

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE Aperçu des résultats pour 2000-2001

La Commission ontarienne des droits de la personne a le plaisir de présenter un aperçu de ses résultats pour l'exercice clos fin mars 2001. Son rapport annuel au gouvernement suivra d'ici le 30 juin 2001, tel qu'exigé par le Code des droits de la personne.

1 – Résumé

Inventaire limité à des affaires courantes

Pour la cinquième année d'affilée, la Commission a réussi à clore plus de dossiers qu'elle n'en a ouverts. En 2000-2001, elle a en effet ouvert **1 775** dossiers suite au dépôt d'autant de nouvelles plaintes (rendues officielles du fait que la partie plaignante a rempli et signé les formules nécessaires) et elle en a fermé **1 941**. Au 31 mars 2001, la Commission avait en tout et pour tout **1 781** cas en instance.

Ces chiffres traduisent d'excellents progrès en matière de traitement des plaintes. En 1996, lors de l'entrée en fonctions de l'actuel commissaire en chef, M. Keith Norton, le nombre de cas en instance frôlait les 3 000. Comme l'illustre la **Figure 1.1**, les cas en instance n'ont cessé de diminuer depuis, sans égard à la hausse ou à la baisse du nombre de nouvelles plaintes déposées dans une année.

Figure 1.1 Nombre de cas en instance

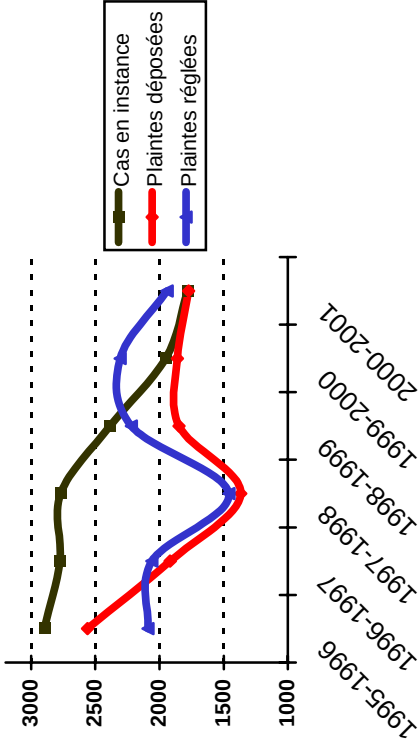


Tableau 1 Quelques chiffres clés pour la Commission

Dossiers de plainte ouverts	Dossiers fermés	Règlements à l'amiable	Budget annuel (en millions)
1 775	1 941	51 %	11,1 \$

Si l'on s'en réfère au nombre et à l'âge des dossiers en cours de traitement, il est clair que la Commission a atteint son objectif, qui était de limiter sa charge de cas à des affaires courantes. On entend par « affaires courantes » des dossiers dont l'âge moyen et l'âge médian sont inférieurs à 12 mois. En 2000-2001, l'âge moyen des dossiers en cours de traitement était de 10,4 mois, tandis que leur âge médian était de 7 mois.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2000-2001

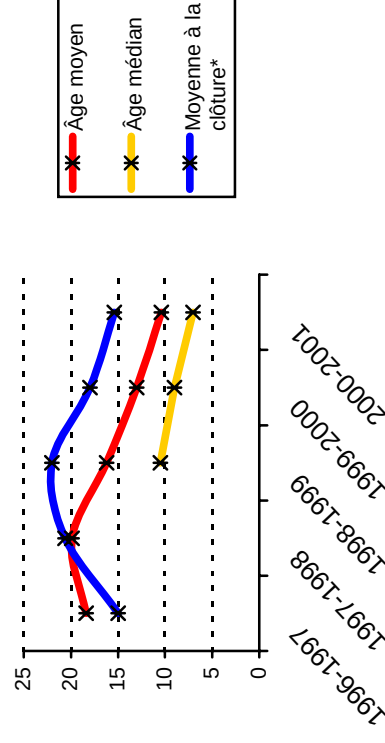
On constate par ailleurs un rétrécissement de la durée de traitement des plaintes,* autrement dit du délai moyen qui s'écoule entre l'ouverture et la clôture d'un dossier, donc entre le dépôt d'une plainte et la prise d'une décision à son égard. En 2000-2001, il fallait compter **15,4** mois, en baisse par rapport aux **18** mois de l'exercice précédent et aux **22** mois d'une période antérieure.

Les améliorations au niveau de la durée de traitement des plaintes montrent que plusieurs stratégies adoptées par la Commission ont porté fruit. La restructuration, la gestion du rendement, les nouvelles méthodes de travail, telles que la médiation ou la centralisation des services d'information, ou encore le recours à des technologies de d'information et de télécommunication de pointe ont donné d'excellents résultats, applaudis tant par le public que par le gouvernement et les médias.

Ses réalisations en matière de gestion des cas permettent à la Commission de se consacrer davantage à d'autres aspects de son mandat, notamment la promotion des droits de la personne et l'éducation du public.

** Cet indicateur a été omis des mesures du rendement de la Commission ces dernières années, durant lesquelles celle-ci a délibérément axé ses efforts sur le règlement des plus anciennes plaintes.*

Figure 1.2 Âge et durée de traitement des dossiers



2 – Les principales réalisations en matière de gestion des cas

Services de médiation

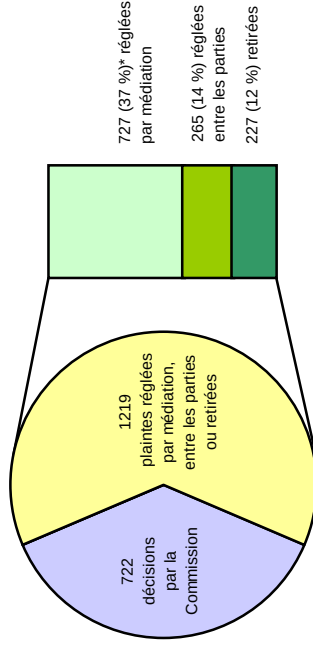
Les services de médiation représentent un autre aspect important des activités de la Commission. En effet, des personnes spécialement formées offrent aux parties en litige la possibilité, si elles le désirent, de tenter de résoudre leur différend par voie de médiation. Grâce à la nature de leurs interventions, les médiatrices et médiateurs peuvent se targuer d'un taux de réussite de près de 75 % (autrement dit, lorsque les parties acceptent la médiation, celle-ci mène à un règlement dans presque 75 % des cas). Il convient de noter que la médiation aboutit en général dans les 3 à 6 mois qui suivent le dépôt d'une plainte. Durant l'exercice écoulé, 51 % des plaintes dont la Commission était saisie ont été réglées grâce à ses services de médiation ou à d'autres techniques de règlement à l'amiable plus usuelles, y compris la conciliation.

La **figure 2.1** détaille les dossiers fermés, selon qu'il se soit agi de plaintes sur lesquelles la Commission a statué ou de plaintes réglées à l'amiable ou autrement.

Les services d'enquête

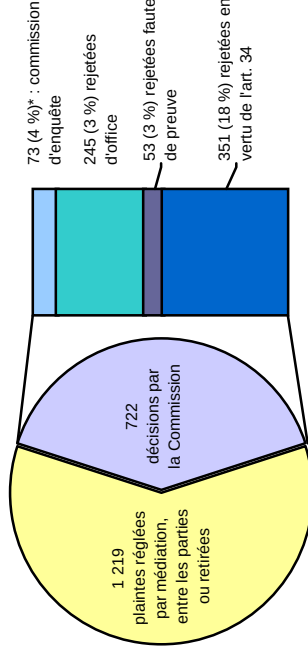
La réussite des services de médiation volontaire a des retombées favorables sur le nombre de plaintes soumises à une enquête. Depuis quelques années, le nombre de plaintes sur lesquelles la Commission fait enquête diminue sans cesse, passant de **1 780** en mars 1998 à **631** durant l'exercice écoulé. Cette évolution a permis à la Commission de concentrer ses ressources en matière d'enquête sur les plus anciens dossiers en suspens, en particulier ceux âgés d'**un an** ou plus. Pour 2000-2001, la Commission s'était engagée à régler 620 plaintes représentant 80 % des dossiers ouverts depuis un an ou plus au 1^{er} avril 2000. En fin d'exercice, **572** de ces dossiers avaient été fermés, ce qui équivaut à **92 %** de l'objectif visé.

Figure 2.1 Dossiers fermés, par type de règlement



* Les pourcentages sont basés sur le nombre total de plaintes réglées durant l'exercice 2000-2001.

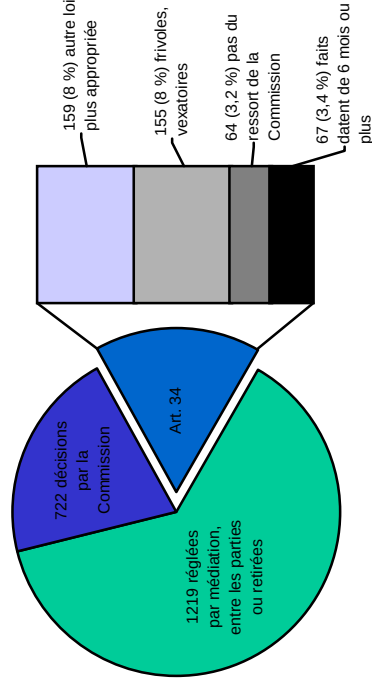
Figure 2.2a Ventilation des décisions de la Commission



* Les pourcentages sont basés sur le nombre total de plaintes réglées durant l'exercice 2000-2001.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE Aperçu des résultats pour 2000-2001

Tableau 2.2b Application de l'article 34



Vu la possibilité que les décisions prises en vertu de l'art. 34 soient basées sur plusieurs motifs, le total des sous-catégories ci-dessus est supérieur au nombre total de décisions rendues.

Les **figures 2.2.a et b** font la distinction entre les dossiers fermés suite à une décision de la Commission, selon la nature de cette décision. Durant l'exercice écoulé, la Commission a renvoyé **73** plaintes à la commission d'enquête (constituée aux termes du *Code des droits de la personne*).

Durant la même période, la Commission a fermé **351** dossiers en exerçant son pouvoir discrétionnaire en vertu de l'article 34 du *Code* de ne pas y donner suite. La figure 2.2.b fait ressortir les divers motifs des décisions prises dans ce sens. Dans la plupart des cas, soit la Commission a estimé que la plainte pouvait ou devrait plutôt être traitée en vertu d'une autre loi, soit la plainte n'était tout bonnement pas de son ressort.

3 – Les services juridiques

En 2000-2001, la Direction des services juridiques a reçu les décisions suivantes : 11 décisions rendues par la commission d'enquête, 12 décisions résultant d'un recours en révision, 9 décisions en appel et 6 arrêts de la Cour suprême du Canada (5 pourvois en appel rejetés, 1 accueilli).

À la fin de l'exercice 2000-2001, la Direction des services juridiques s'occupait des affaires suivantes en cours : 94 plaintes renvoyées à la commission d'enquête, 9 recours en révision, 7 décisions portées en appel et 1 pourvoi devant la Cour suprême du Canada.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2000-2001

4 – L'information et l'éducation

L'un des développements les plus prometteurs au sein de la Commission ces dernières années est une importante réorientation de ses ressources vers des activités de sensibilisation aux droits de la personne et de résolution de problèmes s'y rapportant. La Commission assure un service public essentiel lorsqu'elle répond à des demandes de renseignements et lorsqu'elle explique aux Ontariennes et aux Ontariens, et en particulier aux employeurs de la province, leurs droits et leurs devoirs respectifs. Elle aide ainsi les personnes qui pensent avoir été lésées à prendre une décision éclairée quant au bien-fondé d'une plainte. Parallèlement, les personnes ou organismes qui redoutent de pouvoir faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne communiquent souvent avec la Commission pour savoir comment éviter qu'une telle situation ne se produise.

4.1 – Les services de renseignements

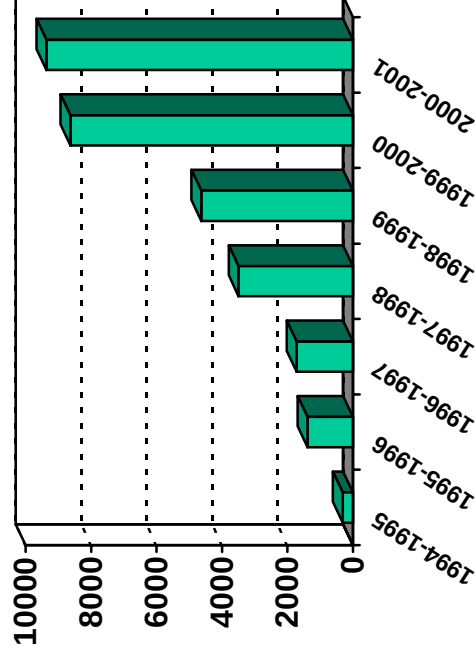
Les services de renseignements sont, la plupart du temps, le premier point de contact du public avec la Commission. Les personnes qui appellent ces services peuvent y obtenir des renseignements sur les droits de la personne en général, la marche à suivre pour déposer une plainte et d'autres aspects de l'application du *Code des droits de la personne*. Durant l'exercice écoulé, la ligne de réponses informatisées mise en place par la Commission a reçu **163 765** appels. Les agentes et agents des services de renseignements ont pris **52 848** appels, soit **81 %** des **65 207** appels à l'occasion desquels la personne au bout de la ligne avait choisi l'option de parler à quelqu'un de vive voix. En moyenne, les agentes et agents ont été en mesure de prendre la ligne des personnes en attente en l'espace de **3,4** minutes.

Les agentes et les agents des services de renseignements orientent aussi les membres du public vers les commissions ou conseils des autres provinces ou territoires, les autorités de police, les ministères du Travail ou de l'Emploi, les syndicats ou les organismes communautaires susceptibles de leur venir en aide, selon le cas.

4.2 – Les activités d'éducation

L'exercice écoulé a marqué la sixième année consécutive de croissance de l'auditoire présent lors d'activités auxquelles la Commission a participé ou qu'elle a parrainées. La **figure 3** montre le nombre de personnes présentes au fil des années lors d'activités ponctuelles, telles que des conférences ou des colloques, sans tenir compte des contacts avec les médias ni des personnes atteintes par les campagnes de sensibilisation du public.

Figure 3 Nombre de personnes ayant participé à des activités d'éducation ponctuelles



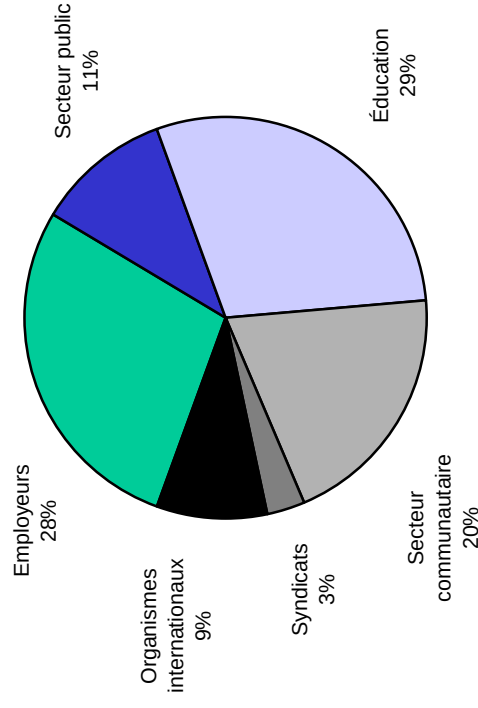
COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2000-2001

La Commission a pu tirer le meilleur parti des ressources dont elle dispose pour l'éducation du public grâce à une collaboration accrue avec d'autres organismes. Une alliance étroite avec la Human Resources Professionals Association of Ontario lui vaut notamment un meilleur accès aux employeurs. Un partenariat avec INFACCT Canada et le bureau de santé publique de Toronto a engendré une campagne retentissante dans les services de transport en commun de plusieurs centres urbains sur le fait que l'allaitement est un droit fondamental tant pour les femmes que les enfants. De concert avec le Council of Agencies Serving South Asians, la Commission a produit plusieurs dépliants expliquant l'application du *Code des droits de la personne* dans six langues d'Asie du Sud. Parmi ses autres projets, la Commission travaille présentement à la troisième édition de la *Politique ontarienne en matière de droits de la personne* avec l'éditeur de renom spécialisé en droit et en ressources humaines, CCH Canada Ltd.

Ces diverses initiatives s'inscrivent dans la stratégie actuelle de la Commission en matière d'éducation du public, qui veut que le secteur de l'éducation et le secteur des affaires (autrement dit, les employeurs) en soient les principales cibles. Il ressort d'un rapide tour d'horizon des activités de Commission qu'elle n'a négligé aucun secteur pour ce qui est de l'éducation du public, mais qu'elle s'est effectivement attardée davantage sur ces deux secteurs clés que sur d'autres.

Figure 4 Activités d'éducation du public,
par secteurs



5 – Les développements au niveau des politiques

Durant l'exercice écoulé, la Commission a publié une série de nouvelles politiques sur des questions de fond qui ont fait beaucoup de bruit.

Prenons pour commencer ses initiatives portant sur les droits des personnes handicapées. Quarante pour cent des plaintes déposées auprès de la Commission émanent de personnes ayant un handicap. Plusieurs études sont venues confirmer que les personnes handicapées subissent encore de nos jours les effets d'une discrimination aussi courante qu'endémique à tous les niveaux de leur vie quotidienne. Durant l'exercice écoulé, la Commission a publié trois documents dont elle espère qu'ils amèneront un début de solution à ce problème, intitulés : 1) *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement [sic]*, 2) *Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues (mise à jour)* et 3) *Document de travail sur les services de transport en commun de l'Ontario*.

Ces initiatives témoignent d'une nouvelle attitude de la Commission vis-à-vis des droits des personnes handicapées. Le 22 mars 2001, le commissaire en chef annonçait l'intention de la Commission d'introduire des plaintes de sa propre initiative pour tenter d'éliminer divers facteurs, notamment des pratiques sectorielles, qui entravent la pleine participation des personnes handicapées à la vie dans notre société. Une semaine plus tard, la Commission saisisait la commission d'enquête d'une demi-douzaine de plaintes relatives à l'accessibilité du système de transport adapté de la ville de Hamilton et introduisait une plainte concernant les critères d'admissibilité au Programme d'appareils et accessoires fonctionnels.

Consultations

à propos de la discrimination fondée sur l'âge

La Commission a publié un document de travail qui retrace et analyse les problèmes auxquels se heurtent les personnes âgées en Ontario dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations. Présentement, 7 pour 100 des plaintes dont la Commission est saisie évoquent la discrimination fondée sur l'âge, dont la plupart portent sur la discrimination en matière d'emploi. Ce document de travail a recueilli des échos si favorables que la Commission a organisé, l'automne et l'hiver derniers, des consultations à l'échelle de la province sur ces problèmes primordiaux concernant les droits de la personne.

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2000-2001

Parmi les engagements pris par la Commission dans son dernier rapport annuel pour 2000-2001 figurait celui de mettre en place un projet axé sur les Autochtones de la province. Le but est de sensibiliser les Autochtones aux protections que leur accorde le *Code des droits de la personne*, de même qu'au rôle de la Commission et à la façon de se prévaloir de ses services. La première phase est désormais achevée. Un rapport produit à l'issue d'une consultation avec les diverses associations autochtones de la province par la Ontario Federation of Indian Friendship Centres et par l'organisme Grand River Employment and Training fait le bilan des programmes mis sur pied à l'intention des communautés autochtones de l'Ontario. En plus de mettre en lumière d'importantes sources de traitement discriminatoire, ce rapport souligne divers obstacles majeurs empêchant les personnes autochtones d'utiliser les services de la Commission, suggère de meilleures pratiques en matière de sensibilisation et formule des recommandations quant à la façon d'améliorer les programmes. La Commission a entamé la seconde phase du programme, qui inclut des ateliers de formation, des programmes d'éducation du public et un programme pilote de sensibilisation à l'échelle communautaire.



COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE Aperçu des résultats pour 2000-2001

6 – Cadre de responsabilisation

La Commission a présenté son cadre de responsabilisation dans ses trois derniers rapports annuels. Ce cadre vise à préciser les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses accomplissements par rapport aux objectifs définis antérieurement.

Le tableau ci-après résume les accomplissements de la Commission durant l'exercice 2000-2001.

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
SENSIBILISATION AUX DROITS DE LA PERSONNE ET PROMOTION DE CES DROITS	Organiser une nouvelle campagne de sensibilisation de la population.	Lancement, de concert avec INFACT Canada et le bureau de santé publique de Toronto, d'une campagne dans les services de transport en commun de plusieurs centres urbains sur le fait que l'allaitement est un droit fondamental tant pour les femmes que les enfants.
	Mettre un projet à l'intention des Autochtones en œuvre.	Achèvement par deux organismes, Ontario Federation of Indian Friendship Centres et Grand River Employment and Training, de la première phase du programme, qui vise à sensibiliser les personnes autochtones hors réserve aux protections que leur accorde le <i>Code des droits de la personne</i> et à renforcer l'égalité des droits des personnes autochtones à l'échelle de la province.
	Intégrer les obligations internationales à toutes les nouvelles initiatives politiques.	Intégration des normes internationales en matière de droits de la personne dans les nouveaux documents de politique traitant de la discrimination fondée sur l'âge, l'existence d'un handicap et la grossesse (voir ci-après). Prise de position concernant le respect des engagements pris par le Canada aux termes de divers instruments internationaux.
	Lancer l'initiative politique pour l'ACCDP en 2001.	Mise sur pied par la Commission et par son corollaire au Québec, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, du nouveau comité des politiques et de la recherche de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP). Co-présidence par les deux commissions du sous-comité chargé des résolutions traitant des droits économiques et sociaux et de l'influence de la situation sociale sur ces droits.
	Accroître l'accessibilité des publications grâce à des feuilles de renseignements d'une page sur tous les grands domaines d'intervention du <i>Code</i> .	Feuilles de renseignements produites et affichées sur le site Web de la Commission le 22 mars 2001.



COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
POLITIQUES	Obtenir un taux de satisfaction de 80 pour 100 parmi les participants à toutes les activités d'éducation du public.	Taux de satisfaction : 86 pour 100, mesuré sur une échelle de cotation numérique à 5 niveaux par rapport à 3 critères : la qualité d'un exposé ou autre activité (présentation et animation); l'efficacité des documents présentés ou distribués et l'utilité de l'activité.
	Lancer un nouveau site Web qui accroît l'accessibilité, est plus facile à consulter et est plus axé sur les clients.	Lancement du nouveau site Web le 22 mars 2001.
	Publier un document sur la discrimination fondée sur l'âge.	Publication le 31 mai 2000 d'un document de travail intitulé <i>Discrimination et l'âge : problèmes relatifs aux droits de la personne vécus par les personnes âgées en Ontario</i> .
	Organiser des consultations et élaborer un document de travail sur la discrimination fondée sur l'âge.	Diffusion d'un document de travail en septembre 2000 et organisation de consultations aux quatre coins de la province durant l'automne et l'hiver.
	Publier un exposé de principe sur l'identité sexuelle.	Publication le 21 juin 2000 de la <i>Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle</i> , disponible sur son site Web, sur papier et dans divers autres formats.
	Publier un document d'étude sur les droits de la personne dans le domaine des assurances	Approbation du document d'étude par la Commission en juin 2000.
	Publier une version révisée des <i>Directives pour l'évaluation des besoins en matière d'adaptation des personnes handicapées</i> .	Publication le 22 mars 2001 d'un nouveau document intitulé <i>Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement</i> .
	Publier le rapport de l'enquête sur l'accessibilité aux véhicules de transport en commun.	Publication le 19 février 2001 du <i>Document de travail sur les services accessibles de transport en commun en Ontario</i> .
	Organiser un deuxième dialogue sur les politiques.	« Dialogue » sur le thème des droits de la personne et le développement humain organisé le 21 mars 2001 en collaboration avec l'organisme Community Development Network.



COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
		Autres réalisations importantes sur le plan des politiques : Durant l'exercice écoulé, la Commission a révisé sa <i>Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et d'autres drogues</i> à la lumière de la récente décision de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire <i>Entrop v. Imperial Oil</i>, de même que sa <i>Politique sur la mutilation génitale féminine</i>, cette fois pour tenir compte des modifications apportées aux lois de protection de l'enfance et au <i>Code criminel</i>. Le personnel de la Commission a par ailleurs produit et publié en février 2001 un document de recherche sur le rôle des commissions des droits de la personne par rapport aux droits économiques et sociaux (<i>Human Rights Commissions and Economic and Social Rights</i>). Enfin, le personnel de la Direction des politiques et de l'éducation a assuré la formation du reste du personnel à l'application des nouvelles politiques, en plus d'avoir mené une enquête interne sur l'accessibilité des services et installations de la Commission.
RENSEIGNEMENTS	Réduire le délai moyen de réponse aux appels reçus directement par les agents des services de renseignements à moins de 2 minutes	Délai moyen de réponse ramené à 3,4 minutes.
ACCUEIL	Préparer les plaintes dans les 15 à 20 jours qui suivent la réception du questionnaire prévu.	Durée moyenne de préparation des plaintes ramenée à 28,6 jours. Le renforcement des efforts pour accélérer la préparation des plaintes s'est traduit par une réduction de cette durée à 9,4 jours au cours du dernier trimestre de l'exercice.
MÉDIATION	Obtenir un taux de règlement des plaintes soumises à une médiation d'au moins 65 pour 100.	Taux de règlement des plaintes soumises à une médiation : 73 pour 100 (comparable aux 74 pour 100 obtenus au cours de l'exercice précédent).
ENQUÊTES	Régler au moins 1 300 dossiers.	Règlement de 1 246 plaintes grâce aux services de médiation.
	Régler 80 pour 100 des dossiers ouverts il y a plus d'un an le 1 ^{er} avril 2000.	Règlement de 572 des 620 plaintes répondant à ce critère, ce qui correspond à 92 pour 100 de l'objectif visé.
	Régler au moins 850 dossiers grâce au processus d'enquête.	Règlement de 696 plaintes grâce au processus d'enquête, ce qui correspond à 81 pour 100 de l'objectif visé.
	Réduire la durée médiane d'ouverture des dossiers à moins de 9 mois.	Âge médian des dossiers au 31 mars 2001 : 7 mois.



COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE Aperçu des résultats pour 2000-2001

SERVICE	ENGAGEMENTS PRIS POUR 2000-2001	RÉALISATIONS EN 2000-2001 (au 31 mars 2001, sauf indication contraire)
	Réduire la durée moyenne d'ouverture des dossiers à 12 mois.	Âge moyen des dossiers le 31 mars 2001 : 10,4 mois.
PROJETS CORPORATIFS	Mettre en œuvre des normes de contrôle de la qualité.	Élaboration de normes relatives à la qualité des services applicables aux diverses directions de la Commission.
	Élaborer un programme de formation sur les techniques d'éducation du public.	Suite aux importantes initiatives prises durant l'exercice concernant les droits des personnes handicapées, réorientation des ressources en vue de l'organisation de 2 journées et demi de formation du personnel de la Commission aux droits des personnes handicapées et aux répercussions opérationnelles des nouvelles <i>Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement</i> .
	Lancer une étude sur l'accessibilité.	Enquête interne sur l'accessibilité des services de la Commission. Production d'une liste des services ou mesures accessibles, en vue de son affichage sur le site Web de la Commission. Augmentation des installations d'ATS de la Commission et lancement d'un site Web plus facile d'accès.

