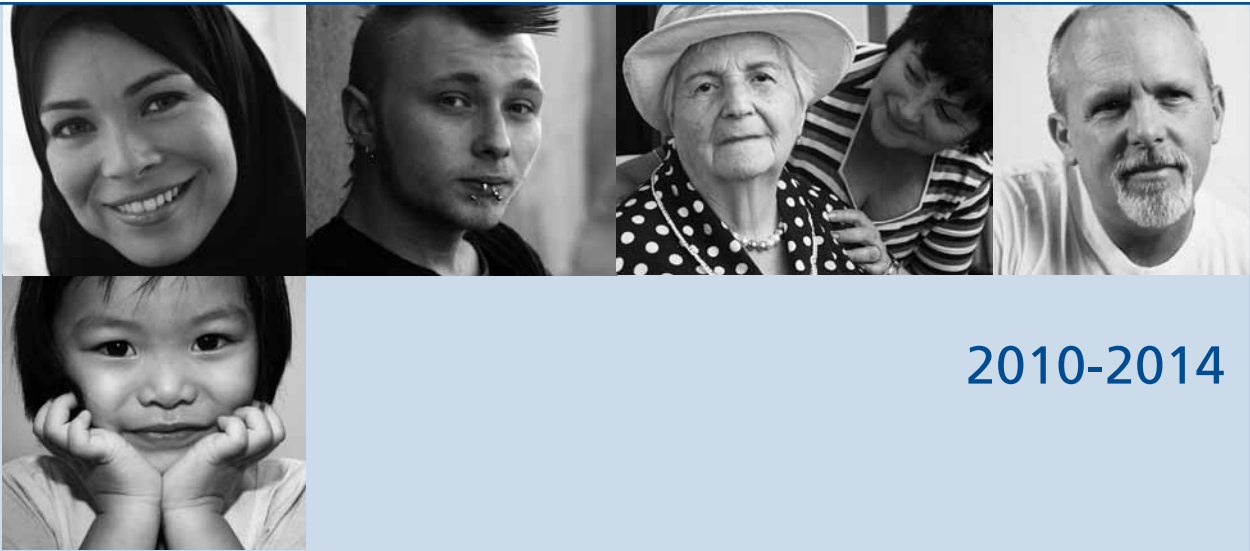


PLANIFICATION STRATÉGIQUE



2010-2014

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

2010-2014

CONCEPTION ET RÉDACTION :

Jacinthe Gagnon

Ont également collaboré à la rédaction :

Claire Bernard, conseillère juridique

Josée Morin, adjointe à la présidence

Daniel Ducharme, chercheur

SOUTIEN TECHNIQUE :

Amélia Timisag

GRAPHISME :

Marie-Denise Douyon, infographiste

PHOTOS :

123rf.com

canstock.com

IMPRESSION :

Transcontinental

PHOTOS :

123rf.com

Canstock photo.com

Le contenu de ce document est publié par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Il est également offert en format PDF sur le site Web de la Commission à l'adresse www.cdpcj.qc.ca

Toute reproduction, en tout ou en partie, est permise à condition d'en mentionner la source.

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec – 2011

Bibliothèque nationale du Québec

ISBN : 978-2-550-61444-9

ISBN : 978-2-550-61445-6 (PDF)

TABLE DES MATIÈRES

PLAN STRATÉGIQUE 2010-2014

La mission	5
La vision	5
Introduction	6
Le contexte social	6
Pauvreté et droits fondamentaux	7
Des avancées, certes, mais encore des pas à franchir	8
Le caractère fondamental de la Charte	10
La protection des enfants	10
L'avancement des droits économiques, sociaux et culturels	11
Conclusion	11

ENCART :

TABLEAUX DES ORIENTATIONS, OBJECTIFS, MOYENS ET INDICATEURS

LA MISSION

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assure le respect et la promotion des principes de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle assure aussi la protection de l'intérêt de l'enfant, ainsi que le respect et la promotion des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et dans la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

LA VISION

Par son savoir-faire et son indépendance institutionnelle, la Commission entend confirmer son leadership dans la promotion et la défense des droits, tout en assurant un recours accessible et efficace.

PLAN STRATÉGIQUE 2010-2014

Introduction

Le plan stratégique de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a été élaboré à partir d'une lecture de l'environnement qu'en font divers acteurs de la société, son personnel et ses membres. Cette consultation a permis de jeter les fondements du plan stratégique 2010-2014 et d'en définir les grandes orientations.

Les pages qui suivent présentent les enjeux qui ont présidé au choix de ces trois grandes orientations.

Le contexte social

Le Québec d'aujourd'hui peut prétendre qu'il détient les outils nécessaires pour aspirer au titre de société pluraliste et ouverte à la diversité. Si un tel contexte d'ouverture est désormais possible, c'est bien parce qu'une culture des droits humains s'est progressivement imposée dans la société québécoise au fil des dernières décennies. Cette culture s'est peu à peu constituée sous l'impulsion d'importants mouvements sociaux qui ont revendiqué la création d'un espace public qui exige le respect de la différence et commande à nos institutions de protéger les personnes les plus vulnérables de notre société. L'adoption en 1975 de la Charte des droits et libertés de la personne est venue concrétiser l'espoir qui était porté par ces mouvements sociaux – un espoir largement partagé par la population québécoise – de faire de l'égalité juridique une pierre d'assise sur laquelle repose l'édifice des valeurs de la société québécoise.

Au fil du temps, l'application des principes contenus dans la Charte a permis à plusieurs groupes historiquement marginalisés d'aspirer à une participation sociale active, et à leurs membres d'occuper une place qu'ils ne pouvaient pas occuper voilà à peine 10, 20 ou 30 ans. Grâce à l'expression des revendications de ces groupes – parmi lesquels on trouve les femmes,

les minorités ethniques ou *racisées*¹, les peuples autochtones, les gais et lesbiennes, les personnes handicapées – un certain nombre de lois et de politiques qui rendent possible l'égalité juridique sur le plan pratique ont été adoptées dans les dernières décennies. Plusieurs programmes sociaux ont également été mis en place, concourant ainsi à créer un contexte plus favorable à l'exercice des droits fondamentaux des groupes les plus vulnérables de notre société.

Ces mesures ont bénéficié non seulement aux groupes concernés, mais aussi à l'ensemble de la population québécoise, de sorte que le Québec a réussi, en peu de temps, à se hisser au rang des sociétés dont l'indice de développement humain est le plus élevé. Il est nécessaire aujourd'hui de rappeler le chemin que la société québécoise a parcouru à cet effet ainsi que les importants bénéfices qu'elle a pu en tirer du point de vue de son développement social durant les dernières décennies.

Pauvreté et droits fondamentaux

Pour atteindre cet objectif, il ne suffit pas uniquement de préserver l'édifice de la Charte, mais il faut également assurer la pleine application de l'ensemble des droits qu'elle contient. Le contexte économique actuel, caractérisé par une course au rendement et marqué par la compétitivité et la performance, invite à agir en ce sens car il ne favorise pas l'amélioration des conditions de vie pour tous. Les plus récentes données socioéconomiques nous indiquent que les conditions de vie de larges pans de la population québécoise – notamment dans la classe moyenne – tendent à se dégrader depuis quelques années. Ainsi, le nombre de ménages québécois qui disposent d'un niveau de vie suffisant pour pouvoir combler adéquatement des besoins aussi essentiels que ceux du logement et de l'alimentation tend à se réduire depuis quelques années, et ce, en dépit du fait que le Québec s'est doté de la Politique de lutte

¹ L'usage du terme « racialisé »(ou racisé) est de plus en plus généralisé en sciences sociales : « [...] l'idée selon laquelle les différences socio-économiques, culturelles et politiques entre les groupements humains puissent reposer en tout ou en partie sur des disparités biologiques et génétiques a été largement récusée par la majorité des chercheurs en sciences sociales. Par contre, si la race biologique n'a aucune valeur explicative sur le plan sociologique, on ne peut en dire autant de la "race sociale" c'est-à-dire la race socialement construite. Plus encore, les préjugés et la discrimination fondés sur la race, ainsi que les inégalités qui en découlent, nous rappellent que la race, bien qu'étant originellement une fiction idéologique, n'en a pas moins des effets sociaux bien réels, qui ne peuvent en aucun cas être négligés par les chercheurs. [...] C'est dans cette optique que plusieurs chercheurs préférèrent substituer aux notions de race et de groupe racial celles de racialisation et de groupes racialisés [...] » Daniel DUCHARME et Paul EID, « La notion de race dans les sciences et l'imaginaire raciste : la rupture est-elle consommée? », dans L'observatoire de la génétique, N° 24 - septembre-novembre, 2005, p. 4 [En ligne]. http://www.ircm.qc.ca/bioethique/obs/genetique/cadrages/cadr2005/c_no24_05/c_no24_05_02.html

contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Par ailleurs, le contexte économique actuel contribue malheureusement à accentuer certaines inégalités sociales en fragilisant davantage certains groupes. Les principaux indicateurs relatifs au bien-être économique nous démontrent d'ailleurs fort bien que certains d'entre-eux sont plus susceptibles de vivre en contexte de pauvreté : les immigrants récents, les minorités racisées (particulièrement les communautés noires), les Autochtones, les personnes handicapées, les femmes à la tête de familles monoparentales, etc.

À l'heure où nous assistons à une véritable crise des finances publiques, où l'État québécois est amené à rationaliser ses dépenses, il importe que les choix qui seront faits continuent à traduire les valeurs de solidarité et de respect de la personne qui ont animé le Québec depuis l'adoption de la Charte des droits et libertés de la personne, et que ces choix ne se fassent pas au détriment des plus démunis de notre société.

Des avancées, certes, mais encore des pas à franchir

Par ailleurs, il faut noter qu'il existe encore plusieurs barrières systémiques qui empêchent certains groupes vulnérables d'accéder à une véritable égalité. Bien que nos institutions aient témoigné d'une ouverture plus grande à l'égard de la diversité au fil des ans, il n'en demeure pas moins que leur mode de fonctionnement s'oppose encore trop souvent à la volonté pourtant réelle de faire du Québec une société pleinement inclusive. S'il est possible aujourd'hui de constater que nos institutions ont progressivement fait place à la différence, il faut cependant admettre qu'elles n'ont pas toujours été en mesure de le faire au rythme de l'évolution conjuguée du contexte socio-démographique du Québec et des avancées du droit, qui prescrivaient une société toujours plus humaine, plus juste et plus démocratique. Ainsi, l'atteinte de l'égalité réelle demeure encore aujourd'hui un combat de tous les instants pour plusieurs citoyens québécois.

Au même titre et malgré des percées significatives, il faut malheureusement constater que plusieurs de nos institutions peinent encore aujourd'hui à modifier leurs pratiques, ainsi que les normes qui les régissent, de manière à tenir effectivement compte des mutations observées dans la société québécoise et qu'elles tardent à prendre en considération les besoins des groupes les plus vulnérables. Ce clivage entre une réalité sociale toujours changeante

et des institutions qui ont parfois de la difficulté à s'inscrire dans ce mouvement perpétuel a créé récemment quelques tensions dans la société québécoise – des tensions qui renvoient à un malaise plus profond qui révèle un certain nombre de fractures sociales.

Le débat médiatique qui a entouré les pratiques d'accommodement en matière religieuse est particulièrement représentatif de ces fractures en ce qu'il a ouvert sur un débat plus large sur l'identité québécoise et sur la contribution de l'immigration au développement de notre société – un débat qui, faut-il le rappeler, ne s'est pas réalisé sans heurts. Les questions que ce débat soulève, loin d'être spécifiques au Québec, s'inscrivent dans un contexte international où, depuis les événements du 11 septembre 2001, un sentiment de méfiance excessif s'est manifesté un peu partout en Occident à l'égard des membres de la communauté musulmane. Ce sentiment s'est fortement nourri des craintes que suscite la montée de certains groupements islamistes radicaux et il a eu pour principal effet de stigmatiser l'ensemble des personnes de confession musulmane en les associant à ces mouvements radicaux. Cette situation a mené à l'expression d'une forme d'intolérance à l'égard des membres de cette importante communauté, qui, dans ses manifestations les plus extrêmes, est allée jusqu'à remettre en question l'intégration même de ces personnes à la société québécoise.

Comme l'actualité récente nous l'a montré, cette dynamique ne touche toutefois pas que la seule communauté musulmane. Elle nous renseigne également sur le rapport teinté d'insécurité qu'entretient parfois le groupe majoritaire – celui des Québécois d'ascendance canadienne-française – avec les membres des minorités ethniques ou racisées. Les gains que ces derniers ont réalisés dans la lutte pour assurer le respect de leurs droits fondamentaux semblent aujourd'hui compromis par une tendance à un certain repli identitaire du groupe majoritaire. Pour certains membres de la majorité, les impératifs du droit à l'égalité constituent un outil privilégié pour les groupes minoritaires afin de faire valoir ou d'imposer des valeurs qui sont contraires à celles portées par la culture publique commune du Québec.

Le caractère fondamental de la Charte

C'est pourtant au nom du droit à l'égalité et des autres droits fondamentaux qui sont inscrits dans la Charte que les membres de ces groupes ont pu aspirer à une vie meilleure, et surtout qu'ils ont pu contribuer activement au développement économique, culturel et social du Québec. Il apparaît essentiel de rappeler la contribution importante de ces groupes à l'édification d'un Québec moderne et pluriel, ouvert à la diversité et soucieux d'assurer une vie digne à l'ensemble de ses citoyens. Ce Québec s'appuie sur des valeurs qui sont inscrites dans la Charte. Il importe donc que la Commission rappelle, aujourd'hui plus que jamais, le caractère fondamental de ces valeurs. Cette réaffirmation semble d'autant plus nécessaire que de nombreuses voix s'élèvent actuellement pour dire que l'équilibre est rompu entre la protection des droits individuels et l'affirmation d'une culture publique commune spécifiquement québécoise.

Sous l'impulsion de la volonté de certains membres de la majorité de rétablir des valeurs collectives qui seraient, selon eux, en péril, c'est la place même des citoyens les plus vulnérables de notre société qui est potentiellement fragilisée. Une telle expression du malaise identitaire de la majorité alimente une volonté qui est de plus en plus clairement affirmée par certains de modifier la Charte des droits et libertés de la personne du Québec de manière que celle-ci puisse refléter la prépondérance de la majorité québécoise d'ascendance canadienne-française et en assurer la pérennité.

La protection des enfants

Par ailleurs, au regard des responsabilités qui lui incombent en matière de protection des enfants, la Commission est particulièrement préoccupée par la détérioration des conditions de vie de nombreuses familles québécoises alors que près d'un enfant sur quatre vit dans la pauvreté au Québec. Cette situation entraîne des effets sur leur développement psychologique et physique et est de nature à compromettre leur réussite scolaire. Il en va de même pour les enfants autochtones qui sont confrontés à des problèmes aigus ayant des conséquences importantes sur leur santé et leur développement.

De plus, sachant que la pauvreté représente l'un des facteurs les plus importants dans les situations de négligence à l'égard des enfants et que cette négligence constitue le principal motif de signalement formulé auprès des directeurs de la protection de la jeunesse, il importe plus que jamais d'infléchir les conditions qui affectent ces enfants. L'exclusion sociale touchant les jeunes se présente sous plusieurs formes. Au nombre de celles-ci le droit à l'inclusion scolaire demeure une problématique importante à laquelle la Commission est étroitement associée afin de soustraire à la marginalisation les enfants présentant des difficultés d'apprentissage.

Alors que la Convention relative aux droits de l'enfant est entrée en vigueur il y a plus de vingt ans, la Commission estime que les droits des enfants sont encore à protéger, à promouvoir et à défendre au quotidien. C'est dans cette perspective globale qu'elle entend veiller au respect de l'intérêt supérieur des enfants et qu'elle s'emploiera à faire reconnaître aux enfants leur droit de s'exprimer et d'être consultés sur les questions qui les concernent, un des principes déterminants de l'avancement des droits des enfants du 21^e siècle.

L'avancement des droits économiques, sociaux et culturels

Devant la fragilisation d'une part de plus en plus importante de la population québécoise, la Commission souhaite réitérer la nécessité d'en arriver à un renforcement des droits économiques et sociaux inscrits au chapitre IV de la Charte. Si la société québécoise souhaite maintenir le haut niveau de développement humain qui la caractérise, il est impératif qu'elle accorde le même statut à ces droits qu'aux autres droits inscrits dans la Charte.

Conclusion

De manière prospective, si l'on pense à l'évolution à court ou moyen terme du contexte sociodémographique du Québec, notamment au regard du vieillissement de sa population, il apparaît certain que la situation de chacun d'entre nous pourra éventuellement exiger protection et sollicitude. En ce sens, il apparaît de plus en plus nécessaire, pour assurer le bien-être général de l'ensemble des citoyens du Québec, de poursuivre le travail inachevé de mise en œuvre des droits économiques et sociaux, tâche à laquelle la Commission souhaite activement contribuer dans les prochaines années.

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

Téléphone : 514 873-5146
ou 1 800 361-6477 option 4

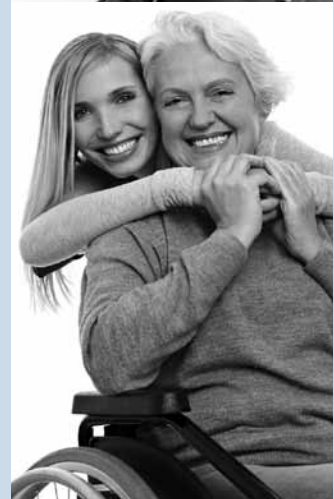
Téléscripteur : 514 873-2648

Siège social :
360 rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y 1P5

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est un organisme indépendant qui a pour mission de veiller à la promotion et au respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Elle a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

De plus, la Commission veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.



008 F / 2011-03



TABLEAUX DES ORIENTATIONS

OBJECTIFS, MOYENS ET INDICATEURS

2010-2014

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2010-2014

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

I Axe d'intervention : affirmer le leadership de la Commission

OBJECTIF 1.1 Développer le positionnement institutionnel dans l'espace public québécois

OBJECTIF 1.2 Mieux cibler les interventions de la Commission

OBJECTIF 1.3 Mettre en œuvre l'approche systémique dans les interventions de la Commission

II Axe d'intervention : améliorer en continu la performance de la Commission

OBJECTIF 1.4 Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

I Axe d'intervention : développer la promotion et l'avancement des droits

OBJECTIF 2.1 Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne

OBJECTIF 2.2 Assurer, par tout moyen approprié allant jusqu'au recours au tribunal, la conformité des programmes d'accès à l'égalité

II Axe d'intervention : garantir des recours efficaces

OBJECTIF 2.3 Mettre en œuvre, pour chaque demande reçue, la meilleure stratégie d'intervention réalisable dans les meilleurs délais

OBJECTIF 2.4 Appliquer un modèle d'intervention pour contrer l'exploitation des personnes âgées ou handicapées

TROISIÈME ORIENTATION

Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits

I Axe d'intervention : accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

OBJECTIF 3.1 Mettre en œuvre des modèles d'intervention qui maximisent les retombées dans la vie des enfants

OBJECTIF 3.2 Exercer efficacement le mandat de surveillance de la Commission

OBJECTIF 3.3 Favoriser le respect des droits reconnus à tous les jeunes par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

I Axe d'intervention : affirmer le leadership de la Commission

OBJECTIF 1.1 Développer le positionnement institutionnel dans l'espace public québécois	INDICATEURS
<p>But visé : Maximiser l'influence de la CDPDJ dans des secteurs de la société québécoise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des stratégies d'intervention auprès des milieux ou des zones qui ne sont pas acquis aux droits de la personne et à l'action de la CDPDJ 	<p>Nombre de milieux identifiés 2010-2011 Nombre de stratégies mises en place 2011-2012</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Publiciser les domaines d'excellence et l'expertise de la CDPDJ 	<p>Nombre d'actions à la suite de nos interventions Documentation de l'effet des interventions de la Commission dans l'espace public Nombre de conférences, colloques et publications auxquels la CDPDJ participe</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi des recommandations de la CDPDJ 	<p>Nombre de recommandations faites par la CDPDJ annuellement Pourcentage de recommandations suivies Évaluation des recommandations suivies</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Encourager la participation citoyenne relativement aux enjeux de droits 	<p>Nombre de projets et d'interventions Nombre de personnes et de secteurs touchés par ces projets et interventions Refonte du site Web 2012-2013 Taux de fréquentation du site Web 2012-2013 Mesure du taux de satisfaction relativement au nouveau site Web 2013-2014 Mise en œuvre de projets ou d'activités amorcés par la CDPDJ 2010-2011</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Établir des liens avec le milieu juridique dans des domaines ou activités ciblés et créer des lieux d'échanges sur le développement du droit en matière de droits de la personne 	<p>Nombre de conférences, de publications Nombre de projets, de rencontres ou de conférences dans le domaine juridique Taux de participation Mesure des retombées 2012-2013</p>

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

I Axe d'intervention : affirmer le leadership de la Commission

OBJECTIF 1.2 Mieux cibler les interventions de la Commission	INDICATEURS
<p>But visé : Accorder la priorité aux interventions en faveur des populations les plus vulnérables en matière de respect des droits</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyser le profil des groupes ciblés ainsi que les plaintes, pour ajuster les pratiques <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place la veille sociétale <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Clarifier la portée du critère de la vulnérabilité inscrit dans la Politique sur la représentation judiciaire <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Produire un cadre d'intervention adapté aux populations vulnérables 	<p>Études qualitatives et quantitatives des groupes cibles et des plaintes, réalisées 2011-2012</p> <p>Nombre de secteurs touchés par les ajustements apportés, associés à l'analyse</p> <p>Taux de changements apportés</p> <p>Révision de la DSC 2011-2012</p> <hr/> <p>Nombre d'activités liées à la veille qui ont été mises en place</p> <hr/> <p>Nombre de consultations menées en 2010-2011</p> <p>Critères adoptés</p> <p>Nombre d'activités d'information et de sensibilisation</p> <hr/> <p>Cadre d'intervention rédigé 2011-2012</p> <p>Mise en œuvre du cadre 2012-2013</p> <p>Nombre d'interventions visant les publics cibles</p>
<p>OBJECTIF 1.3 Mettre en œuvre l'approche systémique dans les interventions de la Commission</p>	
<p>But visé : Favoriser la pratique de l'approche intégrée et multidisciplinaire, tant en ce qui touche la Charte qu'en matière de jeunesse</p> <ul style="list-style-type: none"> Élaborer et proposer un cadre d'intervention systémique <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Concevoir une formation et des instruments d'apprentissage et de suivi 	<p>Cadre d'intervention systémique Charte élaboré 2011-2012</p> <p>Cadre d'intervention systémique Charte implanté 2012-2013</p> <p>Cadre d'intervention systémique Jeunesse élaboré 2011-2012</p> <p>Cadre d'intervention systémique Jeunesse implanté 2012-2013</p> <hr/> <p>Avis sur les dimensions juridiques 2011-2012</p> <p>Formation du personnel 2011-2012</p>

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

II Axe d'intervention : améliorer en continu la performance de la Commission

OBJECTIF 1.4 Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission	INDICATEURS
<p>But visé : Perfectionner en continu le niveau d'expertise de la Commission tout en maintenant un environnement de travail stimulant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implanter un programme d'accueil et de formation des nouveaux employés 	<p>Disponibilité du plan de formation 2011-2012 Nombre de sessions de formation offertes 2011-2012 Taux annuel de formation des nouveaux employés Programme d'accueil implanté 2013-2014 Sondage sur la satisfaction au travail 2011-2012</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la formation continue pour l'ensemble du personnel et le maintien des connaissances spécialisées 	<p>Nombre d'heures de formation et de perfectionnement Pourcentage des membres du personnel technique et de bureau ayant participé à au moins une activité de perfectionnement Détermination des postes jugés vulnérables pour lesquels l'expertise doit être conservée Nombre de personnes qui ont bénéficié du transfert d'expertise</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer une compréhension commune des positions de la Commission 	<p>Pourcentage moyen des employés ayant participé aux séances d'information 2011-2012</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Implanter un mécanisme de mise à jour des différents outils de référence en soutien aux interventions du personnel 	<p>Taux de consultation des différents outils Taux de satisfaction des utilisateurs et de leurs gestionnaires Outils de communication interne élaborés Nombre d'interventions et de moyens utilisés Taux de respect du calendrier des mises à jour Nombre de documents mis à jour</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Implanter la gestion par résultats et perfectionner la fonction de contrôle et de suivi des résultats et de la performance, notamment par des tableaux de bord de gestion 	<p>Gestionnaires formés à la gestion par résultats Pourcentage d'évaluations de rendement réalisées Début de l'implantation du calcul du coût de revient par activité 2011-2012 Revue des indicateurs pour l'exercice de reddition de comptes 2011-2012</p>

PREMIÈRE ORIENTATION

Confirmer le leadership de la Commission en matière de promotion, d'avancement et de défense des droits

II Axe d'intervention : améliorer en continu la performance de la Commission

OBJECTIF 1.4 (suite)... Améliorer en continu la capacité et les prestations de la Commission	INDICATEURS
<ul style="list-style-type: none"> Maximiser l'usage des nouvelles technologies de l'information (NTI) pour soutenir l'ensemble des interventions de la CDPDJ 	<p>Finalisation de la conception et de l'implantation du CLIC_MARC pour la Direction de la défense et de la protection des droits (DPDD) et pour le secrétariat</p> <p>Mise en oeuvre des tableaux de bord de gestion (TBG) pour quatre directions : la DPDD, la présidence, le Contentieux et la Direction de l'accès à l'égalité et des services-conseils (DAESC) 2011-2012</p> <p>Mise en œuvre TBG pour la Direction de la recherche, de l'éducation-coopération et des communications (DiRECC 2013-2014</p> <p>Analyse, conception et implantation de quatre applications informatiques visant à intégrer l'ensemble des activités dans le système d'information de gestion 2013-2014</p> <p>Mise en œuvre d'un système de gestion de l'information concernant les plaintes associées à la qualité des services 2010-2011</p>
<ul style="list-style-type: none"> Renouveler le parc informatique 	<p>Analyse de solutions de remplacement du parc informatique 2011-2012</p> <p>Implantation de la solution retenue 2012-2013</p> <p>Taux de satisfaction des utilisateurs 2013-2014</p> <p>Diminution de 10 % du nombre des demandes de services concernant le fonctionnement des équipements informatiques (2011-2012)</p>
<ul style="list-style-type: none"> Instaurer les services en ligne 	<p>Implantation de l'accès à la plainte en ligne et à certains documents au dossier d'enquête 2012-2013</p> <p>Taux d'adhésion des personnes au service de plaintes en ligne 2013-2014</p>

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

I Axe d'intervention : développer la promotion et l'avancement des droits

OBJECTIF 2.1 Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne	INDICATEURS
<p>But visé : Faire mieux comprendre les droits et libertés protégés par la Charte et le statut de cette loi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aborder les problématiques sociales et économiques sous l'angle des droits garantis par la Charte et les instruments internationaux permettant la protection des droits de la personne 	<p>Nombre d'avis, de recommandations et de positions publiques faisant la promotion du renforcement des droits économiques et sociaux (art. 39 et suivants)</p> <p>Nombre de séances de formation, de conférences, de rencontres sur les droits économiques et sociaux</p> <p>Taux de prise en considération des avis portant sur les Droits économiques sociaux et culturels (DESC recommandations (continu))</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Optimiser le mandat d'éducation et de coopération de la Commission 	<p>Nombre d'interventions systémiques réalisées</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des outils de promotion et d'éducation à l'intention des employeurs 	<p>Nombre de nouvelles publications</p> <p>Nombre de nouveaux contenus du site Web</p> <p>Nombre d'outils de promotion mis au point</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Offrir la formation aux décideurs relativement à l'application de la Charte en milieu de travail 	<p>Nombre de sessions dispensées</p> <p>Pertinence et diversité des groupes cibles joints</p> <p>Taux de pénétration chez les nouveaux groupes cibles</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir des milieux de travail et d'éducation inclusifs 	<p>Nombre d'initiatives réalisées</p> <p>Diversité des groupes cibles</p> <p>Mesure des retombées de ces initiatives</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le concept d'accessibilité universelle aux bâtiments et services 	<p>Grille d'évaluation élaborée 2010-2011</p> <p>Projet en partenariat avec Société Logique 2010-2011</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Faire la promotion des programmes d'accès à l'égalité (PAE) 	<p>Publication du troisième rapport triennal 2011-2012</p> <p>Nombre de séances de formation</p> <p>Nombre d'activités de promotion des PAE</p> <p>Nombre de visiteurs du site Internet (section PAE)</p> <p>Nombre de forums ou de conférences</p>

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

I Axe d'intervention : développer la promotion et l'avancement des droits

OBJECTIF 2.1 (suite)... Réaffirmer le caractère fondamental de la Charte des droits et libertés de la personne	INDICATEURS
<ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les services-conseils en matière d'accommodement raisonnable <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir des outils de mesure de l'efficacité des actions promotionnelles 	<p>Guide sur les accommodements raisonnables à l'intention des gestionnaires et des décideurs 2011-2012</p> <p>Nombre de consultations du guide en ligne</p> <p>Nombre de séances de formation</p> <p>Nombre de demandes reçues au Service-conseil en accommodement raisonnable (SCAR)</p> <p>Nombre d'activités de promotion du SCAR</p> <hr/> <p>Nombre d'outils de mesure élaborés</p> <p>Mesure du taux de satisfaction des participants</p>
<p>OBJECTIF 2.2 Assurer, par tout moyen approprié allant jusqu'au recours au tribunal, la conformité des programmes d'accès à l'égalité</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer la conformité des programmes d'accès à l'égalité à toutes les étapes de la mise en œuvre de la Loi sur l'accès à l'égalité dans les différents réseaux <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Concevoir une stratégie judiciaire pour les recours exercés en vertu de la Loi sur les programmes d'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les résultats de l'implantation dans les entreprises soumises au programme d'obligation contractuelle (OBC) qui ne sont pas assujetties à la Loi 	<p>Nombre de guides et d'outils d'évaluation conçus</p> <p>Nombre d'avis transmis aux organismes</p> <hr/> <p>Stratégie judiciaire élaborée (2013-2014)</p> <p>Nombre de causes devant les tribunaux</p> <hr/> <p>Nombre de rapports d'évaluation transmis aux entreprises</p> <p>Nombre d'avis de conformité et de non-conformité adressés au Conseil du trésor</p> <p>Compte rendu des résultats des programmes d'obligation contractuelle (OBC) par la publication d'un bilan 2012-2013</p>

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

II Axe d'intervention : garantir des retours efficaces

OBJECTIF 2.3 Mettre en œuvre, pour chaque demande reçue, la meilleure stratégie d'intervention réalisable dans les meilleurs délais	INDICATEURS
<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser, à toutes les étapes du traitement des plaintes, le règlement à l'amiable du différend dans le respect des parties et de l'intérêt public <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre de la stratégie judiciaire axée sur l'avancement des droits, l'intérêt de la victime et le respect de l'intérêt public <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter les stratégies d'intervention aux défis que posent les dossiers de discrimination raciale et sociale <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Implanter un système de catégorisation des dossiers <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Favoriser des mesures de redressement à caractère systémique 	<p>Pourcentage des dossiers adressés au service de médiation</p> <p>Pourcentage des règlements en cours de médiation selon l'étape de traitement du dossier</p> <hr/> <p>Grille pour rencontres</p> <p>Nombre de rencontres d'évaluation</p> <hr/> <p>Mise en place de la stratégie pour 2011-2012</p> <hr/> <p>Pourcentage des dossiers catégorisés 2010-2011</p> <p>Délai moyen de traitement pour chaque catégorie</p> <p>Pourcentage de réduction du délai moyen de traitement pour l'ensemble des dossiers traités 2010-2011</p> <hr/> <p>Nombre de mesures de redressement ayant une portée systémique</p> <p>Taux d'adhésion aux mesures de redressement proposées</p>
<p>OBJECTIF 2.4 Appliquer un modèle d'intervention pour contrer l'exploitation des personnes âgées ou handicapées</p>	
<p>But visé : Rendre plus efficaces et porteuses nos interventions en matière d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poursuivre la conception d'outils en soutien aux interventions dans le contexte de l'exploitation des personnes âgées ou handicapées 	<p>Formation continue du personnel</p> <p>Nombre de causes devant les tribunaux</p>

DEUXIÈME ORIENTATION

Assurer l'avancement des droits garantis par la Charte des droits et libertés de la personne

II Axe d'intervention : garantir des retours efficaces

OBJECTIF 2.4 (suite)... Appliquer un modèle d'intervention pour contrer l'exploitation des personnes âgées ou handicapées	INDICATEURS
<p>But visé : Rendre plus efficaces et porteuses nos interventions en matière d'exploitation</p> <ul style="list-style-type: none">• Intensifier notre intervention en matière d'exploitation des personnes âgées ou handicapées	<p>Adoption des modèles d'intervention 2010-2011</p> <p>Nombre d'activités de promotion</p> <p>Nombre d'outils et de guides élaborés</p> <p>Nombre d'activités de formation</p> <p>Nombre de protocoles signés 2011-2012</p> <p>Nombre d'organismes rencontrés dans la perspective de réalisation de nos actions en matière d'exploitation 2010-2011</p> <p>Analyse quantitative et qualitative des interventions réalisées en matière d'exploitation, pour ajuster les pratiques</p> <p>Critères définis pour le recours à des mesures d'urgence 2010-2011</p> <p>Inventaire des mesures de redressement utiles et efficaces pour mettre fin aux situations d'exploitation reconnues</p>

TROISIÈME ORIENTATION

Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits

I Axe d'intervention : Accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

OBJECTIF 3.1 Mettre en œuvre des modèles d'intervention qui maximisent les retombées dans la vie des enfants	INDICATEURS
<ul style="list-style-type: none"> • Créer une direction jeunesse • Revoir le modèle d'intervention en matière de jeunesse • Concevoir des outils et des mécanismes de suivi de nos interventions liées au mandat jeunesse 	<p>Mise en place de la Direction jeunesse 2010-2011</p> <p>Examen de la procédure d'intervention</p> <p>Nombre de nouvelles procédures d'intervention implantées</p> <p>Nombre de sessions d'information interne/externe</p> <p>Élaboration du contenu du rapport trimestriel</p> <p>Révision de la section Jeunesse du rapport annuel</p> <p>Mise à jour en continu du portail Jeunesse</p>
OBJECTIF 3.2 Exercer efficacement le mandat de surveillance de la Commission	
<ul style="list-style-type: none"> • Cibler et coordonner l'ensemble de nos interventions en matière de jeunesse • Adopter une stratégie judiciaire conformément à l'article 23c de la LPJ • Adopter une stratégie en matière de respect des droits 	<p>Nombre d'actions entreprises</p> <p>Stratégie judiciaire élaborée 2011-2012</p> <p>Formation du personnel 2011-2012</p> <p>Nombre de représentations au Tribunal de la jeunesse</p> <p>Mise en œuvre des initiatives de vérification des droits 2012-2013</p> <p>Formation du personnel 2012-2013</p> <p>Nombre d'interventions réalisées</p> <p>Nombre de jeunes touchés par la mesure</p>

TROISIÈME ORIENTATION

Assurer le respect de l'intérêt supérieur des enfants et la valorisation de leurs droits

I Axe d'intervention : Accroître la capacité d'intervention dans le domaine des droits de la jeunesse

OBJECTIF 3.3 Favoriser le respect des droits reconnus à tous les jeunes par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne	INDICATEURS
<ul style="list-style-type: none">• Promouvoir les droits reconnus par la Convention relative aux droits de l'enfant et la Charte des droits et libertés de la personne	Nombre d'activités concernant des jeunes Nombre de visiteurs à l'Exposition Jeunesse Accessibilité en ligne à des outils et des guides destinés aux jeunes Nombre d'activités d'éducation réalisées Nombre de visites du site Web Jeunesse
<ul style="list-style-type: none">• Adopter des positions favorisant la reconnaissance et la valorisation des droits de la jeunesse	Nombre de recommandations adressées au gouvernement Bilan des recommandations faites au gouvernement Analyse des retombées des positions
<ul style="list-style-type: none">• Sensibiliser les décideurs aux droits des jeunes et des enfants	Nombre d'activités de sensibilisation Nombre de décideurs joints
<ul style="list-style-type: none">• Réaliser des activités de promotion à l'échelle du Québec	Nombre de jeunes joints Nombre d'activités réalisées Nombre de régions touchées