d); RDR 1 14°

c) La participation à des activités à l'extérieur du Québec

Lorsqu'ils interviennent comme participant, panéliste ou personne conférencière dans des rencontres, colloques ou congrès à l'extérieur du Québec, les membres du personnel de la Commission communiquent en français avec l'appui d'un service de traduction simultanée mis à leur disposition par les organisateurs de l'évènement. En absence d'un tel service de traduction simultanée, ils peuvent utiliser une autre langue que le français s'ils en ont la capacité.

CLF 22.3 2° d); RDR 1 14°

d) La participation à des activités au Québec ayant un rayonnement à l'extérieur du Québec

Lors de la participation à des conférences qui ont lieu au Québec, les membres du personnel de la Commission utilisent le français avec l'appui d'une traduction simultanée, le cas échéant. Si une telle conférence s'inscrit dans un contexte qui permet le rayonnement des travaux de la Commission à l'extérieur du Québec, en raison de la présence d'universités ou d'organismes canadiens ou internationaux, les membres du personnel de la Commission peuvent utiliser une autre langue que

le français advenant l'indisponibilité de service de traduction simultanée s'ils en ont la capacité.

CLF 22.3 2° d); RDR 1 14°

e) Les travaux de la Commission publiés à l'extérieur du Québec

La Commission peut utiliser une langue autre que le français lors de la rédaction de textes et travaux destinés à la publication dans des actes de colloques ou des revues scientifiques dans des pays ou provinces non francophones.

CLF 22.3 2° d); RDR 1 14°

6.8 L'accès à l'égalité

6.8.1 Contexte

La Commission est l'organisme public mandaté pour surveiller l'application des programmes d'accès à l'égalité, un des moyens pour assurer la représentation équitable des personnes issues de groupes victimes de discrimination dans tous les types d'emploi d'une organisation ou d'une entreprise.

Les membres du personnel de la Commission sont en contact avec les employeurs du secteur public et privé qui sont soumis à la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics*, soit les organismes publics de certains secteurs qui comptent 100 employés et plus et les entreprises qui comptent plus de 100 employés qui soumissionnent pour un contrat de biens ou de services d'une valeur de 100 000 \$ et plus ou qui obtiennent une subvention de 100 000 \$ et plus.

La Commission appuie également les employeurs qui souhaitent mettre en place un programme d'accès à l'égalité de façon volontaire.

La Commission reçoit les renseignements et documents fournis par les employeurs, elle les analyse et elle fait des recommandations le cas échéant. Elle met à la disposition des employeurs des outils technologiques qui permettent la transmission de données.

Enfin, la Commission offre des séances d'information afin d'assurer que les obligations légales et les étapes de mise en œuvre d'un programme d'accès à l'égalité soient comprises par les employeurs.

6.8.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services, la Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer **dans une autre langue en plus du français** dans les situations et selon les conditions suivantes.

a) Les communications avec le mandataire ou responsable du programme d'accès à l'égalité d'une entreprise ou organisation

Dans le cadre de son rôle d'accompagnement, un membre du personnel peut être appelé à communiquer avec le mandataire ou le responsable du programme d'accès à l'égalité d'une entreprise ou organisation. Dans le cadre de ses

communications, il peut utiliser une autre langue que le français lorsque ce mandataire ou responsable est le représentant d'une personne morale ou entreprise individuelle ou d'un organisme autochtone qui répond aux conditions prévues aux paragraphes e) à k) de la section 5.2 de la présente Directive.

b) Les communications avec les personnes responsables de l'élaboration et de l'application d'un programme d'accès à l'égalité volontaire

Considérant l'importance des programmes d'accès à l'égalité dans l'élimination des obstacles qui freinent l'accès et le maintien en emploi de certains groupes victimes de discrimination, la Commission peut utiliser une langue autre que le français dans le cadre de rencontres d'assistance et d'accompagnement avec les personnes responsables si elle estime que l'utilisation exclusive du français empêcherait une entreprise de mettre en œuvre un programme d'accès à l'égalité volontaire.

Toutefois, avant d'utiliser cette autre langue, le membre du personnel s'enquiert auprès de la personne concernée s'il est possible pour elle d'être accompagnée par une personne pouvant l'aider à comprendre l'information transmise par la Commission en français.

D'ici le 1^{er} juin 2025, la Commission évaluera la possibilité de développer des lexiques bilingues afin de faciliter la compréhension des concepts complexes en matière d'accès à l'égalité et permettre l'utilisation exclusive du français lors de l'offre de service.

RDR 1 14°

6.9 L'accès à l'information et la qualité des services

6.9.1 Contexte

Comme tout organisme public, la Commission est soumise à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. En vertu de cette Loi, la Commission a 20 jours pour répondre à une demande d'accès à l'information et sa réponse peut faire l'objet d'une demande de révision devant la Commission d'accès à l'information si la personne requérante présente une demande dans les délais requis (30 jours).

Soucieuse d'offrir un service de qualité à la population, la Commission a adopté une Déclaration de service aux citoyennes et citoyens ainsi qu'une Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle. En vertu de cette politique, la personne responsable de la qualité des services reçoit et traite les insatisfactions des personnes requérantes et détermine la suite à donner.

6.9.2 Exceptions applicables

En plus des exceptions applicables à tous les services, la Commission et les membres de son personnel peuvent communiquer **dans une autre langue en plus du français** dans les circonstances et conditions suivantes:

a) La réponse à une demande d'accès à l'information

L'accusé de réception et la réponse transmis par la Commission à la suite d'une demande d'accès à l'information sont rédigés en français.

Considérant que ces écrits ont un impact sur les droits d'une personne qui fait une demande d'accès, notamment quant à l'exercice de son recours en révision devant la Commission d'accès à l'information, le membre du personnel peut transmettre une traduction de courtoisie **si une personne lui en fait la demande** et s'il est clair que l'utilisation exclusive du français ne permettrait pas à celle-ci de comprendre cette décision et d'exercer ses droits en conséquence.

CLF 22.3 1°

b) Le traitement d'une insatisfaction

Sous réserve des exceptions générales prévues à la section 5.1 de la présente Directive, la Commission traite les demandes d'insatisfaction en français exclusivement.

Lorsqu'une insatisfaction soulève des enjeux en lien avec le respect de la justice naturelle et l'équité procédurale dans le cadre du traitement d'un dossier, celle-ci peut être traitée dans une autre langue que le français afin d'assurer le respect des droits des personnes qui déposent une plainte en qualité de services.

CLF 22.3 1°

6.10 Les contrats et les ententes

6.10.1 Principes généraux

La Commission doit voir à ce que tout service obtenu auprès d'une personne morale ou d'une entreprise soit en français. Elle ne peut y déroger que lorsque des services, autres que ceux destinés au public, ne peuvent être rendus en français.

CLF 21.11 et 21.12

La Commission doit voir à ce que toute inscription relative à un produit qu'elle obtient en vertu d'un contrat d'approvisionnement conclu avec une personne morale ou une entreprise soit rédigée en français. Elle ne peut y déroger que lorsqu'il lui est impossible de se procurer en temps utile le produit recherché ou un autre produit qui y est équivalent conforme.

CLF 21.12

Les contrats conclus par la Commission et les écrits qui y sont relatifs sont rédigés exclusivement en français.

CLF 21 et 21.3

6.10.2 Exceptions applicables

6.10.2.1 Les contrats et les écrits qui y sont relatifs peuvent être rédigés seulement dans une autre langue que le français dans les circonstances et conditions suivantes:

- a) Lorsque la Commission contracte à l'extérieur du Québec pour organiser entre autres les déplacements des membres de son personnel qui participent à des activités qui se tiennent à l'extérieur du Québec (conférences, colloques ou autres).

CLF 21.5

6.10.2.2 La Commission peut joindre une version dans une autre langue que le français à un contrat et aux écrits qui y sont relatifs dans les circonstances et conditions suivantes:

Exceptions liées à la nature du contrat

- a) Lorsqu'elle conclut des contrats d'approvisionnement ou de services pour des produits ou des services non disponibles en français, notamment dans le domaine informatique, et qu'il est impossible pour elle de se procurer en temps utile et à un coût raisonnable le produit ou le service recherché ou un autre produit ou service qui y est équivalent conforme.

Dans ce cas, la Commission s'assure de documenter sa recherche d'un produit ou service équivalent conforme et de ne pas renouveler un tel contrat sans nouvelle étude d'alternatives.

CLF 21.12; RLA 4 14°

- b) Lorsque la Commission contracte pour l'achat de licences ou logiciels informatiques qui n'existent pas en français, notamment avec des entreprises situées aux États-Unis ou dans une autre province.

RLA 4 15°

7. Responsabilités

7.1 La présidente ou le président de la Commission

La présidente ou le président est la plus haute instance au sens de la politique linguistique de l'État. Elle ou il assure la mise en œuvre de la présente Directive et nomme l'émissaire de la langue française.

7.2 L'émissaire de la langue française

Cette fonction est déléguée à la directrice ou au directeur du secrétariat général de la Commission. Au regard de la présente Directive particulière, l'émissaire a notamment les responsabilités suivantes :

- Présider le comité permanent interne dont le mandat est notamment de soutenir la Commission dans la rédaction et la mise en œuvre de sa Directive particulière.
- Veiller à ce que la Directive particulière soit diffusée aux membres du personnel, aux fournisseurs, aux bénéficiaires d'une subvention ou de toute autre forme d'aide financière ainsi qu'aux citoyennes et citoyens qui reçoivent ou qui sont susceptibles de recevoir des services.
- Veiller à ce que les membres du personnel soient sensibilisés au rôle exemplaire de l'État.
- Mettre à la disposition des membres du personnel les outils nécessaires pour respecter la présente Directive particulière.
- Assurer un rôle-conseil auprès des gestionnaires et des membres du personnel quant au respect de la présente Directive particulière.

7.3 La direction des ressources informationnelles, matérielles et immobilières

L'équipe des ressources informationnelles, matérielles et immobilières a notamment comme responsabilité :

- Assurer que tout mandat ou contrat de service ou d'entreprise dont elle a l'autorité d'approbation est conforme à la présente Directive particulière.

7.4 Les gestionnaires

La personne gestionnaire a notamment comme responsabilités de:

- Soutenir son équipe en s'assurant du respect de la présente Directive particulière.
- Assurer que les processus et les procédures de travail applicables dans sa direction sont conformes à la présente Directive particulière.
- Répondre aux questions des membres de son équipe en lien avec l'application de la présente Directive dans des situations particulières et consulter l'émissaire de la langue française le cas échéant.
- Assurer que tout mandat ou contrat de service ou d'entreprise dont elle a l'autorité d'approbation est conforme à la présente Directive particulière.

7.5 Les membres du personnel

Le membre du personnel a notamment comme responsabilités de :

- Prendre connaissance de la présente Directive particulière et s'y conformer.
- En cas de doute quant à l'application de la présente Directive particulière dans une situation donnée, obtenir l'autorisation de la personne gestionnaire de sa direction avant de communiquer dans une autre langue que le français.
- Participer aux activités de sensibilisation au rôle exemplaire de l'État.

8. Révision

La présente Directive est révisée au moins tous les cinq ans.

9. Diffusion

La présente Directive est diffusée sur l'intranet de la Commission ainsi que sur le site web.

La Commission s'assure que la Directive ainsi diffusée soit à jour, en indiquant la date de la dernière mise à jour.