



# **COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE**

**Résultats de l'exercice 2002-2003**

## **Commission ontarienne des droits de la personne**

### **Résultats de l'exercice 2002-2003**

*La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire du ministre des Affaires civiques. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent l'enquête sur les plaintes pour atteinte aux droits de la personne et le règlement de ces plaintes. La Commission est heureuse de fournir un résumé de ses résultats annuels pour l'année financière se terminant le 31 mars 2003. Le Rapport Annuel complet sera disponible lorsqu'il aura été déposé officiellement à la Législature.*

#### **Nombre de dossiers actuels**

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes pour atteinte aux droits de la personne qui sont de son ressort. Au cours de l'exercice 2002-2003, 1 776 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission.

Au cours de l'exercice, la Commission a fermé 1 954 dossiers, à peu près le même nombre que pour l'exercice précédent (1 932). La Commission comptait 2 137 dossiers actifs au 31 mars 2003.

La Commission a continué à traiter ses dossiers dans des délais courants, c'est-à-dire en maintenant l'âge moyen de ses dossiers à moins de 12 mois. Pour l'exercice, l'âge moyen des dossiers était de 11,5 mois par rapport au 11 mois correspondant l'année précédente.

#### **Discrimination fondée sur l'âge**

Poursuivant ses travaux sur la question de la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a publié en juin 2002 sa *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*.

Cette politique a été élaborée pour aider le public et le personnel de la Commission à mieux comprendre la façon dont le *Code* protège les Ontariennes et Ontariens âgés. Elle vise également à aider les fournisseurs de services, les employeurs et les locateurs à prendre conscience des obligations qui leur incombent en vertu du *Code*. La Commission a également publié six fiches de renseignements afin d'offrir une ressource facile et rapide à consulter pour expliquer les principaux points de cette politique.

En même temps, la Commission a annoncé sa vaste campagne de sensibilisation du public, réalisée en partenariat avec CARP (Canada's Association for the Fifty-Plus), visant à lutter contre les idées préconçues et les stéréotypes au sujet des personnes âgées.

La campagne présente des affiches montrant des personnes âgées ayant un autocollant sur le front sur lequel on peut lire « Meilleur avant » un certain âge, et elles portent le slogan suivant :

*« Personne ne devrait avoir de date limite. Cessons la discrimination en raison de l'âge. C'est pas correct et c'est illégal. »*

Les affiches portent sur les secteurs de l'emploi, des transports en commun, des services de santé et du logement, quatre secteurs qui touchent tout particulièrement les personnes âgées de l'Ontario.

## **Profilage racial**

Pour respecter son engagement d'entreprendre un projet sur les questions relatives à la race, à l'origine ethnique et au lieu d'origine, la Commission a annoncé le 9 décembre 2002, la veille de la Journée internationale des droits de l'Homme, qu'elle entreprendrait une enquête publique sur les effets du profilage racial sur les personnes, les familles, les collectivités et la société dans son ensemble.

La Commission a collaboré étroitement avec ses partenaires au sein de la collectivité pour élaborer le processus. Le 17 février 2003, l'initiative a été lancée, et du 18 au 28 février les lignes téléphoniques de la Commission étaient ouvertes le soir pour recevoir les observations du public. La Commission a également reçu un certain nombre d'observations par la poste et au moyen d'un questionnaire en ligne.

À la fin de l'exercice, la Commission avait reçu plus de 800 communications. Le 31 mars, la Commission a tenu une séance d'enquête d'un jour à Toronto, durant laquelle treize intervenants, constituant un échantillon représentatif des observations reçues, ont décrit les effets du profilage sur eux-mêmes, sur leur famille et leur collectivité, ainsi que sur la société et ses institutions. La séance a permis de sensibiliser le public, en particulier les personnes qui ne comprennent peut-être pas les effets néfastes du profilage.

La Commission entend publier un rapport sur l'initiative de profilage racial au cours du prochain exercice.

### **Approche intersectionnelle de la discrimination**

La Commission a publié un document de travail intitulé *Approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* et elle a invité les particuliers et les groupes intéressés à présenter leurs observations sur la façon dont l'analyse intersectionnelle peut être appliquée de manière cohérente dans tous les secteurs d'activité de la Commission. Le document explore comment des facteurs tels que la race, le sexe, l'âge, le lieu d'origine ou le handicap se recoupent souvent pour donner des expériences uniques de discrimination.

### **Initiative des droits de la personne à l'intention des Autochtones – Phase III**

Cette importante initiative vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. La Commission travaille en partenariat avec deux organismes autochtones, Grand River Employment and Training (GREAT), situé à Ohsweken (près de Brantford), et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) pour élaborer et mettre en oeuvre cette initiative.

Dans la deuxième phase de l'initiative, un agent de liaison en matière de droits de la personne a commencé à travailler à temps plein au NCCT en janvier 2002 afin de mieux faire connaître les droits de la personne et les services de la Commission. La troisième phase, l'évaluation du projet, a été mise en oeuvre au cours de l'exercice 2002-2003. Le rapport final, rédigé par GREAT, a été soumis en mars 2003 et concluait que ce modèle d'intervention était efficace, mais qu'il restait beaucoup à accomplir dans ce domaine.

La Commission suivra les recommandations du rapport final de GREAT visant à renforcer la viabilité du programme et à élaborer une stratégie pour élargir le programme à d'autres régions de l'Ontario.

## Questions relatives au handicap

Après la publication de son document *Politique et lignes directrices sur le handicap et l'obligation d'accommodement* en mars 2001, la Commission a poursuivi ses travaux sur cette question et entrepris plusieurs initiatives pour assurer l'égalité d'accès aux biens, aux services et aux installations pour les personnes ayant un handicap.

### 1. Le Code du bâtiment et l'accessibilité des restaurants

En mars 2002, la Commission a présenté au ministère des Affaires municipales et du Logement un mémoire en profondeur dans lequel elle soulignait la nécessité de réformer les exigences relatives à l'aménagement sans obstacle prévues dans le *Code du bâtiment* de l'Ontario. En juillet 2002, ce document a été rendu public avec un rapport sur une initiative de la Commission visant à promouvoir l'accessibilité dans le secteur des restaurants.

Cette initiative consistait à mener une enquête auprès de 29 grandes chaînes de restaurants en Ontario. La Commission a examiné les réponses reçues et constaté que les chaînes de restaurants établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Ni le *Code des droits de la personne* ni le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* ne sont pris en considération pour établir les normes d'accessibilité.

Par conséquent, la Commission a procédé à sa propre enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants. L'expert de la Commission a donc inspecté divers emplacements de sept chaînes de restaurants dans toute la province.

Les résultats de l'examen ont été décevants. Ils ont révélé qu'il existe des établissements en Ontario qui ne satisfont même pas aux exigences les plus élémentaires d'accessibilité du *Code du bâtiment* actuel, ni aux exigences du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Dans certains cas, les établissements sont absolument inaccessibles, alors que dans d'autres établissements, les personnes handicapées font face à des obstacles importants, par exemple, pour ce qui est d'avoir accès aux toilettes.

Au cours du prochain exercice, la Commission entend faire connaître les résultats de son enquête aux sept chaînes afin de vérifier leurs plans visant à assurer l'accessibilité à l'avenir. Les résultats de l'enquête seront aussi rendus publics.

## **2. Éducation et handicap**

La Commission a entrepris des travaux importants portant sur le handicap et l'éducation. En juillet 2002, la Commission a publié un document de consultation intitulé *Éducation et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario*. Le document de consultation invitait les personnes et organismes intéressés à soumettre des observations écrites sur ces questions et d'autres questions relatives aux droits de la personne touchant les personnes handicapées dans le domaine de l'éducation.

La Commission a reçu 124 observations écrites, provenant notamment d'organismes communautaires, de conseils scolaires, de comités consultatifs sur l'éducation de l'enfance en difficulté, de parents, d'élèves ayant un handicap, d'éducateurs, de collèges, d'universités, de consultants, de syndicats, de groupes de défense des droits et de ministères du gouvernement.

En novembre 2002, la Commission a tenu des audiences publiques à Ottawa, North Bay, Hamilton et Toronto. Un rapport de consultation et des lignes directrices sont en train d'être développés, lesquels devraient être publiés au cours de l'automne 2003.

## **3. Rapport sur les services de transport en commun**

En avril 2002, la Commission a publié son rapport sur *Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario*. Le rapport de la Commission résume les points de vue exprimés par des fournisseurs de services, des organismes représentant les personnes âgées et les personnes handicapées, des groupes de défense des droits et des particuliers durant les consultations menées par la Commission sur l'accès aux services de transport en commun.

Le rapport indique qu'en dépit du fait que le *Code* impose une obligation légale d'assurer un accès égal aux services de transport en commun, sans discrimination basée sur des motifs illicites, on constate que les personnes handicapées, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants font quotidiennement face à des obstacles dans leur utilisation des services de transport en commun.

Le rapport présente des recommandations invitant les fournisseurs de services à réaliser la pleine intégration et l'accessibilité des services, à adopter une approche universelle dans la conception des services et des installations, et à prendre toutes les mesures nécessaires, à moins de préjudice injustifié, pour atteindre ces objectifs. La Commission a également encouragé le gouvernement provincial à établir des normes et des échéanciers provinciaux et à tenir compte de l'urgence et des conséquences des problèmes d'accessibilité dans les services de transport en commun.

Aux termes de la nouvelle *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO), tous les fournisseurs de services de transport en commun en Ontario sont tenus d'élaborer et de rendre public un plan annuel visant l'accessibilité; ce plan doit prévoir des mesures pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, et ce dans les règlements internes, politiques, programmes, pratiques et services de l'organisme. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario souligne que les fournisseurs de services de transport en commun ont jusqu'au 30 septembre 2003 pour achever l'élaboration de leur premier plan d'accessibilité, soit un an après la promulgation de la LPHO.

### **Conscientisation par l'éducation du public**

Le commissaire en chef a pris part à plusieurs activités publiques, notamment : trois exposés sur la discrimination fondée sur l'âge; trois exposés à des jeunes dans des écoles ou des congrès; un exposé à Santiago, au Chili, à l'université Diego Portales, à l'occasion d'un congrès international sur les droits de la personne; enfin, un exposé devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes au sujet du mariage entre partenaires de même sexe.

Le personnel de la Commission a présenté plusieurs exposés à des sections locales de l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO), des conseils scolaires, des tribunes d'enseignantes et d'enseignants, des collèges et des universités.

En 2002-2003, l'utilisation du site Web de la Commission, [www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca), s'est accrue de 100 000 visites distinctes comparativement à l'exercice précédent.

En février 2003, la Commission a affiché un formulaire électronique sur le site pour permettre aux personnes intéressées de répondre à une invitation à soumettre des observations sur le profilage racial. Au 31 mars 2003, plus de 500 communications avaient été faites au moyen du formulaire électronique.

En collaboration avec COSTI, un organisme multiculturel de services aux nouveaux immigrants, la Commission a également réalisé des brochures en langage simple sur le harcèlement sexuel, le harcèlement racial, l'embauche, la procédure relative aux plaintes et les services de la Commission en quatre autres langues : urdu, punjabi, tagalog et espagnol. Les brochures sont disponibles sur le site Web de la Commission.

#### **[www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)**

Le site Web est en français et en anglais. Au cours de l'exercice 2002-2003, on a compté 330 131 visites distinctes. En moyenne, 904 personnes par jour visitent le site Web.

La Commission a continué à renforcer le partenariat établi avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) et a signé un accord cadre visant à des initiatives telles que la révision du document intitulé « *Les droits de la personne au travail* » afin d'en actualiser le contenu et de le rendre plus utile pour les professionnels oeuvrant dans le domaine des ressources humaines et la collaboration à la prestation d'ateliers et d'exposés et à la mise en oeuvre d'autres campagnes de sensibilisation

La Commission a également lancé une campagne d'éducation du public pour mettre en lumière la discrimination à laquelle font face les personnes âgées de l'Ontario en raison de leur âge, en partenariat avec la Canada's Association for the Fifty-Plus (CARP).

### **Direction des services juridiques**

Au cours de l'exercice 2002-2003, la Direction des services juridiques a pris part aux affaires suivantes : 13 décisions du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 37 règlements; 5 révisions judiciaires; 4 décisions issues d'un appel; une décision de la Cour suprême du Canada.

À la fin de l'exercice, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 80 dossiers du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario; 14 révisions judiciaires; 5 appels; une cause devant la Cour suprême du Canada.



## Cadre de responsabilisation

La Commission a présenté un cadre de responsabilisation dans chacun de ses cinq 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 réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2002-2003.

| SECTEUR DE SERVICE                                                      | ENGAGEMENTS POUR 2002-2003                                                                                                                                                                             | RÉALISATIONS EN 2002-2003<br>(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Promotion des droits de la personne et sensibilisation du public</b> | Avec ses partenaires, mettre en oeuvre une campagne de sensibilisation du public au sujet de l'âgisme et de la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet. | Campagne de sensibilisation lancée en juin 2002 en partenariat avec la Canadian Association for the Fifty-Plus (CARP).                                                                            |
|                                                                         | Mettre en oeuvre la troisième phase du programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.                                                                                              | Mise en oeuvre de la troisième phase et dépôt du rapport final en mars 2003.                                                                                                                      |
|                                                                         | Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.                                                                     | Le taux de 80 % a été atteint et même surpassé.                                                                                                                                                   |
|                                                                         | <i>L'enseignement des droits de la personne en Ontario</i> : Offrir des ressources additionnelles aux enseignants sur le site Web de la Commission.                                                    | Élaboration de nouvelles études de cas.                                                                                                                                                           |
|                                                                         | Autres réalisations d'importance.                                                                                                                                                                      | Publication de guides en langage simple sur le harcèlement sexuel et racial, l'embauche, la façon de déposer une plainte et les services de la Commission, en urdu, punjabi, tagalog et espagnol. |

| SECTEUR DE SERVICE | ENGAGEMENTS POUR 2002-2003                                                                                                                                                                                                                                   | RÉALISATIONS EN 2002-2003<br>(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Politiques         | Publier la <i>Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées</i> .                                                                                                                                                         | Énoncé de politique publié en juin 2002 en même temps que des fiches de renseignements sur les principaux aspects de la politique.                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                    | Publier le document de travail, <i>Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples</i> , et le distribuer aux intéressés pour obtenir leurs observations. | Document de travail publié en septembre 2002 avec une invitation à faire connaître ses réactions.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                    | Procéder à des consultations sur le handicap et le secteur de l'éducation, en vue d'élaborer un rapport de consultation et des lignes directrices particulières.                                                                                             | Document de consultation publié en juillet 2002. Séances de consultation publique tenues à Hamilton, North Bay, Ottawa et Toronto en novembre 2002.                                                                                                                                                                                                                                     |
|                    | Publier le rapport de consultation <i>Les droits de la personne et les services de transport en commun en Ontario</i> .                                                                                                                                      | Rapport de consultation publié en avril 2002.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                    | Publier des guides en langage simple sur les questions relatives au handicap en milieu de travail.                                                                                                                                                           | Ébauches élaborées et communiquées aux parties intéressées. Actuellement révisées pour tenir compte des observations recueillies.                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                    | Poursuivre des initiatives visant à promouvoir l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.                                                                                                                                                | Pour faire suite à l'enquête sur l'accessibilité des chaînes de restaurants et aux observations soumises au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet du <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario, on a engagé un expert pour inspecter les restaurants de sept chaînes et évaluer l'accessibilité des installations et des services.                                      |
|                    | Entreprendre un projet sur la discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.                                                                                                                                                    | Début d'une recherche sur le racisme. Lancement d'une enquête d'envergure provinciale sur le profilage racial. Élaboration d'un cadre de référence définissant le profilage racial. Utilisation des lignes téléphoniques et du site Web de la Commission pour recevoir des observations. Plus de 800 observations reçues et analysées. Séance d'enquête publique tenue le 31 mars 2003. |

| SECTEUR DE SERVICE | ENGAGEMENTS POUR 2002-2003                                                                                                                                     | RÉALISATIONS EN 2002-2003<br>(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | Élaborer des outils pour aider les employeurs à mettre en oeuvre des politiques et procédures relatives aux droits de la personne dans les milieux de travail. | Établissement de partenariats avec l'Association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario (APRHO) afin d'élaborer et de publier des documents pertinents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                    | S'assurer que l'on tient compte des obligations internationales dans l'élaboration de toutes les nouvelles politiques.                                         | Intégration des obligations internationales dans les travaux de la Commission portant sur la discrimination fondée sur l'âge, l'approche intersectionnelle, les questions d'accessibilité (transport en commun, restaurants, services éducatifs) et le racisme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                    | Surveiller l'application des conventions et des décisions des Nations Unies concernant les droits de la personne.                                              | <p>Contribution aux rapports que le Canada doit soumettre dans le cadre de conventions internationales (par exemple, la Commission a fourni des renseignements à la délégation canadienne chargée de déposer un rapport devant le comité des Nations Unies sur l'élimination de la discrimination raciale, ainsi qu'au ministère du Travail qui était chargé de présenter la réponse de l'Ontario aux questions de l'Organisation internationale du travail.)</p> <p>Initiatives indépendantes ou en collaboration visant à explorer comment les commissions peuvent aider le Canada à honorer ses obligations internationales, par exemple la Commission a préparé un mémoire au nom de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP) qui a été envoyé au gouvernement de la Colombie-Britannique au sujet de son projet de loi visant à abolir la commission des droits de la personne de cette province.</p> |

| <b>SECTEUR DE SERVICE</b>                       | <b>ENGAGEMENTS POUR 2002-2003</b>                                                                                                         | <b>RÉALISATIONS EN 2002-2003<br/>(au 31 mars 2003, sauf indication contraire)</b>                                                                                            |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | Autres réalisations d'importance                                                                                                          | La Commission a continué d'offrir au gouvernement provincial et au secteur privé des conseils éclairés sur un certain nombre de dossiers relatifs aux droits de la personne. |
| <b>Renseignements et réception des demandes</b> | Porter le temps moyen de réponse aux appels traités par une agente ou un agent des services de renseignements à 2 minutes ou moins.       | Le temps moyen pour répondre aux appels a été de 3 minutes.                                                                                                                  |
|                                                 | Rédiger les plaintes dans un délai de 14 à 18 jours.                                                                                      | Le délai moyen pour rédiger les plaintes a été de 18 jours.                                                                                                                  |
| <b>Services de médiation et d'enquête</b>       | Atteindre un taux de règlement d'au moins 65 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation.                            | Le taux de règlement atteint à l'issue d'une médiation a été de 72,9 %                                                                                                       |
|                                                 | Achever la médiation dans un délai de 3 à 6 mois, une fois que les parties ont accepté de procéder par médiation.                         | La médiation se fait en moins de 4 mois.                                                                                                                                     |
|                                                 | Porter à moins de 14 mois le temps moyen requis pour résoudre une plainte, depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la fermeture du dossier. | Le temps moyen requis pour résoudre une plainte a été de 11,5 mois.                                                                                                          |
| <b>Initiatives internes</b>                     | Continuer à mettre en oeuvre le plan stratégique interne pour 2001-2003.                                                                  | Le plan stratégique a été mis en oeuvre.                                                                                                                                     |

| <b>SECTEUR DE SERVICE</b> | <b>ENGAGEMENTS<br/>POUR 2003-2004</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Promotion                 | <p>En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public à la discrimination fondée sur l'âge et d'autres activités d'éducation du public à ce sujet.</p> <p>Élaborer un cadre de travail pour le programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones.</p> <p>Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants pour toutes les activités d'éducation du public évaluées.</p>                                                                    |
| Défense                   | <p>Publier le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.</p> <p>Publier des lignes directrices sur l'application du <i>Code</i> en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.</p> <p>Élaborer un cadre de consultation sur la race, l'origine ethnique et le lieu d'origine.</p> <p>Publier un rapport de consultation sur le profilage racial.</p> <p>Poursuivre les travaux visant à favoriser l'accessibilité parmi les fournisseurs de services en Ontario.</p> |
| Exécution                 | <p>Les agents des services de renseignements répondront à 70 % des demandes de renseignements téléphoniques.</p> <p>Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.</p> <p>Porter à 14 mois ou moins l'âge moyen des dossiers faisant l'objet d'une enquête.</p> <p>Porter à 12 mois ou moins l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.</p>                                                                                                  |

**Tableau 1 : Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités**  
**Nombre total de plaintes déposées = 1,776**

|                                   |            |            |             |                   |             |           |                       |               |                  |             |                    |                |                      |                  |                 |              |                   |                                  |                        |                    |                                   |
|-----------------------------------|------------|------------|-------------|-------------------|-------------|-----------|-----------------------|---------------|------------------|-------------|--------------------|----------------|----------------------|------------------|-----------------|--------------|-------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Logement                          | 6          | 5          | 6           |                   |             | 4         | 38                    | 32            | 30               | 29          | 1                  | 5              |                      | 7                | 10              | 2            | 32                |                                  | 207                    | 82                 | 4.62                              |
| Contrats                          |            |            |             |                   |             | 1         |                       |               |                  | 1           |                    | 1              |                      | 1                |                 | 1            |                   |                                  | 5                      | 2                  | 0.11                              |
| Emploi                            | 105        | 98         | 6           | 2                 | 26          | 49        |                       | 61            | 26               | 745         | 132                | 153            | 28                   | 177              | 337             | 161          | 383               | 6                                | 2495                   | 1226               | 69.03                             |
| Services                          | 13         | 23         | 6           |                   |             | 25        | 2                     | 8             | 4                | 390         | 6                  | 29             | 6                    | 32               | 53              | 6            | 19                |                                  | 622                    | 456                | 25.68                             |
| Association professionnelle       | 1          |            | 2           |                   |             | 2         |                       | 1             |                  | 7           | 1                  |                |                      |                  |                 |              | 1                 |                                  | 15                     | 10                 | 0.56                              |
| <b>Total</b>                      | <b>125</b> | <b>126</b> | <b>20</b>   | <b>2</b>          | <b>26</b>   | <b>81</b> | <b>40</b>             | <b>102</b>    | <b>60</b>        | <b>1172</b> | <b>140</b>         | <b>188</b>     | <b>34</b>            | <b>217</b>       | <b>400</b>      | <b>170</b>   | <b>435</b>        | <b>6</b>                         | <b>3344</b>            | <b>1776</b>        | <b>100%</b>                       |
| Pourcentage par motif cité        | 3.74       | 3.77       | 0.60        | 0.06              | 0.78        | 2.42      | 1.20                  | 3.05          | 1.79             | 35.05       | 4.19               | 5.62           | 1.02                 | 6.49             | 11.96           | 5.08         | 13.01             | 0.18                             | 100%                   |                    |                                   |
| Pourcentage du total des plaintes | 7.04       | 7.09       | 1.13        | 0.11              | 1.46        | 4.56      | 2.25                  | 5.74          | 3.38             | 65.99       | 7.88               | 10.59          | 1.91                 | 12.22            | 22.52           | 9.57         | 24.49             | 0.34                             | 188.29                 |                    |                                   |
|                                   | Âge        | Ascendance | Association | Casier judiciaire | Citoyenneté | Croyance  | État d'assisté social | État familial | État matrimonial | Handicap    | Harcèlement sexuel | Lieu d'origine | Orientation sexuelle | Origine ethnique | Race et couleur | Représailles | Sexe et grossesse | Violation du règlement intervenu | Total toutes citations | Total des plaintes | Pourcentage du total des plaintes |

\* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées et le pourcentage correspondant du total des plaintes serait donc supérieur à 100%.

**Tableau 2 : Règlements intervenus en 2002-2003 à l'issue d'une médiation, par motifs cités dans les plaintes**

|                        |                              |                                  |                   |
|------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| Âge                    | 28                           | 119 404,74\$                     | 4 264,46\$        |
| Ascendance             | 16                           | 77 875,00\$                      | 4 867,19\$        |
| Association            | 3                            | 8 000,00\$                       | 2 666,67\$        |
| Casier judiciaire      | 2                            | 14 000,00                        | 7 000,00\$        |
| Citoyenneté            | 2                            | 24 000,00\$                      | 12 000,00\$       |
| Croyance               | 17                           | 65 667,65\$                      | 3 862,80\$        |
| État d'assisté social  | 3                            | 2 000,00\$                       | 666,67\$          |
| État familial          | 17                           | 115 898,25\$                     | 6 817,54\$        |
| État matrimonial       | 8                            | 116 300,00\$                     | 14 537,50\$       |
| Handicap               | 272                          | 1 732 205,54\$                   | 6,368.40\$        |
| Harcèlement sexuel     | 41                           | 206 586,51\$                     | 5 038,70\$        |
| Lieu d'origine         | 25                           | 126 720, 00\$                    | 5 068,80\$        |
| Orientation sexuelle   | 16                           | 72 000,00\$                      | 4 500,00\$        |
| Origine ethnique       | 39                           | 215 270,00\$                     | 5 519,74\$        |
| Race et couleur        | 107                          | 548 725,30\$                     | 5 128,27\$        |
| Représailles           | 45                           | 266 562,81\$                     | 5 923,62\$        |
| Sexe et grossesse      | 135                          | 765 620,07\$                     | 5 671,26\$        |
| <b>Total général *</b> | <b>776</b>                   | <b>4 476 835,87\$</b>            | <b>5 769,12\$</b> |
|                        | <b>Domages-<br/>intérêts</b> | <b>Personnes<br/>indemnisées</b> | <b>Moyenne</b>    |

\* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total général obtenu en reprenant pour chaque motif cité les dommages-intérêts accordés à une plaignante ou un plaignant dépasse le total réel des règlements intervenus pour l'ensemble des plaintes (2 472 096,26 \$).

**Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cités dans les plaintes**  
**Nombre total de dossiers fermés : 1 954**

|                                                 |            |            |             |                   |             |           |                       |               |                  |             |                    |                |                      |                  |                 |              |                   |                                  |                           |                    |                                   |
|-------------------------------------------------|------------|------------|-------------|-------------------|-------------|-----------|-----------------------|---------------|------------------|-------------|--------------------|----------------|----------------------|------------------|-----------------|--------------|-------------------|----------------------------------|---------------------------|--------------------|-----------------------------------|
| Plainte rejetée                                 | 16         | 37         | 6           |                   | 2           | 15        | 4                     | 8             | 3                | 125         | 14                 | 47             | 18                   | 60               | 119             | 18           | 59                | 1                                | <b>552</b>                | 271                | 13.87                             |
| Abandon faute de preuves                        |            | 1          | 1           |                   |             | 2         |                       | 3             | 2                | 27          | 2                  | 3              | 1                    | 6                | 13              | 2            | 8                 |                                  | <b>71</b>                 | 40                 | 2.05                              |
| Plainte non traitée (art. 34)                   | 19         | 20         | 4           | 3                 |             | 8         | 2                     | 10            | 8                | 113         | 8                  | 23             | 6                    | 39               | 82              | 18           | 36                | 2                                | <b>401</b>                | 185                | 9.47                              |
| Tribunal des droits de la personne de l'Ontario | 3          | 6          |             |                   |             | 2         | 3                     | 4             | 1                | 17          | 11                 | 4              | 3                    | 8                | 22              | 12           | 38                |                                  | <b>134</b>                | 58                 | 2.97                              |
| Règlement entre les parties                     | 24         | 12         | 10          | 1                 |             | 12        | 3                     | 10            | 11               | 185         | 25                 | 21             | 9                    | 30               | 71              | 40           | 102               | 1                                | <b>567</b>                | 324                | 16.58                             |
| Règlement par médiation                         | 66         | 51         | 11          | 2                 | 1           | 40        | 6                     | 33            | 18               | 550         | 92                 | 63             | 22                   | 100              | 244             | 102          | 277               |                                  | <b>1678</b>               | 909                | 46.52                             |
| Plainte retirée                                 | 16         | 9          | 2           |                   | 2           | 12        | 2                     | 15            | 10               | 89          | 11                 | 21             | 7                    | 23               | 42              | 18           | 43                | 1                                | <b>323</b>                | 167                | 8.55                              |
| <b>Total</b>                                    | <b>144</b> | <b>136</b> | <b>34</b>   | <b>6</b>          | <b>5</b>    | <b>91</b> | <b>20</b>             | <b>83</b>     | <b>53</b>        | <b>1106</b> | <b>163</b>         | <b>182</b>     | <b>66</b>            | <b>266</b>       | <b>593</b>      | <b>210</b>   | <b>563</b>        | <b>5</b>                         | <b>3726</b>               | <b>1954</b>        | <b>100%</b>                       |
| Pourcentage                                     | 3.86       | 3.65       | 0.91        | 0.16              | 0.13        | 2.44      | 0.54                  | 2.23          | 1.42             | 29.68       | 4.37               | 4.88           | 1.77                 | 7.14             | 15.92           | 5.64         | 15.11             | 0.13                             | <b>100%</b>               |                    |                                   |
|                                                 | Âge        | Ascendance | Association | Casier judiciaire | Citoyenneté | Croyance  | État d'assisté social | État familial | État matrimonial | Handicap    | Harcèlement sexuel | Lieu d'origine | Orientation sexuelle | Origine ethnique | Race et couleur | Représailles | Sexe et grossesse | Violation du règlement intervenu | Total toutes catégories * | Total des plaintes | Pourcentage du total des plaintes |

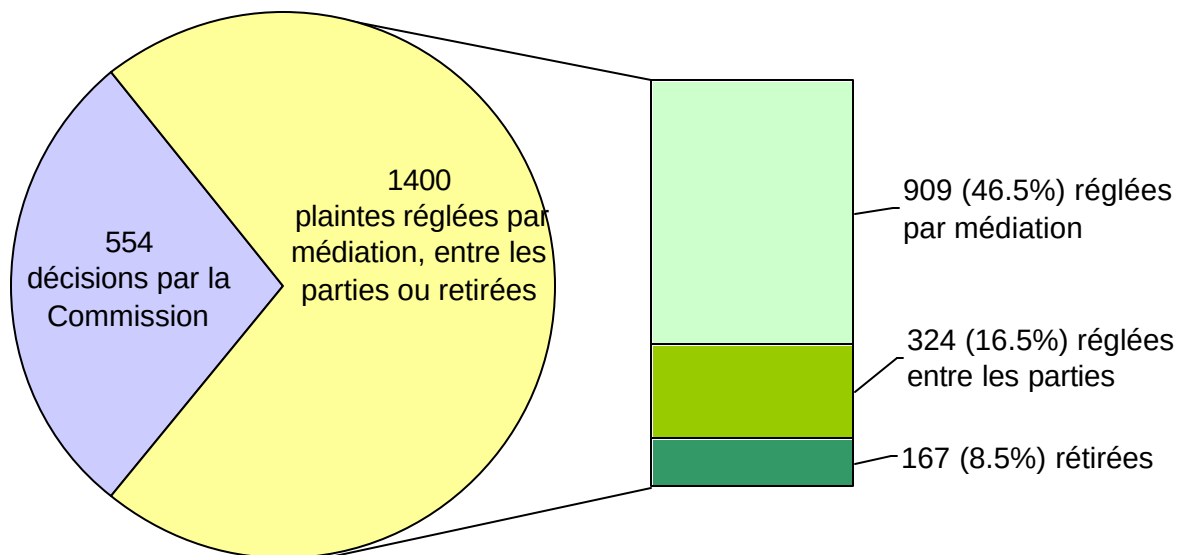
\* Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, ce total est supérieur au total des plaintes déposées



**Tableau 4 : Dossiers fermés, par décision prise et par domaine**  
**Nombre total de dossiers fermés : 1 954**

|                                                 |           |           |             |            |                               |                         |                                   |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------|------------|-------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Plainte rejetée                                 | 14        | 4         | 191         | 60         | 2                             | 271                     | 13.87                             |
| Abandon faute de preuves                        | 5         |           | 31          | 4          |                               | 40                      | 2.05                              |
| Invocation de l'art. 34 – Plainte non traitée   | 9         | 1         | 115         | 49         | 11                            | 185                     | 9.47                              |
| Tribunal des droits de la personne de l'Ontario | 8         |           | 39          | 11         |                               | 58                      | 2.97                              |
| Règlement entre les parties                     | 12        | 1         | 267         | 43         | 1                             | 324                     | 16.58                             |
| Règlement par médiation                         | 38        | 2         | 799         | 65         | 5                             | 909                     | 46.52                             |
| Plainte retirée                                 | 6         | 2         | 140         | 16         | 3                             | 167                     | 8.55                              |
| <b>Total</b>                                    | <b>92</b> | <b>10</b> | <b>1582</b> | <b>248</b> | <b>22</b>                     | <b>1954</b>             | <b>100%</b>                       |
| Pourcentage                                     | 4.71      | 0.51      | 80.96       | 12.69      | 1.13                          | 100%                    |                                   |
|                                                 | Logement  | Contrats  | Emploi      | Services   | Associations professionnelles | Total toutes catégories | Pourcentage du total des plaintes |

### Dossiers fermés, par type de règlement



### Ventilation des décisions de la Commission

