

# Porter plainte : Où et comment

*Conseil québécois LGBT - 2024*

Le projet « *Pour des pratiques inclusives* » est financé par



Femmes et Égalité  
des genres Canada

Women and Gender  
Equality Canada

# Présentation

---

Le présent document liste certains recours dans le souci d'orienter nos membres et résulte des besoins identifiés dans le projet PPI. Veuillez noter que cette liste est fournie à titre informative et n'est pas exhaustive.

Plusieurs recours devant les tribunaux de droit communs au Québec (Cour du Québec, Cour supérieure du Québec, Cour d'appel du Québec) peuvent être entrepris notamment pour obtenir des dommages, pour demander ou encore faire cesser certains actes. Il est toutefois recommandé de consulter un·e avocat·e afin de vous conseiller sur le recours approprié et vous éclairer sur l'articulation avec les recours de type administratif ci-dessous ainsi que les délais qui s'appliquent pour les entreprendre pour ne pas perdre une telle possibilité de recours.

## Pour s'y retrouver

<i>Votre plainte concerne la discrimination ou le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre .....</i>	<i>3</i>
<i>Votre plainte concerne l'éducation .....</i>	<i>4</i>
<i>Votre plainte concerne les services publics autre que l'éducation .....</i>	<i>5</i>
<i>Votre plainte concerne le réseau de la santé.....</i>	<i>6</i>
<i>Votre plainte concerne le milieu du travail.....</i>	<i>8</i>
<i>Votre plainte concerne les services de polices .....</i>	<i>10</i>
<i>Votre plainte concerne les biens et services commerciaux.....</i>	<i>11</i>
<i>Votre plainte concerne un·e professionnel·le membre d'un ordre professionnel..</i>	<i>12</i>
<i>Votre plainte concerne le logement .....</i>	<i>13</i>
<i>Votre plainte concerne un média d'information ou un·e journaliste.....</i>	<i>14</i>
<i>Ressources.....</i>	<i>15</i>

# Votre plainte concerne la discrimination ou le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre

---

## Commission des droits de la personne du Québec (CDPDJ)

### Mandat

La CDPDJ est l'organisation indépendante qui veille au respect de la *Charte des droits et libertés de la personne (Charte)*. Ainsi, elle est chargée de recevoir, enquêter et traiter les plaintes de discrimination ou de harcèlement basé sur des motifs interdits par la *Charte* comme l'orientation sexuelle ou l'identité de genre, et ce, dans des secteurs comme votre travail, votre logement, l'espace public (services, restaurants, transports, etc.) ainsi que dans les contrats (services, police d'assurance, etc.) sans frais. Elle intervient aussi en matière d'exploitation des personnes vulnérables (situation de handicap, personnes âgées).

### Processus

La CDPDJ, après avoir évalué la situation, peut vous proposer une médiation. Si cela ne fonctionne pas, elle fait enquête et peut proposer des mesures pour remédier à la situation. Elle est la seule à pouvoir saisir le Tribunal des droits de la personne si la plainte n'est toujours pas résolue. Dans ce cas, un·e avocat·e de la CDPDJ vos représentera gratuitement. Ce tribunal a le pouvoir d'ordonner des mesures auxquelles la personne ou l'organisation qui a discriminé doit obligatoirement se soumettre. Sachez que, dans certains cas, la CDPDJ peut refuser de vous représenter, même si votre plainte est fondée. Dans ce cas, vous pourrez vous-même engager un·e avocat·e à vos frais ou vous représentez seul·e si vous souhaitez que le tribunal entende votre cause

Pour en savoir plus : <https://www.cdpdj.qc.ca/fr/porter-plainte/je-veux>

## Votre plainte concerne l'éducation

---

### Protecteur régional de l'élève et le Protecteur national de l'élève

À noter que si votre plainte concerne le secteur de l'éducation (écoles publiques ou privées, centres de formation aux adultes, centre de services scolaires, etc.), il faut plutôt vous orienter vers le Protecteur régional de l'élève et le Protecteur national de l'élève. Il y a généralement une marche à suivre détaillée sur les sites des institutions concernées qui expliquent comment faire cheminer votre plainte.

### Ombudsman et processus similaires

Pour le réseau universitaire ou collégial, il existe des mécanismes de type ombudsman dans ces institutions. Renseignez-vous directement auprès de votre institution.

#### Pour en savoir plus :

Recours en matière d'éducation :

<https://www.quebec.ca/education/prescolaire-primaire-et-secondaire/droits-eleve/porter-plainte#c205634>

Protecteur national de l'élève :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministere/education/organismes-lies/protecteur-national-eleve/mission-mandats>

Informations supplémentaires :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/conseils/capsules/plaintes-ecoles-recours-parents-eleves>

# Votre plainte concerne les services publics autre que l'éducation

---

## Le Protecteur du citoyen

### Mandat

Le Protecteur du citoyen est un organisme indépendant de type ombudsman qui traite les plaintes en lien avec les ministères ou organismes publics sous sa compétence.

Ainsi, en ce qui concerne les droits des personnes LGBTQ+, il joue un rôle en veillant à ce que les droits des individus de cette communauté soient respectés et protégés dans leurs interactions avec les institutions gouvernementales. Il reçoit aussi les signalements concernant les situations mettant en cause l'intégrité des ministères ou organismes ou la violation des droits d'un groupe de personnes.

### Processus

Le Protecteur fait l'évaluation de la plainte, mène l'enquête et propose, s'il y a lieu des correctifs et recommandations auxquels les organismes visés se plient généralement.

### À noter

En ce qui concerne le réseau de la santé et des services sociaux, le Protecteur intervient généralement dans un deuxième temps après les premiers recours (voir section **Réseau de la santé**). Veuillez noter que s'il existe un mécanisme plus approprié, le Protecteur vous orientera vers celui-ci, alors n'hésitez pas à le contacter directement.

#### Pour en savoir plus :

Informations supplémentaires sur le processus de plainte :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/porter-plainte/comment-porter-plainte>

Informations supplémentaires sur le Mandat :

<https://protecteurducitoyen.qc.ca/fr/a-propos/roles-et-mandats>

# Votre plainte concerne le réseau de la santé

---

## Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

### Mandat

Le Commissaire traite des plaintes contre un établissement de santé ou de services sociaux, qui peuvent notamment concerner les CISS, CIUSS, les CLSC ou les cliniques privées. Une personne usagère peut se plaindre des situations qui concerne, par exemple, la qualité des services reçus, ses droits en tant que personne usagère (ex. être informé·e sur son état de santé, le consentement aux soins, etc.) ou encore les services en santé qu'elle aurait dû recevoir.

Le Commissaire traite aussi les situations de maltraitance envers les personnes vulnérables.

### Processus

La démarche est confidentielle. Si la plainte concerne un médecin, un pharmacien ou un médecin résident, votre plainte sera transmise par le Commissaire à un médecin examinateur qui la traitera. Ce recours ne vous permet d'être indemnisé·e.

### À noter

Sachez qu'avant de porter plainte auprès du Commissaire, la personne peut d'abord rencontrer le personnel concerné ou celui responsable des soins et des services dans la ressource visée.

Si la réponse apportée par le Commissaire aux plaintes ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Protecteur du citoyen (**Voir Protecteur du citoyen**).

Vous pouvez aussi vous tourner vers l'ordre professionnel concerné (voir section **Ordre professionnel** ci-dessous)

#### Pour en savoir plus :

Liste des coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services en fonction de la région : <https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4222>

Informations supplémentaires sur le processus de plainte :

<https://www.quebec.ca/sante/systeme-et-services-de-sante/droits-recours-et-plaintes/regime-d-examen-des-plaintes#c4208>

## **Vous ignorez où porter plainte? Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes**

Les Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) sont des organismes présents dans différentes régions du Québec. Leur mission est de fournir de l'information, de l'assistance et de l'accompagnement aux personnes qui souhaitent porter plainte. Ils peuvent ainsi vous diriger vers le mécanisme de plainte approprié, vous aider dans la rédaction de la plainte en plus de vous accompagner tout au long de son traitement.

Pour en savoir plus : <https://fcaap.ca/les-caap/>

# Votre plainte concerne le milieu du travail

---

## Votre syndicat

Si vous êtes un·e salarié·e syndiqué·e, vous devez vous adresser à votre syndicat pour obtenir des renseignements sur vos droits et recours dans votre milieu de travail.

## CNESST

### Mandat

La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) au Québec joue un rôle clé dans la protection des droits des personnes LGBTQIA2+ sur le lieu de travail. Elle est chargée de recevoir, d'examiner et de traiter les plaintes liées notamment au harcèlement psychologique ou sexuel, au congédiement, en plus de traiter des accidents du travail.

### Processus

Si la plainte est jugée recevable, la CNESST verra si la situation peut être résolue en communiquant avec l'employeur. Elle peut aussi proposer de la médiation sans frais et peut faire enquête selon les types de plaintes. Si aucune résolution n'est possible, la plainte sera transmise au Tribunal du travail (TAT). Dans ce cas, vous aurez accès gratuitement aux services d'une avocate ou d'un avocat de la Direction générale des affaires juridiques de la CNESST, qui vous représentera devant le TAT tout au long des procédures.

### À noter

Le TAT peut également traiter de contestations à l'encontre de la CNESST après votre demande de révision négative comme celle portant sur la réception d'indemnité pour un accident du travail par exemple.

#### Pour en savoir plus :

Renseignements généraux :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/service-clientele/nous-joindre>

Plaintes :



<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/service-clientele/plaintes-recours>

Contester une décision de la CNESST :

<https://www.cnesst.gouv.qc.ca/fr/service-clientele/plaintes-recours/plaintes-recours-en-sante-securite-travail/contester-une-decision-cnesst>

## Programme du travail

Si vous travaillez pour un secteur encadré par une loi fédérale (banque, station de télévision, ports, transport maritime, etc.), vous devez plutôt contacter le Programme du travail si votre plainte concerne vos conditions de travail.

Pour en savoir plus :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/ministere/portefeuille/travail.html>

## La Commission de la fonction publique

Si vous êtes un-e travailleur-e de la fonction publique québécoise, vous pouvez vous adresser à la Commission de la fonction publique pour vous informer sur les recours disponibles.

Pour en savoir plus :

<https://www.cfp.gouv.qc.ca/fr/foire-aux-questions.html#:~:text=Si%20vous%20avez%20des%20questions%20concernant%20vos%20recours%20possibles%20devant,demande%20de%20renseignements%20en%20ligne> .

# Votre plainte concerne les services de polices

---

## Commissaire à la déontologie policière

### Mandat

Il s'agit d'une organisation gouvernementale indépendante qui a le mandat d'assurer la surveillance des policiers. Il traite des plaintes en matière de déontologie à l'encontre des policiers, constables spéciaux et autres agents sous sa compétence. Il peut s'agir par exemple de situation de mauvais traitement en cas d'arrestation ou de propos injurieux prononcés par un·e agent·e de la paix.

### Processus

Le Commissaire peut faire enquête, proposer une conciliation et citer les agent·es devant le tribunal administratif de déontologie policière qui décidera de la sanction appropriée s'il constate les manquements déontologiques.

### À noter

La personne victime du comportement policier peut également demander au tribunal de réviser la décision du Commissaire si celle-ci a rejeté la plainte.

Pour en savoir plus :

<https://deontologie-policiere.gouv.qc.ca/porter-plainte/pouvons-nous-traiter-votre-plainte>

# Votre plainte concerne les biens et services commerciaux

---

## Office de protection du consommateur

### Mandat

L'Office de la protection du consommateur (OPC) est une institution gouvernementale au Québec qui joue un rôle dans la protection des droits des consommateurs. Son mandat principal est de veiller à ce que les consommateurs québécois soient informés de leurs droits, protégés contre les pratiques commerciales déloyales et arnaques, et soutenus dans le règlement des différends liés à la consommation. L'office veille par la surveillance au respect des lois et règlements en matière de consommation et délivre des permis pour exercer des activités commerciales dans certains secteurs.

### Processus

En cas de plainte, l'Office intervient auprès du commerçant qui ne respecte pas les lois en le sanctionnant au besoin, mais ne fera pas de démarche en votre nom auprès du commerçant. Il peut toutefois vous fournir des informations et des outils pour vous aider.

### À noter

Vous pouvez vous-même entreprendre des démarches auprès du commerçant (voir lien ci-dessous). Il peut être utile de consulter un·e avocat·e selon la complexité du problème.

#### Pour en savoir plus :

Porter plainte :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/probleme-commerçant/plainte/>

Informations sur les démarches auprès d'un commerçant :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/probleme-commerçant/etapes/>

# Votre plainte concerne un·e professionnel·le membre d'un ordre professionnel

---

## Les ordres professionnels

### Mandat

Les ordres professionnels ont pour mission principale de protéger le public en veillant au respect des obligations professionnelles de ses membres. Vous pouvez directement contacter l'ordre concerné pour vous guider dans les premières étapes.

Par exemple, si la plainte concerne un médecin, la plainte peut être dirigée vers le Collège des médecins, l'ordre professionnel des médecins.

### Processus

Si une personne a des préoccupations concernant un·e professionnel·le, elle peut généralement déposer une plainte directement auprès de l'ordre professionnel correspondant. Vous ne serez pas indemnisé·e pour des dommages subis, mais la personne professionnelle peut être sanctionnée, une des sanctions les plus graves étant la radiation temporaire ou permanente de son ordre et l'interdiction d'exercer sa profession.

#### Pour en savoir plus :

Liste des ordres professionnels à contacter directement :

<https://www.opq.gouv.qc.ca/ordres-professionnels/liste-des-ordres-professionnels>

Information générale sur les recours :

<https://www.opq.gouv.qc.ca/droits-et-recours>

# Votre plainte concerne le logement

---

## Le tribunal administratif du logement

### Mandat

Il s'agit d'un tribunal spécialisé en matière de logement. Il a compétence pour décider de demandes liées au bail comme la fixation du loyer, la reconduction du bail ou encore la reprise de logement. Le tribunal a également une ligne d'information pour répondre à vos questions.

### Processus

C'est un tribunal qui rend une décision après une audience. En outre, il peut accorder des dommages, diminuer le loyer ou encore ordonner à la personne propriétaire l'exécution de travaux requis par exemple.

#### Pour en savoir plus :

Informations générales : à

<https://www.tal.gouv.qc.ca/fr/nous-joindre>

Les comités logement de votre arrondissement :

<https://rclalq.qc.ca/comites-logement/>

# Votre plainte concerne un média d'information ou un·e journaliste

---

## Conseil de presse

### Mandat

Le Conseil de presse offre un mécanisme pour déposer des plaintes en cas de publication ou de diffusion de contenus médiatiques jugés contraires aux règles journalistiques.

### Processus

Il enquête sur ces plaintes, évalue si les médias ont enfreint les normes éthiques et professionnelles, et émet des recommandations visant à garantir une couverture médiatique équitable, respectueuse et non discriminatoire des questions liées à l'orientation sexuelle et à d'autres sujets.

### À noter

Le Conseil ne traite pas de cas de diffamation ou d'atteinte à la réputation. Il importerait de consulter un·e avocat·e pour voir quelles sont les démarches à entreprendre et déterminer si un recours civil serait approprié.

Vous pouvez préalablement tenter de rejoindre directement le média concerné pour tenter de régler la situation pour documenter vos démarches dans votre plainte au Conseil de presse.

### Pour en savoir plus :

Informations générales :

<https://conseildepresse.qc.ca/porter-plainte/en-ligne/>

Le processus de plainte, les délais pour porter plainte et les autres modalités:

<https://conseildepresse.qc.ca/porter-plainte/processus-de-plainte/>

Déposer une plainte :

<https://conseildepresse.qc.ca/porter-plainte/en-ligne/>

## Ressources

---

### Informations générales sur vos droits

Educaloi

<https://educaloi.qc.ca/>

Mouvement Action Justice

<https://www.maj-quebec.com/>

La ligue des droits et libertés

<https://liguedesdroits.ca/cat/publications/outils-education-droits/>

Les comités logements des arrondissements

<https://rclalq.qc.ca/comites-logement/>

### Information ou représentation juridique

Aide juridique Montréal/Laval

<https://www.aidejuridiquedemontreal.ca/>

Répertoire de ressources juridique gratuites ou à faibles coûts

<https://boussolejuridique.ca/>

Barreau du Québec

<https://www.barreau.qc.ca/fr/trouver-un-avocat/>

Clinique juridique du Barreau du Québec

<https://www.cliniquejuridiquebarreau.ca/fr/>

Lignes d'information juridique spécifique du Barreau

<https://www.barreau.qc.ca/fr/nous-joindre/>

JURIPOP

<https://juripop.org/>

La Maison Turquoise & sœurs / Avocates (Droits de la personne à la croisée de différents types d'oppression)

[admin@lamaisonturquoise.ca](mailto:admin@lamaisonturquoise.ca)

Cliquez Justice (Aide juridique en dehors de Québec)

<https://cliquezjustice.ca/>

## **Formations et autoformation**

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

<https://www.cdpdj.qc.ca/fr/nos-services/activites-et-services/formation-et-education-aux-droits>