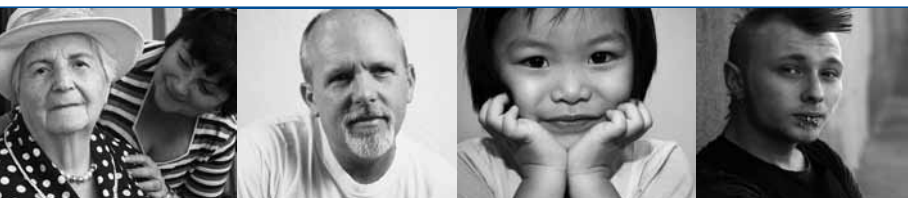


La personne au coeur des actions de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse



Déclaration de services
aux citoyennes et citoyens

La personne au cœur des actions de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Déclaration de services
aux citoyennes et citoyens*

* Toute personne qui se trouve sur le territoire québécois.

Déclaration adoptée à la
576^e séance de la
Commission tenue le 24
février 2012, par sa
résolution COM-576.

PHOTOS :
123rf.com
canstockphoto.com

IMPRIMERIE :
TC Imprimeries
Transcontinental

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

Dépôt légal – 2012
Bibliothèque nationale du
Québec

ISBN : 978-2-550-65056-0

TABLE DES MATIÈRES



Une mission, deux mandats	5
Les valeurs organisationnelles	6
Un grand principe : le respect.....	6
Nos services d'accueil	7
Nos services de médiation	8
Nos pouvoirs d'enquête.....	8
Notre engagement.....	10
Nos services de représentation judiciaire.....	10
Nos services de recherche, d'éducation-coopération et de communications.....	11
Notre service-conseil en matière d'accommodement raisonnable.....	13
Nos services en matière d'accès à l'égalité	14
La qualité de nos services	15
Vous avez aussi un rôle important.....	16
Pour nous joindre	17
Nos bureaux régionaux	18



Une mission, deux mandats

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse assure la promotion et le respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne. Elle veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Elle assure également la protection de l'intérêt de l'enfant et le respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

La Commission, dont les membres sont nommés par l'Assemblée nationale, est indépendante du gouvernement et s'acquitte de sa mission, par toutes mesures appropriées, au bénéfice des citoyens et dans l'intérêt public.

Notre organisme offre des services à la population, partout au Québec à toute personne qui s'y trouve. Son offre comprend les services d'accueil, d'enquête et de représentation judiciaire, de médiation, de conseils en matière d'accommodement raisonnable, d'information, de coopération et d'éducation aux droits, ainsi que des services liés à l'implantation et à la mise en œuvre de programmes d'accès à l'égalité. Tous les services de la Commission sont gratuits.



Les valeurs organisationnelles

Le respect des personnes, la transparence, l'intégrité, l'équité et l'engagement sont les cinq valeurs qui guident l'action de la Commission au quotidien dans ses interventions auprès des citoyens, des individus, des groupes et des organisations.

Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. La Commission prend les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de son site Web et de ses publications aux personnes présentant des handicaps.

Un grand principe : le respect

Le respect est à la base de toute interaction entre le citoyen et la Commission. C'est sur ce principe que se fondent l'écoute, l'empathie et les échanges professionnels.

Échanges respectueux et professionnels

Le personnel de la Commission :

- indique clairement son identité lorsqu'il entre en communication avec vous;
- est courtois et à l'écoute;
- donne l'information requise dans un langage clair et adapté à votre situation;
- tient compte de vos différences culturelles, socio-économiques ou de vos besoins particuliers; tente d'adapter, d'une manière raisonnable, les services de la Commission.



Suivi des demandes

Le personnel de la Commission :

- accuse réception d'une demande dans les cinq jours ouvrables;
- donne suite aux messages téléphoniques dans les deux jours ouvrables;
- indique, en cas d'absence, le nom de la personne à qui vous adresser.

7

Nos services d'accueil

La Commission a comme objectif de répondre rapidement et de façon professionnelle à vos demandes, qu'il s'agisse de déposer une plainte, ou d'obtenir de l'information sur vos droits ou sur la mission et les activités de la Commission.

Cela veut dire que le personnel de la Commission :

- répond à votre appel téléphonique dans un délai d'une minute;
- pratique une écoute active afin d'établir la recevabilité de votre plainte;
- explique clairement la procédure applicable, le cas échéant;
- vous oriente vers le service approprié;
- tente de vous diriger vers les ressources appropriées si la situation décrite ne relève pas du mandat de la Commission.



Nos services de médiation

La médiation constitue un moyen rapide et efficace de régler à l'amiable une situation litigieuse dans un délai moyen de trois mois. Le plaignant et le mis en cause acceptent que le médiateur agisse comme intermédiaire en vue de les aider à trouver une solution. La médiation peut être proposée à tout moment durant le traitement de votre plainte en discrimination.

8

L'information recueillie en cours de médiation est confidentielle. Elle ne peut être transférée à l'enquête advenant un échec de la médiation ou être déposée en preuve devant un tribunal.

Nos pouvoirs d'enquête

La Commission peut tenir une enquête sur toute situation qui paraît constituer un cas de discrimination, d'exploitation d'une personne âgée ou handicapée ou de représailles, à la suite du dépôt d'une plainte au sens de la Charte des droits et libertés de la personne. Elle peut aussi enquêter sur toute situation de discrimination qui lui est déclarée au sens des articles 10 à 19, 48 et 86 de la Charte des droits et libertés.

Elle peut également tenir une enquête lorsqu'elle a des raisons de croire que les droits d'un enfant ou d'un groupe d'enfants, garantis par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, n'ont pas été respectés.

La Commission s'assure que l'enquête est faite de façon impartiale à toutes les étapes du traitement d'un dossier. Elle s'engage à :



- communiquer avec le plaignant ou le requérant dans les sept jours de la réception de la plainte ou de la demande et à expliquer clairement son rôle, les pouvoirs que la Loi lui accorde, le but et la procédure d'enquête;
- fournir la documentation et les renseignements utiles à la rédaction de la plainte en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne;
- sur demande, assister le plaignant dans la rédaction de la plainte;
- rechercher tout élément de preuve qui lui permettrait de déterminer s'il y a lieu de favoriser la négociation d'un règlement entre les parties, de proposer l'arbitrage ou la médiation, ou de soumettre à un tribunal le litige qui subsiste;
- agir en toute impartialité à l'égard de toutes les personnes concernées par l'enquête;
- informer les parties du changement de professionnel responsable de leur dossier dans les sept jours de la date de réaffectation;
- préserver la confidentialité des renseignements obtenus au cours de l'enquête à l'égard des personnes qui ne sont pas parties à l'enquête.

En tout temps, les parties ont le droit d'être informées de l'état d'avancement de leur dossier. Vous avez le droit d'être traité avec courtoisie et d'obtenir une réponse à vos questions.



Notre engagement

En matière de droits de la personne

Les situations qui peuvent faire l'objet d'une enquête par la Commission sont diverses. Sauf situations exceptionnelles liées à la complexité de certains dossiers, la Commission s'est fixée comme objectif de faire connaître aux parties sa décision dans une période maximale de quinze mois suivant le dépôt de la plainte qui relève de la Charte des droits et libertés de la personne.

10

En matière de droits de la jeunesse

La plainte qui concerne la lésion de droits contrevenant à la Loi sur la protection de la jeunesse ou à la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents sera traitée dans un délai maximal de six mois. Les enquêtes systémiques, de par leur complexité et leur ampleur, requièrent plus de temps de réalisation.

Nos services de représentation judiciaire

Les services de représentation judiciaire de la Commission sont gratuits.

Lorsque la Commission décide d'agir en votre faveur et de vous représenter, en tant que plaignant, devant un tribunal, elle s'engage à vous accompagner au cours du processus. Cela veut dire que :

- vous recevez la décision de la Commission accompagnée d'une lettre explicative signée par l'avocate ou l'avocat responsable de votre dossier;
- l'avocate ou l'avocat vous explique les différentes étapes



du processus judiciaire qui s'appliquent à votre cas, ainsi que les enjeux légaux associés à votre dossier;

- l'avocate ou l'avocat s'assure que vous êtes bien préparé en prévision de l'audition.

Nos services de recherche, d'éducation-coopération et de communications

Notre service de la recherche

- relève les dispositions des lois du Québec qui seraient contraires à la Charte et fait au gouvernement les recommandations appropriées;
- reçoit et étudie les suggestions, recommandations et demandes qui lui sont faites touchant les droits et libertés de la personne. Lorsqu'elle estime qu'elles sont d'intérêt public, elle fait les recommandations appropriées au gouvernement;
- effectue des recherches sur des sujets divers : socio-économiques, juridiques, profilage, exploitation des personnes âgées, accessibilité et mobilité des personnes handicapées, etc.;
- publie des documents, ouvrages ou études sur les libertés et les droits fondamentaux.



Notre service d'éducation-coopération

- propose une variété d'approches éducatives afin de sensibiliser, promouvoir et partager les valeurs liées à la Charte des droits et libertés, à la Loi sur la protection de la jeunesse et à la Loi sur le système de justice pénale pour adolescents;
- coopère avec toute organisation vouée à la promotion des droits et libertés de la personne, au Québec ou ailleurs.

12

Notre service des communications

- maintient à jour le site Web de la Commission dans le respect du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

On peut trouver sur ce site :

- les coordonnées et les heures d'ouverture de nos bureaux;
- comment déposer une plainte;
- de l'information sur les droits de la personne et les droits de la jeunesse;
- les documents officiels tels les positions, avis, mémoires et études, publications et dépliants de la Commission;
- les communiqués de presse publiés par la Commission;
- divers outils d'accompagnement et des modules de formation en ligne;
- la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.



Notre service-conseil en matière d’accommodement raisonnable

Le service-conseil est destiné aux employeurs et décideurs qui reçoivent des demandes d’accommodement raisonnable. La Commission s’engage à :

- communiquer avec le demandeur à l’intérieur d’un délai de deux jours ouvrables;
- offrir des conseils, proposer des pistes de solution;
- donner au besoin des ateliers de formation sur l’accommodement raisonnable.

Le service-conseil assure la confidentialité de tout renseignement ou document fourni de plein gré par les gestionnaires aux fins du traitement de la demande de conseil. Cela signifie que l’information recueillie demeure confidentielle. Elle ne peut être transférée à l’enquête advenant une plainte ni être déposée en preuve devant un tribunal.



Nos services en matière d'accès à l'égalité

La Commission surveille l'application des programmes d'accès à l'égalité en emploi. Pour ce faire, elle assiste les organismes qui élaborent et implantent un programme d'accès à l'égalité en vertu de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Elle surveille également l'implantation des programmes d'accès à l'égalité pour les entreprises de 100 employés et plus, qui sont soumises au Programme d'obligation contractuelle.

14

Cela veut dire que la Commission s'engage à :

- répondre aux organismes et aux personnes concernés dans les deux jours ouvrables suivant leur demande, et leur fournir l'information adéquate concernant les programmes d'accès à l'égalité;
- apporter toute l'assistance, conseil et technique, nécessaire aux organismes et aux entreprises pour s'acquitter de leurs obligations;
- offrir des sessions de formation adaptées aux besoins particuliers des organisations et des groupes concernés touchant toutes les étapes de l'élaboration et de l'implantation des programmes;
- produire les rapports triennaux prévus dans la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics.



La qualité de nos services

La Commission s'engage à procéder avec efficacité à l'étude des demandes et au traitement des dossiers qui lui sont soumis et à respecter les délais prévus à cet effet. Pour ce faire, elle assure la formation continue de son personnel et met à jour régulièrement ses façons de faire. Dans une perspective d'amélioration continue, elle réalise des sondages portant sur la satisfaction quant aux services qu'elle a rendus.

Si vous n'êtes pas satisfait de nos services, nous vous invitons à communiquer avec le directeur concerné qui dispose de trente jours pour traiter votre plainte. Celle-ci doit porter sur la qualité du service rendu. La contestation de la décision de la Commission ne constitue pas une plainte au sens de la politique sur le traitement des plaintes.

15

Vous pouvez consulter la Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle au www.cdpedj.qc.ca.

Vous pouvez vous adresser à la personne responsable de la qualité des services si la réponse que recevez du directeur concerné ne vous satisfait pas. La Commission s'engage alors à traiter votre plainte concernant la qualité des services dans un délai de quarante-cinq jours. Si ce délai ne peut être respecté, nous communiquerons avec vous.

Responsable de la qualité des services

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

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

Par téléphone : 514 873-5146 ou 1 800 361-6477

Par courriel : qualitedesservices@cdpedj.qc.ca

Par télécopieur : 514 873-2373

ATS (sans frais) : 514 873-2648



Vous avez aussi un rôle important

Vous pouvez nous aider à vous offrir de meilleurs services :

- en fournissant tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande dans les délais requis;
- en précisant si vous avez besoin d'assistance ou d'un accommodement;
- en signalant tout changement d'adresse ou quant à la façon de vous joindre.

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



Pour nous joindre :

Téléphone :

514 873-5146 (Montréal)

ou 1 800-361-6477 (ailleurs au Québec)

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Télécopieur : 514 873-6032

Courriel : accueil@cdpdj.qc.ca

En personne à nos bureaux

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage

Montréal (Québec) H2Y 1P5

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30



Accès pour personnes handicapées

361, rue Notre-Dame Ouest

Montréal (Québec)

ATS (sans frais) : 514 873-2648

Site Web : www.cdpdj.qc.ca

Nos bureaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. La Commission prend les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de son site Web et de ses publications aux personnes présentant des handicaps.

NOS BUREAUX RÉGIONAUX

QUÉBEC

575, rue Saint-Amable

Bureau 4.31

Québec (Québec) G1R 6A7

Téléphone : (418) 643-1872

Téléphone sans frais : 1 800 463-5621

Télécopieur : (418) 643-4725

Courriel : quebec@cdpdj.qc.ca

SAGUENAY

227, rue Racine Est

Bureau 1.05

Chicoutimi (Québec) G7H 7B4

Téléphone : (418) 698-3636

Téléphone sans frais : 1 888 386-6710

Télécopieur : (418) 698-3714

Courriel : saguenay@cdpdj.qc.ca

chicoutimi@cdpdj.qc.ca

SAINT-JÉRÔME

227, rue St-Georges

Bureau 202

Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5A1

Téléphone : (450) 569-3219

Téléphone sans frais : 1 877 226-7224

Télécopieur : (450) 569-3228

Courriel : st-jerome@cdpdj.qc.ca

SEPT-ÎLES

456, av. Arnaud

Bureau RC 01

Sept-Îles (Québec) G4R 3B1

Téléphone : (418) 962-4405

Téléphone sans frais : 1 888 386-6715

Télécopieur : (418) 962-7762

Courriel : sept-iles@cdpdj.qc.ca

SHERBROOKE

375, rue King Ouest

Bureau 1.05

Sherbrooke (Québec) J1H 6B9

Téléphone : (819) 820-3855

Téléphone sans frais : 1 888 386-6711

Télécopieur : (819) 820-3860

Courriel : sherbrooke@cdpdj.qc.ca

TROIS-RIVIÈRES

100, rue Laviolette

Bureau 100

Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9

Téléphone : (819) 371-6197

Téléphone sans frais : 1 877 371-6196

Télécopieur : (819) 371-6897

Courriel : trois-rivieres@cdpdj.qc.ca

VAL-D'OR

1200, 8^e Rue

Bureau 101

Val-d'Or (Québec) J9P 3N7

Téléphone : (819) 354-4400

Téléphone sans frais : 1 877 886-4400

Télécopieur : (819) 354-4403

Courriel : valdor@cdpdj.qc.ca

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

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

Télécopieur : 514 873-6032

Téléscripteur : 514 873-2648

Courriel : accueil@cdpdj.qc.ca

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.

www.cdpdj.qc.ca



030 FA / 2012-05

