

HRLSC Human Rights Legal Support Centre

RAPPORT ANNUEL

2018-2019

CAJDp

**Centre d'assistance juridique
en matière de droits de la personne**



Le CAJDP offre ses services dans tout l'Ontario. Ses avocats travaillent à Toronto, Guelph, Hamilton, London, Thunder Bay et Windsor. C'est pour cette raison qu'il reconnaît avoir une présence sur les territoires traditionnels des Wendats, des Haudenosaunis, des Anichinabés, des Attawandarons, des Lenni-Lunaape, des Métis et en particulier celui de la Première Nation Mississauga de New Credit. La province que l'on appelle aujourd'hui l'Ontario est le territoire actuel de plusieurs peuples autochtones venant des quatre coins de l'île de la Tortue. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance de pouvoir y travailler.

De plus, le CAJDP reconnaît que ce territoire est régi par le Pacte de la ceinture wampum faisant référence au concept du « bol à une seule cuillère », qui constitue une entente entre la Confédération des Haudenosaunis, les Anichinabés et d'autres nations alliées à partager en paix et à gérer le territoire et les eaux de la région des Grands Lacs.

TABLE DES MATIÈRES

Messages de la présidente et de la directrice générale	4
Nos activités : notre mandat et nos services	7
Activités	10
En chiffres : statistiques	16
Analyse du rendement opérationnel	17
Indicateurs de rendement	25
Conseil d'administration, membres du personnel et étudiants	28
Le cajdp dans les médias nationaux et internationaux	29
Règlements	31
Cas marquants du cajdp	33
Résolus par voie d'audience	33
Analyse du rendement financier	38
Accomplissement de la lettre de mandat	39

MESSAGES DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

LA RECONNAISSANCE DE L'EXCELLENCE

Ena Chadha, présidente

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le « *Code* ») stipule que le respect du droit à l'égalité et des chances égales pour tous est une question de politique publique dans la province de l'Ontario. Ceci comprend promouvoir une atmosphère de compréhension et de dignité permettant à chacun d'apporter sa contribution à la communauté. À titre de présidente du conseil d'administration du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (« CAJDP »), c'est avec fierté que je présente au procureur général de l'Ontario le rapport annuel 2018-2019 du CAJDP. Ce dernier décrit notre engagement envers l'avancement de cet important mandat public, tout comme nos réalisations à grande échelle.

En juin 2018, le CAJDP a célébré son 10^e anniversaire à titre d'agence autonome offrant des services juridiques en matière de droits de la personne à tous les Ontariens qui demandent le respect, la protection et la réalisation de leurs droits

[TRADUCTION] « Il est désormais clair que pour d'autres employeurs, il est contraire au Code des droits de la personne d'exclure les non-citoyens qui peuvent légalement travailler au Canada. Leur candidature doit donc être prise en considération pour tous les postes ».

prescrits par le *Code*. Le CAJDP a été l'hôte d'une célébration qui a rassemblé des membres de la communauté, des activistes des droits de la personne, des universitaires, des défenseurs des droits, d'anciens employés et des étudiants. Tous ont écouté les présentations judicieuses des conférenciers sur l'égalité et la discrimination. Au cours de cet événement, il a été établi que le CAJDP est perçu comme une entité essentielle en ce qui concerne l'accès à la justice en matière de droits de la personne pour tous les Ontariens, et tout particulièrement pour ceux qui subissent de la discrimination cumulative.

Au cours de la dernière décennie, le rôle joué par le CAJDP dans la protection des droits prévus au Code de la province a influencé de manière positive les droits de la personne au pays. L'année 2018 s'est révélée exceptionnelle, puisque l'équipe juridique du CAJDP s'est fait la championne de dossiers qui ont établi des précédents. À titre d'exemple, le CAJDP a plaidé avec succès en faveur du droit de tous les chercheurs

d'emploi légitimes de poser leur candidature et d'obtenir un emploi en Ontario sans égard à leur citoyenneté, comme dans le cas d'un étudiant

– Chantal Tie, avocate CAJDP.
[Source : [TRADUCTION] Le tribunal des droits de la personne

international en génie dans l'affaire *Haseeb c. Imperial Oil Ltd*, [2018 HRTO 957](#). En outre, le CAJDP a continué de promouvoir l'importance cruciale de la compensation corrective, comme l'octroi de 75 000 \$ à une survivante d'agression sexuelle dans l'affaire *A.M c. Kellock*, [2019 HRTO 414](#). Pour terminer, dans l'affaire *Wickham c. Hong Shing Chinese Restaurant*, [2018 HRTO 500](#), le CAJDP a représenté un homme de race noire à qui on avait demandé de payer son repas avant d'être servi. Le TDPO a statué que M. Wickham et ses amis avaient fait l'objet de profilage racial par le personnel du restaurant. Il a octroyé des dommages-intérêts généraux, prenant en considération la nature de l'incident et ses répercussions sur M. Wickham.

Le programme de médiation du CAJDP a reçu le prestigieux Prix Améthyste, qui consacre l'excellence du service au sein de la fonction publique de l'Ontario. Ce prix compte parmi les réalisations importantes du CAJDP en 2018. Depuis plus de six ans, le programme de médiation a réussi à augmenter, de 90 % en moyenne, la participation du CAJDP aux médiations, détournant ainsi les différends du système judiciaire et permettant d'importantes économies en ce qui concerne les coûts privés et publics des audiences. En moyenne, le programme de médiation a entraîné une augmentation de 81 % de règlements des dossiers du CAJDP avant une audience formelle.

Outre la célébration de nos nombreuses réussites, notre dixième anniversaire nous donne l'occasion de réfléchir sur les défis posés par la croissance. Au cours de la décennie, le CAJDP a dispensé des conseils juridiques à plus de 20 000 personnes. Nous savons que les Ontariens souhaitent accéder à un système de conseils et de représentation juridiques qui réagit à leurs préoccupations particulières. Le CAJDP répond à plus de 23 000 appels par année. Le taux de satisfaction envers ses services atteint 89 %. Cependant, nous comptons déployer des ressources technologiques qui nous aideront à fournir nos services plus efficacement. Nous entamons une nouvelle décennie de progrès des droits de la personne. Je suis convaincue qu'avec le soutien de la communauté et du gouvernement, le CAJDP continuera sa progression à titre de pilier intégral du système des droits de la personne de l'Ontario.

Je suis extrêmement fière d'être la présidente d'un groupe extraordinaire, composé de personnes intelligentes et soucieuses de l'équité, qui forme le conseil d'administration du CAJDP. Au nom dudit conseil d'administration, je remercie les employés dévoués du CAJDP pour leur dur travail, et aussi pour la compassion et le professionnalisme dont ils font preuve lorsqu'ils donnent une voix et défendent les droits des Ontariens de vivre et de travailler dans une société libre de toute forme de discrimination et de harcèlement.

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

*Sharmaine Hall, directrice
générale*

De manière indéfectible, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne concentre ses efforts sur la prestation de services juridiques de la plus haute qualité à tous ceux qui croient avoir subi de la discrimination contrairement aux dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario.

L'année 2018-2019 a été occupée et productive au Centre. Comme l'indiquent nos statistiques 2018-2019, le CAJDP a connu une année formidable en ce qui concerne le service à ses clients.

- Nous avons effectué plus de médiations et tenu plus d'entrevues d'audiences qu'au cours de l'année fiscale précédente.
- Notre participation aux médiations a connu une hausse d'environ 25 % par rapport à l'année 2017-2018.
- Nous avons conclu des règlements lors de médiations dans 29 % de cas de plus, et aussi dans presque 39 % de cas de plus aux stades préparatoires à l'audience et de l'audience.
- Dans l'ensemble, en 2018-2019, le CAJDP a réglé 100 demandes présentées au TDPO de plus que nous l'avions fait en 2017-2018.

[TRADUCTION] « *Jamais je n'aurais pu négocier ma plainte sans vous. C'est grâce à votre représentation que ma médiation a été réglée avec succès. Je suis devenu plus autonome, car je me suis tenu debout.* »

– Un client du CAJDP

Le système de protection des droits de la personne tire avantage de ces réussites, car certaines affaires sont retirées plus tôt du processus, ce qui permet au TDPO de fonctionner plus efficacement. Plus important encore, nos clients tirent avantage de notre taux de règlement élevé, car ils peuvent passer à autre chose. Le CAJDP tient à souligner le courage et la détermination de tous ses clients. Nous désirons également reconnaître l'excellent travail de notre personnel, un groupe dévoué et talentueux qui fournit sans cesse un excellent service aux personnes réclamant des droits de la personne. Pour terminer, nous témoignons notre reconnaissance au conseil d'administration du CAJDP, dont l'engagement envers le travail du Centre ne faiblit jamais.

NOS ACTIVITÉS : NOTRE MANDAT ET NOS SERVICES

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne est un organisme indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario par le biais du ministère du Procureur général.

MANDAT

Le CAJDP œuvre à la promotion de l'égalité et à la protection des droits de la personne par la prestation d'un large éventail de services d'aide et de soutien juridique accessibles et de qualité aux victimes de discrimination, en contravention du Code des droits de la personne de l'Ontario.

QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION?

La discrimination désigne le fait de traiter quelqu'un différemment et de façon injuste en raison d'une caractéristique personnelle telle que la race, la déficience, l'âge ou le sexe. Selon le *Code des droits de la personne*, la plupart des cas de discrimination surviennent en raison de l'appartenance d'une personne à un groupe particulier.

Le *Code des droits de la personne* interdit les traitements injustes, dans quelque aspect de la vie que ce soit, en raison de l'une des caractéristiques personnelles ci-dessous, que l'on appelle les « motifs de discrimination ».

[TRADUCTION]

« *C'est bien qu'en Ontario, il y ait un Code qui protège les gens contre la discrimination et le harcèlement injustes* ».

- Benjamin Williamson
[Source : Lettre intitulée :
[TRADUCTION] L'aide juridique
pour les personnes ayant une
déficience n'est pas
suffisamment financée. Par
Benjamin Williamson, le
7 mars 2019. *The Charlatan*]

- La citoyenneté
- L'ascendance
- L'état matrimonial
- La race
- La couleur
- La déficience
- Le lieu d'origine
- La situation de famille
- Le genre/le sexe : identité de genre, expression de genre, grossesse, orientation sexuelle et sollicitation ou harcèlement sexuel
- L'origine ethnique
- Les croyances (religion)
- L'âge
- Le fait de recevoir de l'assistance sociale (en matière de logement)
- L'état de personne graciée (en matière d'emploi).

Le *Code* prévoit également la protection contre la discrimination dans cinq aspects de la vie quotidienne appelés secteurs sociaux. Ces secteurs sociaux comprennent :

- **L'emploi** : offres d'emploi, formulaires de demandes d'emploi, entretiens d'embauche, affectations, environnement de travail, formations, promotions, mesures disciplinaires, cessations d'emploi, activités bénévoles;
- **L'hébergement** : le lieu où vous vivez ou souhaitez vivre, que ce soit en tant que locataire ou propriétaire;
- **Les biens, services et installations** : écoles, hôpitaux, magasins, restaurants, organismes et installations de sports et loisirs;
- **Les contrats** : y compris les accords écrits et verbaux;
- **L'adhésion** à un syndicat ou à une association commerciale ou professionnelle.

NOS SERVICES

Nous offrons gratuitement l'assistance juridique aux personnes qui ont été victimes de discrimination dans un secteur de la vie quotidienne couvert par le *Code*. Ainsi, nous offrons des **services de conseils gratuits par téléphone** à travers tout l'Ontario. Le Centre aide les personnes qui l'appellent à

[TRADUCTION] « *[Le système juridique] est très complexe. Pour une personne inexpérimentée comme moi, il est facile de se perdre dans le processus et de commettre des erreurs. L'aide du CAJDP m'a été fort précieuse, car elle m'a permis de comprendre ce qui se passait, tout particulièrement lorsque le personnel m'a donné des conseils concrets. J'ai l'impression d'être beaucoup mieux informé que je l'étais avant au sujet de l'ensemble du processus* ».

– Un client du CAJDP

identifier les cas de discrimination, à comprendre les options qui s'offrent à elles et à décider si elles devraient entreprendre des démarches juridiques.

Nos **services juridiques** (y compris les conseils et la représentation) sont fournis afin d'aider les clients à faire ce qui suit :

- À déposer une demande auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal »);
- À négocier les règlements;
- À assister aux médiations et aux audiences devant le Tribunal;
- À faire exécuter une ordonnance du Tribunal si l'affaire est remportée.

Nos **services destinés aux Autochtones** aident ceux qui souhaitent faire usage du système des droits de la personne en Ontario et recevoir gratuitement de l'assistance juridique de la part d'un membre autochtone du CAJDP. Nous offrons ces services, car nous reconnaissons le fait que traditionnellement, les personnes autochtones ne se tournaient pas vers le processus en matière de droits de la personne, étant donné que plusieurs d'entre elles ne sont pas familières avec les perspectives juridiques occidentales. Le CAJDP s'engage à offrir aux Autochtones des services accessibles et culturellement adaptés.

EN LIGNE

Nos plateformes en ligne, dont notre site Web, hrlsc.on.ca, sont des passerelles vers le système juridique de l'Ontario en matière de droits de la personne. Elles comprennent un ensemble d'outils et de ressources accessibles au sujet de la discrimination. Pour tout savoir sur les services offerts par le CAJDP et les critères d'admissibilité, ou pour consulter nos guides utiles, visitez le site www.hrlsc.on.ca, suivez-nous sur [twitter](#) ou voyez notre page [Facebook](#).

Le personnel du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne fait bien plus que de fournir des conseils juridiques et de représenter les requérants. Il est important pour nous de tisser des liens au sein des communautés et d'établir des partenariats afin d'échanger de l'information au sujet des services du CAJDP.

10^e ANNIVERSAIRE

Le 28 juin 2018, le CAJDP célébrait son 10^e anniversaire. Depuis dix ans, il fournit de l'assistance juridique aux personnes qui ont subi de la discrimination aux termes du *Code des droits de la personne*. Cette célébration nous a donné l'occasion de réfléchir à notre passé et de planifier notre avenir. Nous avons en outre utilisé cet événement pour remercier toutes les personnes ayant contribué au succès du CAJDP. Ainsi, nous avons souligné les efforts de nos partenaires : le ministère de Procureur général (« MPG »); la Commission ontarienne des droits de la personne (« OHRC »); Aide juridique Ontario et nos amis aux cliniques juridiques communautaires de l'Ontario; la faculté de droit d'Osgoode Hall et les extraordinaires étudiants du Programme intensif de lutte contre la discrimination. Nous avons également remercié notre personnel (passé et présent), dont l'engagement, le dévouement et les efforts infatigables ont permis aux Ontariens d'avoir des services juridiques de qualité élevée devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (« TDPO »). Nous avons également utilisé l'événement dans un but plus important encore : remercier nos clients, ces braves citoyens qui ont décidé de lutter contre la discrimination. Nous avons célébré les nombreux changements aux politiques et dispositions législatives qui ont découlé de nos dossiers, y compris les suivants :

- Le retrait du zonage discriminatoire dans quatre municipalités de l'Ontario;
- Des salles de bain accessibles pour les voyageurs ayant une déficience dans le nord de l'Ontario;

- De nouvelles politiques pour aborder la discrimination subie par les joueurs de hockey transgenres;
- Un nouveau plan d'équité lié aux pratiques d'embauche au sein d'une commission scolaire provinciale;
- Le retrait de renseignements médicaux périmés des permis de conduire; et
- L'accès des prisonniers aux dispositifs d'aide à la mobilité et une décision ayant une vaste portée permettant aux réclamants des droits de la personne de déposer simultanément une plainte professionnelle réglementaire et une réclamation en matière de droits de la personne.

Nous reconnaissons que notre travail n'est pas terminé. Prendre le temps de réfléchir aux réalisations du CAJDP jusqu'à maintenant nous convainc cependant de continuer à lutter pour promouvoir les droits de la personne et pour faire de l'Ontario un lieu de résidence et de travail équitable pour tous.

LE PROGRAMME DE MÉDIATION – LE PRIX AMÉTHYSTE

Le jeudi 13 septembre, le programme de médiation du CAJDP a reçu le prix Améthyste de la fonction publique de l'Ontario, pour l'excellence des services dans la catégorie de ce groupe. Notre médiation Le programme a été mis en nomination par le personnel du MPG à cause des répercussions qu'il a eues, soit l'augmentation de l'efficacité du processus de règlement en matière de droits de la personne et une incidence positive sur les requérants. Dans le cadre du programme, les entrevues à l'étape de la demande ont été transférées des avocats du CAJDP à une petite équipe de parajuristes. Ce changement a favorisé l'utilisation plus efficace des ressources juridiques, permettant aux avocats de fournir une représentation en justice à un nombre beaucoup plus important de clients au stade de la médiation. En conséquence, le nombre de requérants représentés au stade de la médiation a beaucoup augmenté, tout comme le nombre de règlements conclus avant la médiation ou lors de cette étape. Régler plus tôt les dossiers dans le système de justice rend plus viable le système de protection des droits de la personne. En décembre 2018, le CAJDP a été avisé qu'à compter du 1^{er} avril 2019, le gouvernement ne financerait plus le programme de médiation. Cette perte a entraîné une réduction importante des services du CAJDP et constitue une perte pour le système de protection des droits de la personne en général.

PROGRAMME DES ÉTUDIANTS EN DROIT (PROGRAMME INTENSIF DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION – ADIP)

Chaque année, le CAJDP accueille 12 étudiants (6 par trimestre) dans le cadre du Programme intensif de lutte contre la discrimination de la faculté de droit d'Osgoode Hall. Le programme donne aux étudiants l'occasion d'acquérir des connaissances spécialisées de la législation sur l'antidiscrimination, de développer des compétences transférables en matière de litiges et de médiations et de prendre part au processus de demande, du début à la fin. Cette collaboration entre le CAJDP et Osgoode accroît la capacité du CAJDP de répondre aux demandes et de fournir des services d'accueil. Nous attendons avec impatience les prochaines occasions de renforcer ce partenariat très réussi.

LE PERSONNEL DU CAJDP ENTRAÎNE L'ÉQUIPE DU PROCÈS SIMULÉ SUR LA DIVERSITÉ

Depuis 2012, l'Association des étudiants noirs en droit du Canada (BLSA) est l'hôte du procès simulé Julius Alexander Isaac. Ainsi nommé en mémoire du juge en chef de la Cour fédérale d'appel, maintenant décédé (le premier juge noir à siéger à la Cour fédérale du Canada), le procès simulé est consacré à un domaine du droit dans lequel sont soulevées des questions sur l'équité et la diversité. Au cours des trois dernières années, les avocats Roger Love et Grace Vaccarelli, du CAJDP, ont été les entraîneurs de l'équipe à la faculté de droit d'Osgoode Hall. Le CAJDP reconnaît la valeur de ce formidable évènement et se réjouit d'avoir l'occasion d'y participer.

PARTENARIAT AVEC LA CLINIQUE COMMÉMORATIVE BARBRA SCHLIFER

Il y a quelques années, le CAJDP a entamé un partenariat avec la Clinique commémorative Barbra Schlifer afin d'aider ses clients, lesquels sont des survivants d'agressions sexuelles et ont subi de la discrimination aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Dans le cadre de ce partenariat, des membres du personnel du CAJDP ont tenu des séances de formation destinées au

personnel de la Clinique Schlifer. En outre, nous avons mis en place un processus d'aiguillage direct qui permet aux membres du personnel de la Clinique Schlifer d'aiguiller rapidement des clients vers nous pour qu'ils obtiennent des conseils et de la représentation dans des dossiers de droits de la personne. Ce système d'aiguillage chaleureux a aidé un nombre croissant de clients survivants en s'assurant qu'ils n'ont pas à répéter continuellement leurs expériences en matière d'agression sexuelle afin d'obtenir du soutien dans leur dossier de droits de la personne.

PARTENARIAT AVEC ÉDUCATION JURIDIQUE COMMUNAUTAIRE ONTARIO (EJCO)

Projet de recherche en évolution sur les services juridiques

Le CAJDP prend part à un projet de recherche unique consacré à l'accès à la justice. Cette initiative sur trois ans examine l'efficacité de l'éducation et des renseignements juridiques publics dans le cadre de l'aide apportée aux personnes à revenus faibles ou moyens qui s'attaquent à leurs problèmes juridiques concernant la sécurité du revenu, l'éclatement de la famille, le logement, la discrimination et les droits de la personne. Sous la direction d'Éducation juridique communautaire Ontario (EJCO) en partenariat avec l'institut de recherche sociale de l'Université York, les chercheurs examinent les services dégroupés et autres services juridiques en Ontario et en Colombie-Britannique. L'objectif de ce projet est de générer des constatations empiriques qui fournissent des renseignements sur le genre de circonstances ou de dossiers dans lesquels des services moins poussés (et généralement moins onéreux) soutiennent ou entraînent des résultats de qualité.

SERVICES AUX AUTOCHTONES – CLINIQUE JURIDIQUE MOBILE

Au cours de l'automne 2018, le personnel du CAJDP à London, en Ontario, a entamé sa participation à la clinique juridique mobile destinée aux Autochtones. Le centre d'amitié N'Amerind est l'hôte de cette initiative. Elle offre des consultations juridiques gratuites dans plusieurs domaines, y compris les droits de la personne. La participation du CAJDP à cette initiative permet d'établir des liens avec les travailleurs juridiques autochtones du Sud-Ouest ontarien et les

membres du personnel de la clinique juridique de London.

En outre, en février dernier, le CAJDP a poursuivi son partenariat avec l'*Ontario Federation of Indigenous Friendship Centers (OFIFC)* et a dispensé une deuxième formation en matière de droits de la personne au centre d'amitié N'Amerind de London. Cette formation a été dispensée aux travailleurs autochtones de première ligne provenant d'organismes variés situés à London ou dans ses environs.

Dans le cadre de notre partenariat avec l'*OFIFC*, nous avons également tenu des ateliers sur la législation en matière de droits de la personne et sur notre programme de services aux Autochtones à Thunder Bay.

VISITE D'UNE DÉLÉGATION CORÉENNE

En octobre 2018, le CAJDP a été l'hôte d'une délégation de la *National Human Rights Commission of Korea* (« *NHRCK* »). La *NHRCK* est une institution nationale chargée de promouvoir et d'améliorer les droits de la personne en Corée. La délégation était formée de 5 enquêteurs qui effectuaient une recherche sur la manière dont coopèrent les organismes canadiens nationaux et régionaux en matière de droits de la personne. Ils tentaient de déterminer si le modèle canadien pouvait être appliqué à la Corée du Sud.

Cette visite a donné au CAJDP l'occasion de partager des renseignements au sujet du système unique de l'Ontario. Nous avons fourni des renseignements sur les rôles du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et de la Commission ontarienne des droits de la personne, de même que sur le rôle que joue notre organisme en s'assurant que les droits des Ontariens ayant subi de la discrimination aux termes du *Code* sont protégés. Avant de retourner en Corée, la délégation avait en outre planifié des visites à la Commission canadienne des droits de la personne et à la Commission des droits de la personne du Manitoba.

LE PERSONNEL DU CAJDP AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ

TORONTO

Les membres du personnel du CAJDP ont tenu un atelier de 3 heures au collège George Brown College (Toronto) sur la discrimination en matière de logement

et le *Code des droits de la personne*. L'atelier faisait partie d'un cours sur le logement et l'itinérance dispensé aux étudiants du programme des travailleurs communautaires.

WINDSOR

Le personnel du CAJDP a discuté de la question des travailleurs migrants et de l'accès à la justice à l'Université de Windsor. Cette présentation faisait partie d'un séminaire sur la théorie juridique féministe.

THUNDER BAY

Le personnel du CAJDP a tenu un atelier à l'Université Lakehead de Thunder Bay. L'association des étudiants en droits de la personne était l'hôte de cet événement

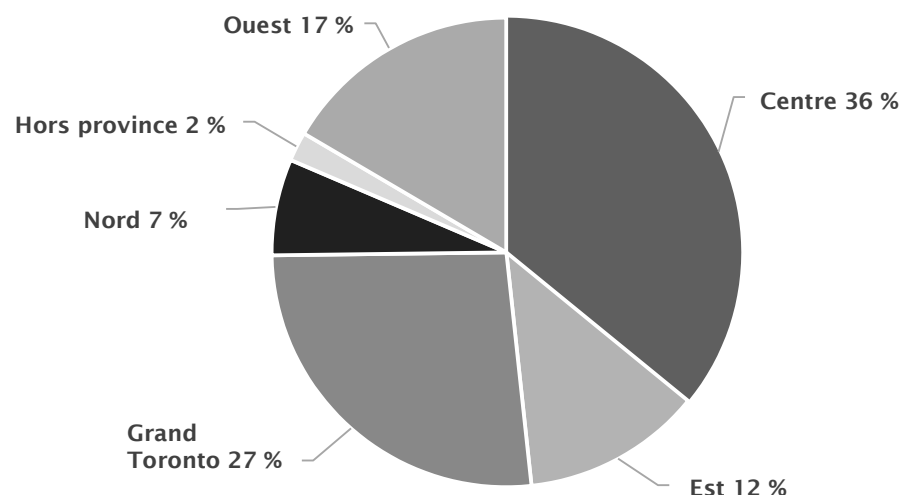
EN CHIFFRES : STATISTIQUES

Chaque année, le CAJDP offre des services juridiques à des milliers de personnes dans tout l'Ontario.

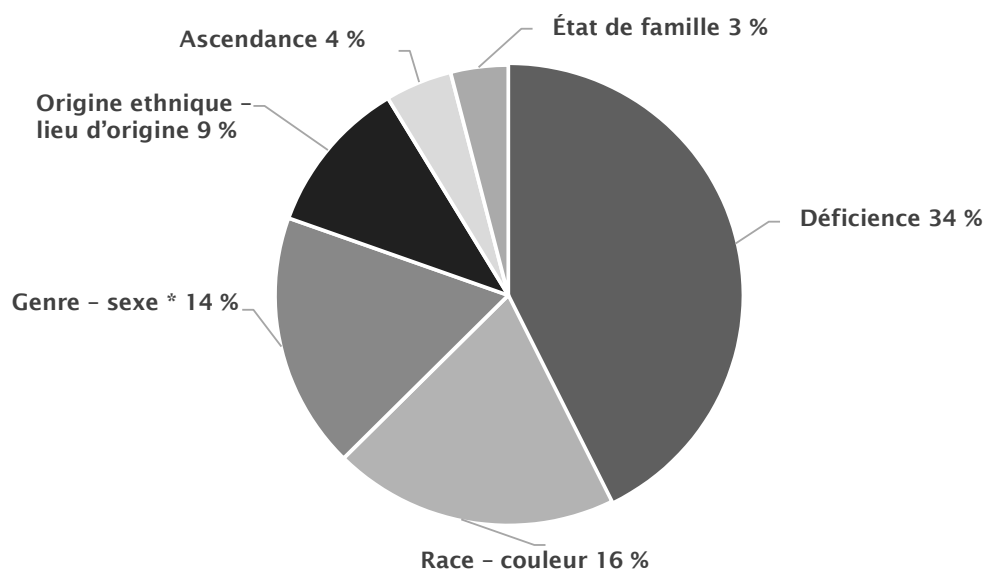
STATISTIQUES

23 279	réponses aux demandes d'information initiales
15 287	personnes ayant reçu de l'assistance juridique gratuite au sujet d'une violation potentielle au Code des droits de la personne.
2 725	personnes ayant reçu des services juridiques poussés de nos avocats et représentants légaux
481	participations à la médiation
81 %	d'augmentation des règlements obtenus dans le cadre du projet de médiation, en moyenne, sur 6 ans
526	affaires réglées au cours du processus – avant le dépôt d'une réclamation, avant ou durant la médiation ou avant une audience
30 %	d'augmentation du nombre d'utilisateurs des services aux Autochtones par rapport à l'année dernière
1 288	demandes relatives au harcèlement sexuel
272 353	visites sur notre site Web

DEMANDES PAR RÉGION



MOTIFS DE DISCRIMINATION LES PLUS COURANTS



* Inclut le harcèlement sexuel, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et la grossesse.

Ce tableau montre les motifs de discrimination les plus courants, qui représentent au total 80 % des cas que nous avons traités. Les autres cas concernent d'autres motifs du *Code*.

ANALYSE DU RENDEMENT OPÉRATIONNEL

En 2018-2019, le CAJDP a en général fourni des services à un niveau supérieur à celui des années précédentes, ou à un niveau équivalent. Des augmentations remarquables ont été constatées en ce qui concerne le nombre et le pourcentage de dossiers réglés, le nombre de clients ayant reçu des services juridiques poussés et le nombre de médiations auquel le personnel juridique

du CAJDP a pris part. Deux facteurs importants ont contribué à cette efficacité opérationnelle. D'abord, le financement du programme de médiation est demeuré stable pendant presque toute l'année fiscale, ce qui a permis au CAJDP de conserver tous les membres de son personnel pendant la plus grande partie de l'année. Ensuite, le second facteur contributif a été le succès remporté par le CAJDP en ce qui concerne la rétention de son personnel juridique au cours des deux dernières années. La rétention de personnel juridique formé et expérimenté entraîne des gains d'efficacité qui accroissent la capacité d'offrir des services et de la représentation juridiques et qui soutiennent le règlement de dossiers. Au fur et à mesure que le personnel juridique acquiert de la formation et de l'expérience, il devient plus capable de gérer la charge de travail et de négocier des règlements.

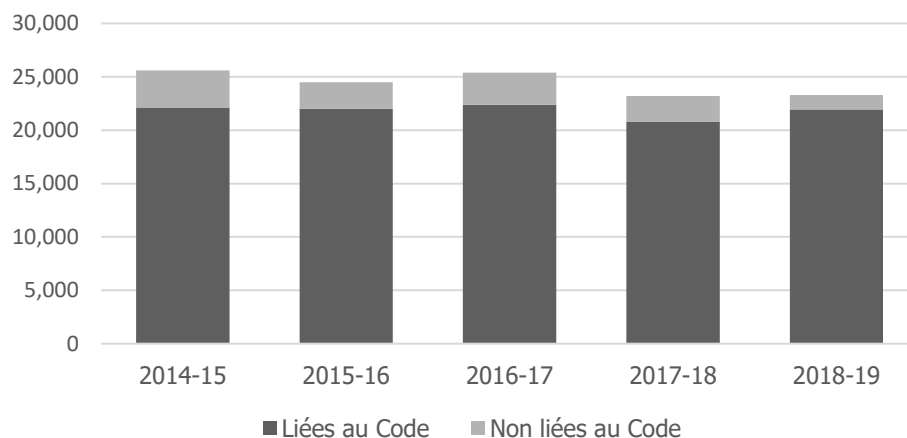
RÉPONDRE AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS LIÉES AUX DROITS DE LA PERSONNE ET À LA DISCRIMINATION

En 2018-2019, le nombre total de demandes de renseignements initiales présentées au CAJDP a augmenté quelque peu (0,3 %) par rapport à l'année précédente, atteignant 23 279. Cependant, le nombre de demandes de renseignements directement liées aux problèmes de droits de la personne ou de discrimination a augmenté de 5,6 %. En effet, le CAJDP reçoit chaque année des demandes au sujet de problèmes qui ne sont pas directement liés au *Code des droits de la personne*. Le nombre de ces demandes non liées au *Code* a baissé de 49 % au cours des trois dernières années, passant de 3 500 à moins de 1 400.

Ces baisses peuvent être attribuées à ce qui suit :

- a. L'utilisation des outils en ligne du CAJDP, qui aide les gens à déterminer si l'expérience qu'ils ont vécue est susceptible d'être tenue comme étant discriminatoire aux termes du *Code des droits de la personne*;
- b. La conscientisation accrue du public en ce qui concerne la discrimination en conséquence de la couverture médiatique de dossiers importants en matière de droits de la personne; et
- c. Les initiatives de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Demandes de renseignements liées au *Code* et non liées au *Code*

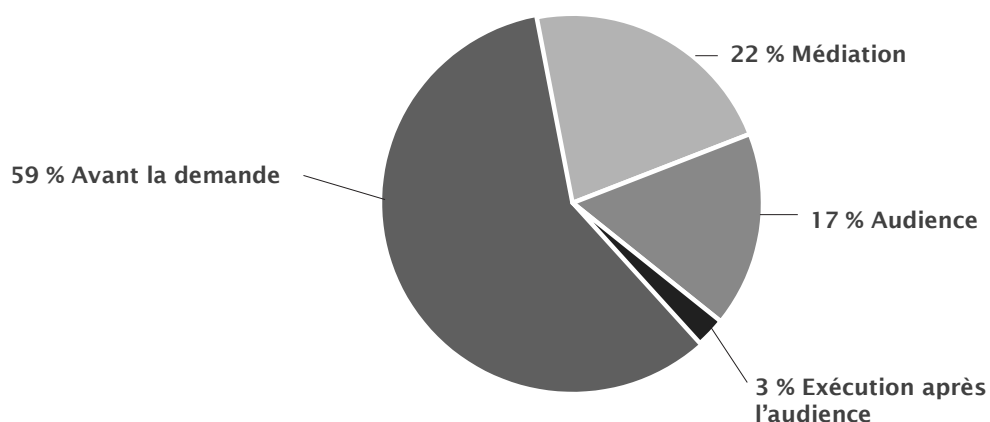


Plus de 14 000 personnes ont communiqué avec la CAJDP pour obtenir des renseignements et des conseils juridiques au sujet d'un ou plusieurs événement(s) qu'elles croyaient être discriminatoires. En 2018-2019, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a reçu environ 4 500 demandes liées aux droits de la personne. Ces données indiquent que plusieurs des personnes qui communiquent avec le CAJDP ne déposent pas de demande au Tribunal. Des raisons variées expliquent ceci, y compris le fait que le CAJDP offre aux gens des options pour tenter de résoudre eux-mêmes la question (par exemple, discuter avec leur employeur au sujet de leur préoccupation concernant la discrimination). Le CAJDP offre une brève évaluation du bien-fondé de leur plainte. Ces renseignements reçus rapidement peuvent aider les gens à comprendre la législation sur les droits de la personne et à décider quelle est la meilleure façon de résoudre leur problème.

Cela aide également à éviter que des demandes non fondées se retrouvent dans le processus du Tribunal. Le reste des demandes de renseignements était lié à des médiations et audiences en matière de droits de la personne, à l'exécution des ordonnances du Tribunal ou aux appels à la suite de l'audience, comme les reconsidérations et le contrôle judiciaire.

SERVICES JURIDIQUES POUSSÉS

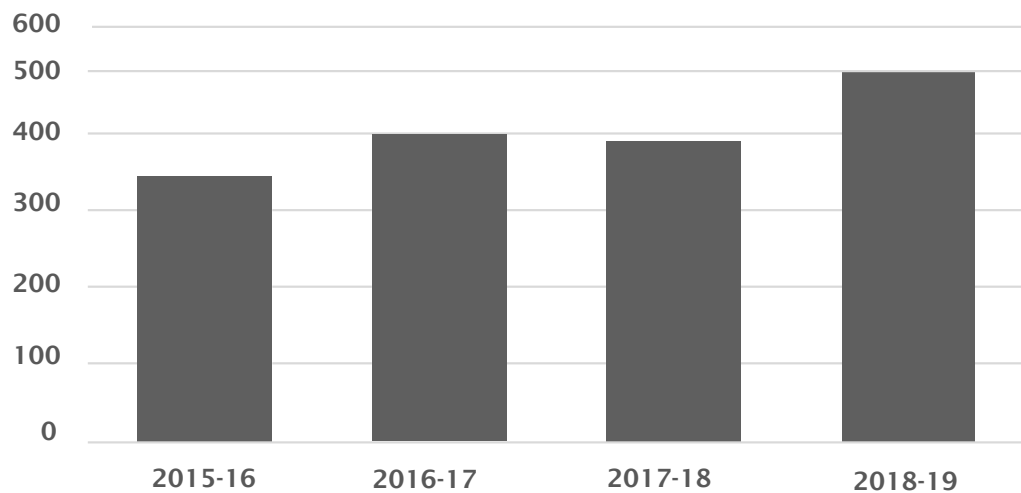
En 2018-2019, le CAJDP a fourni des services juridiques poussés à 2 725 personnes à tous les stages du processus en matière de droits de la personne. Ceci constitue une augmentation de 5,3 % par rapport à la dernière année fiscale. Le diagramme qui suit illustre le pourcentage de services juridiques poussés aux diverses étapes du processus de demande.



REPRÉSENTATION LORS DE MÉDIATIONS ET D'AUDIENCES

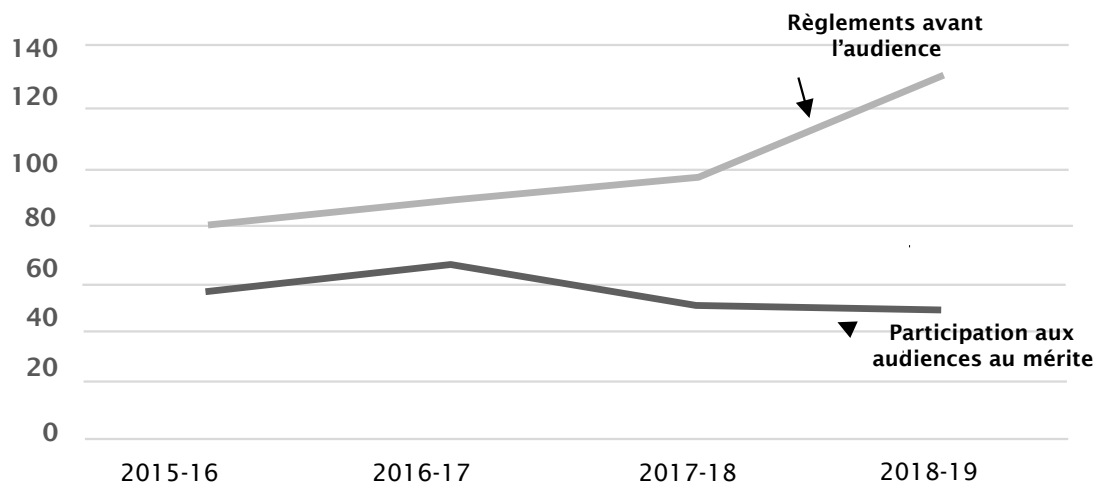
Nous avons fourni de la représentation en justice à 481 personnes lors de médiations, soit presque 80 % des personnes qui avaient communiqué avec nous au sujet de leur médiation. Ceci représente une augmentation de 23 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit du plus grand nombre de médiations auxquelles nous avons participé au cours des quatre dernières années. Comme mentionné ci-dessus, les facteurs ayant contribué à l'augmentation comprennent le financement complet du programme de médiation, le succès du

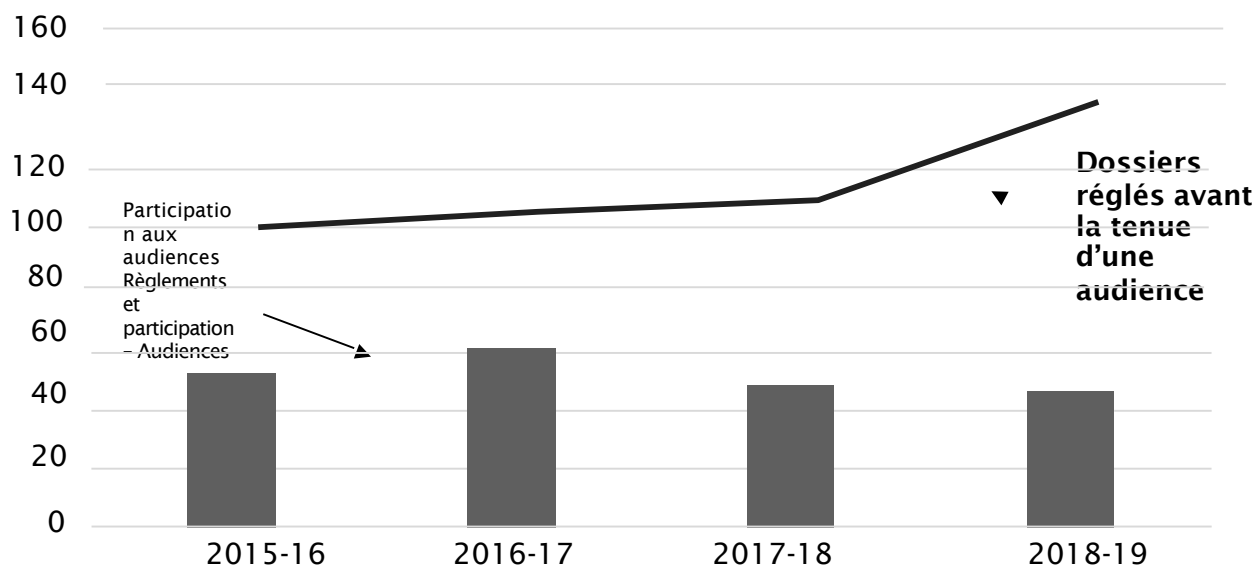
CAJDP concernant la rétention de personnel juridique et, possiblement, le nombre de médiations prévues par le Tribunal.



Les avocats du CAJDP ont fourni des services de représentation lors de 47 audiences en matière de droits de la personne en 2018-2019, soit 4 % de moins que lors de l'année précédente. Cependant, en 2018-2019, le CAJDP a connu davantage de succès en ce qui concerne le règlement de dossiers avant une audience. Le nombre de dossiers réglés avant le jour de l'audience a augmenté de 40 % par rapport à l'année précédente (116 par rapport à 83). Au cours des trois dernières années, le nombre de dossiers du CAJDP ayant été réglés avant l'audience a augmenté régulièrement. Encore une fois, les facteurs ayant eu une incidence sur ces résultats comprennent le succès du CAJDP concernant la rétention de personnel juridique et, possiblement, le nombre d'audiences prévues par le Tribunal.

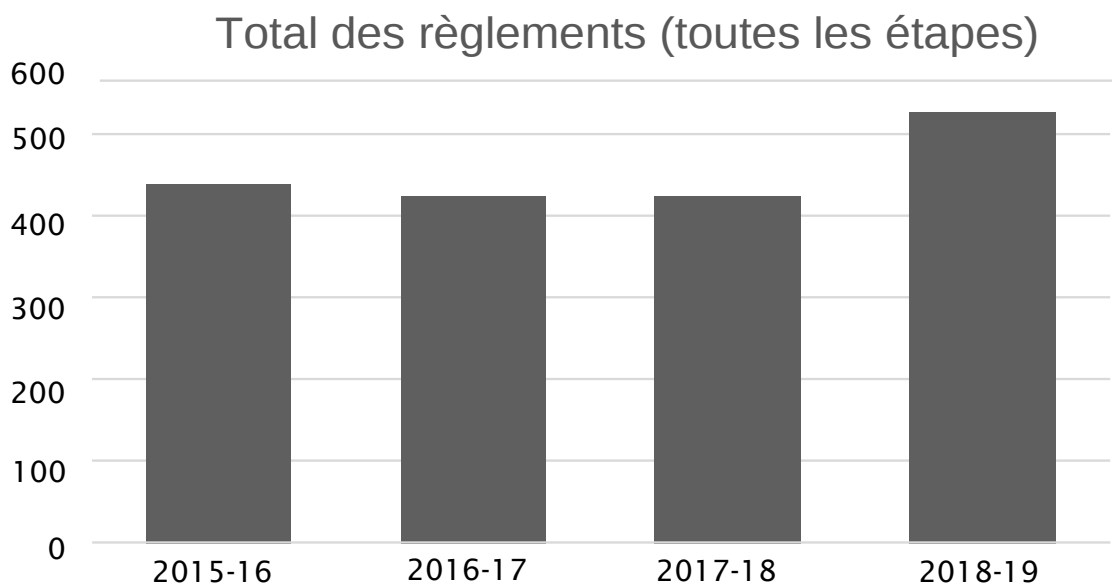
Participation aux règlements précédant les audiences et aux audiences au mérite





RÈGLEMENT DES DOSSIERS

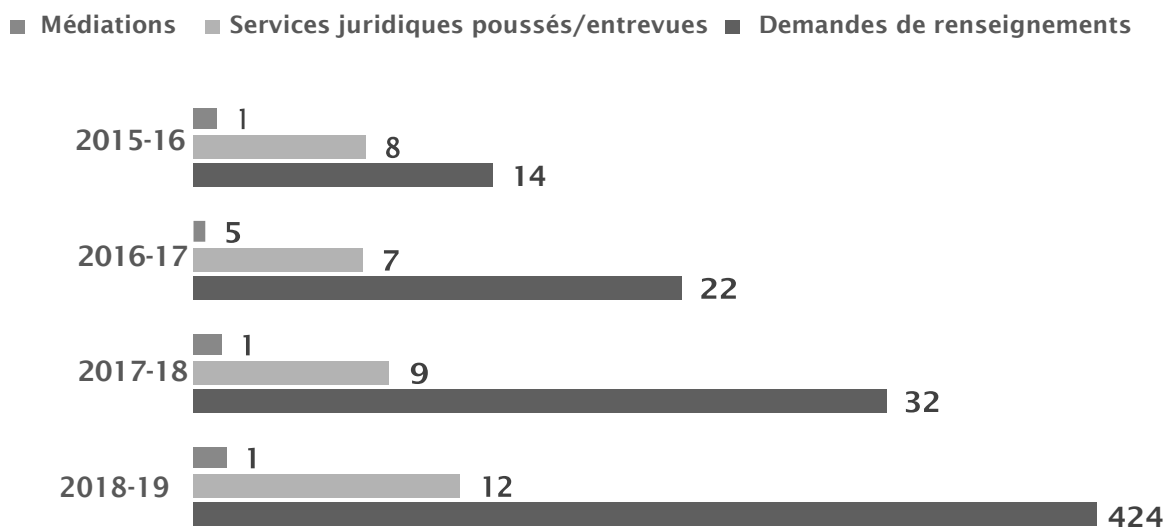
En 2018-2019, le CAJDP a réglé presque 25 % de dossiers de plus que lors de l'année précédente (526 par rapport à 424), à toutes les étapes du processus en matière de droits de la personne. Il s'agit du nombre de règlements le plus élevé en quatre ans. Comparativement à l'année précédente, 17,4 % de dossiers de plus ont été réglés avant la tenue d'une médiation, 29 % de plus ont été réglés lors de la médiation et presque 40 % de plus ont été réglés avant une audience. La stabilité du personnel et le financement du programme de médiation en 2018-2019 ont contribué à ces résultats.



SERVICES AUX AUTOCHTONES

En 2018-2019, les services aux Autochtones du CAJDP ont poursuivi leur croissance dans tous les domaines de services. Des augmentations ont été constatées au cours des quatre dernières années dans les domaines des demandes de renseignements, des services juridiques poussés et de la représentation lors de médiations, avec des pourcentages de 203 %, 54 % et 36 % respectivement. Le CAJDP a retenu les services de personnel autochtone à Toronto ainsi que dans les régions ouest et nord de la province. Les initiatives d'interventions directes et les liens communautaires établis par le personnel autochtone du CAJDP ont grandement contribué à l'efficacité et au renforcement des services.

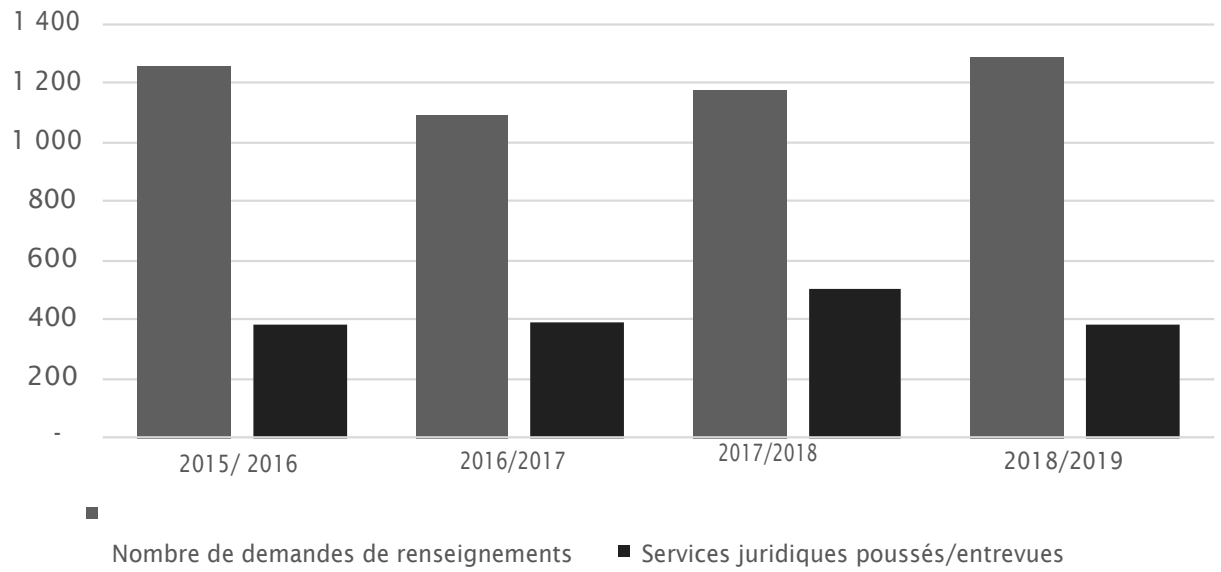
Services autochtones



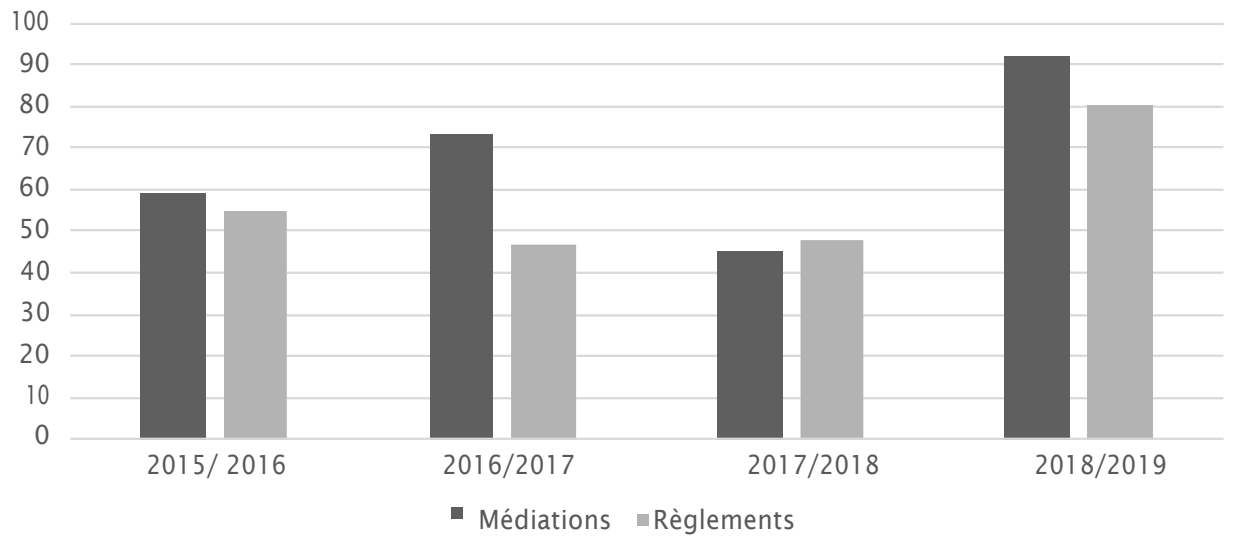
HARCÈLEMENT SEXUEL

En 2018-2019, le nombre de personnes nous ayant contactés au sujet de harcèlement sexuel, principalement en milieu de travail, a augmenté de 10 % par rapport à la moyenne des trois années précédentes. Le nombre de médiations liées au harcèlement sexuel a augmenté de 56 %, et le nombre de règlements a augmenté de 60 % comparativement à la moyenne des trois années précédentes. Plusieurs facteurs peuvent avoir eu une incidence sur ces augmentations, notamment : l'accroissement de la conscientisation du public sur le harcèlement sexuel à cause de la couverture des médias, sociaux et autres, de la question; les dossiers en matière de droits de la personne liés au harcèlement sexuel; le partenariat du CAJDP avec la clinique Barbra Schlifer.

Harcèlement sexuel – Services rendus aux premières étapes



Dossiers de harcèlement sexuel — Médiations et règlements



INDICATEURS DE RENDEMENT

Chaque année, le CAJDP se fixe des objectifs ambitieux afin d'évaluer ses résultats et la qualité de ses services. Ces résultats servent d'indicateurs de réussite en regard de notre mandat et de nos objectifs stratégiques. Nous nous appuyons sur ces résultats lors de la planification de nos programmes et services. La section sur le rendement opérationnel du présent rapport contient une analyse supplémentaire des réalisations du CAJDP au chapitre des services.

RÉALISATIONS EN 2018-2019

115 **148** OBJECTIF RÉALISÉ NOMBRE DE CAS RÉGLÉS AVANT OU LORS D'UNE AUDIENCE

Le nombre de cas réglés avant ou lors d'une audience a dépassé notre objectif par presque 30 %. La plus grande part de l'augmentation est constituée de règlements avant l'audience (116 sur 148). Régler les dossiers avant l'audience :

- Permet aux requérants de passer plus rapidement à autre chose;
- Peut entraîner des économies pour les défendeurs, car ils n'ont pas à défrayer les coûts de la participation à une audience; et
- Accroît l'efficacité du Tribunal en retirant des dossiers avant qu'une audience soit requise.

85 % **91 %** OBJECTIF RÉALISÉ POURCENTAGE DES CAS ALLANT AU TRIBUNAL RÉGLÉS AVANT OU LORS D'UNE AUDIENCE

Le CAJDP a dépassé son objectif en réglant 91 % de ses dossiers avant l'audience ou lors de l'audience. En 2018-2019, le nombre de règlements avant l'audience a augmenté de presque 40 % par rapport à l'année précédente (116 règlements avant l'audience par rapport à 83 en 2017-2018).

84 % **81 %** OBJECTIF RÉALISÉ TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES

Le taux de réponse aux appels téléphoniques du CAJDP était légèrement inférieur à son objectif. En 2018-2019, encore une fois, nous avons constaté une diminution importante du nombre d'appels non liés au *Code*, et une augmentation du nombre d'appels liés au *Code*. L'augmentation des demandes de renseignements liées au *Code* entraîne fréquemment des discussions plus longues, puisqu'un plus grand nombre de questions sont souvent nécessaires pour s'assurer que les personnes qui appellent reçoivent les conseils les plus appropriés. Ainsi, nous avons constaté une légère augmentation de la durée moyenne des discussions (de 13:39 en 2017-2018 à 13:45 en 2018-2019). Le CAJDP continue, en fonction des fonds disponibles, à s'intéresser et à utiliser les outils numériques améliorés de son site Web et les outils technologiques pour s'efforcer de faire dévier les appels plus directs de ses lignes de demandes de renseignements.

25 500 **23 279**

OBJECTIF RÉALISÉ

NOMBRE DE RÉPONSES AUX DEMANDES

Bien que le nombre de demandes de renseignements ait été légèrement inférieur à notre objectif, le total des demandes de renseignements était plus élevé qu'en 2017-2018. En outre, comme indiqué ci-dessus, le nombre de demandes de renseignements non liées au *Code* a baissé de 1 074 par rapport à 2017-2018, alors que le nombre de demandes de renseignements liées au *Code* a augmenté de 1 155. Ceci indique que nous fournissons des conseils liés au *Code* à un plus grand nombre de personnes qui appellent. La diminution des appels non liés au *Code* peut être attribuée aux documents d'auto-assistance affichés sur notre site Web ainsi qu'à la couverture régulière, par les médias, des questions liées aux droits de la personne et à la discrimination.

90 % **89 %**

OBJECTIF RÉALISÉ

CLIENTS AYANT ÉVALUÉ LE SERVICE COMME ÉTANT BON OU TRÈS BON

Le taux d'approbation de nos clients était très légèrement inférieur (1 %) à notre objectif. La préoccupation la plus commune au sujet de nos services, exprimée dans nos sondages de rétroaction, était que les personnes qui appellent auraient préféré des temps d'attente plus courts. Comme indiqué ci-dessus, le CAJDP continue à s'intéresser à des outils technologiques pour réduire les temps d'attente, et à les mettre en œuvre si cela est faisable sur le plan financier. Nous avons également planifié de recommencer à dispenser une formation périodique en matière de services à la clientèle. Le personnel reçoit régulièrement des clients des commentaires positifs, et non sollicités, hors du cadre des sondages de rétroaction.

6 **20+**

OBJECTIF RÉALISÉ

NOMBRE D'ARTICLES/REPORTAGES POSITIFS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE DANS LES MÉDIAS MENTIONNANT LES SERVICES JURIDIQUES DU CAJDP

En 2018-2019, les dossiers du CAJDP ont reçu une importante couverture médiatique qui dépassait de beaucoup notre objectif. Il n'est pas inhabituel que certains de nos dossiers attirent l'attention des médias locaux. Cependant, un dossier en particulier (Wickham) a retenu l'attention des médias nationaux et internationaux cette année. En outre, au niveau international, les travaux du CAJDP concernant les droits de la personne ont été reconnus par un article de presse en Australie.

70 % **66 %**

OBJECTIF RÉALISÉ

TAUX DE RÈGLEMENT LORS DES MÉDIATIONS

Le taux de règlement du CAJDP lors des médiations était légèrement inférieur à notre ambitieux objectif : 70 %. Cependant, il a crû de manière constante au cours des trois dernières années. Ainsi que nous en avons discuté au cours de l'analyse du rendement opérationnel, la rétention du personnel juridique est un facteur qui peut contribuer à l'augmentation du taux de règlement. Historiquement, le taux de règlement du CAJDP lors des médiations était plus élevé, par quatre à quatorze points de pourcentage, que le taux de règlement global du Tribunal (lequel comprend les taux les plus élevés du CAJDP). La contribution du CAJDP au TDPO au stade de la médiation demeure donc solide. En 2018-2019, le CAJDP a pris part à presque 100 médiations de plus qu'au cours de l'année fiscale précédente (481 en 2018-2019 par rapport à 391 en 2017-2018). Il s'agit d'une augmentation de 23 % et du nombre le plus élevé de clients assistés à cette étape dans les onze années d'existence du CAJDP.

RISQUES

Le CAJDP a identifié un certain nombre de risques internes et externes qui menaçaient possiblement son exploitation optimale lors de 2018-2019, dont les suivants :

- Impossibilité de maintenir les améliorations de service qui découlaient du financement du programme de médiation du CAJDP;
- Possibles conflits de travail;
- Possible attention négative des médias;
- Incapacité de retenir ou de remplacer les avocats;
- Possibles perturbations du service dues à des facteurs externes; et
- Roulement au sein du personnel principal, y compris des dirigeants.

Au cours de la présente année fiscale, le risque le plus important à s'être matérialisé a été d'apprendre, en décembre 2018, que le financement du programme de médiation serait annulé à compter du 1^{er} avril 2019, et qu'une certaine réduction y serait apportée dans le quatrième trimestre de 2018-2019. Le CAJDP s'est montré efficace en atténuant ses risques et en maintenant les niveaux de service au moyen d'initiatives variées y compris : l'utilisation d'économies sur les postes à pourvoir pour augmenter la dotation en personnel dans les lignes de demandes de renseignements; les plans de rétention du personnel; le maintien à jour des systèmes de TI. Il ne sera pas possible de continuer à éviter les risques, tout particulièrement ceux liés à la perte de services, à cause de la perte du programme de médiation. Le CAJDP gérera les risques en effectuant une transformation des structures et en changeant et en réduisant les services, tout en conservant autant que possible les services principaux. Les plans relatifs aux initiatives de service numérique se poursuivront compte tenu des fonds alloués. Les stratégies liées aux relations de travail et de rétention du personnel seront maintenues compte tenu de leur portée possible.

CONSEIL D'ADMINISTRATION, MEMBRES DU PERSONNEL ET ÉTUDIANTS

NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Ena Chadha a été nommée présidente du conseil d'administration du 21 février 2018 au 20 février 2021.
- Patrick Nadjiwan a été nommé du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- Nancy Gignac a été nommée du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- Mary Gusella a été nommée du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- Karen Drake a été nommée du 17 août 2017 au 16 août 2020.
- Tamar Witelson a été nommée du 8 février 2018 au 7 février 2020.
- Gilles Levasseur a été nommé du 21 février 2018 au 20 février 2020.
- Kowthar Omar a été nommée du 21 février 2018 au 20 février 2020.

Le total de la rémunération annuelle du Conseil d'administration pour l'année fiscale 2018-2019 était de

31 212,50 \$.

NOTRE PERSONNEL

RETRAITE DE CHANTAL TIE

Après une longue carrière couronnée de succès, notre amie et collègue Chantal Tie a pris sa retraite en novembre 2018. Au cours de ses années de carrière sur la « ligne de front », Chantal a défendu vigoureusement et inlassablement les personnes vulnérables et marginalisées. Elle a lutté longuement et vaillamment en leurs noms. Sa retraite signifie que le CAJDP et le milieu de la justice sociale en général ont perdu une grande avocate et défenseuse des droits. Nous avons été chanceux d'avoir eu l'occasion de travailler avec Chantal. De bon gré, elle a partagé avec nous ses connaissances et son expérience, a soutenu tout le personnel et était dans l'ensemble une collègue formidable. Ses connaissances, son engagement, son leadership et la manière audacieuse dont elle défendait les droits nous manqueront. Et évidemment, Chantal s'est retirée en reportant une ultime victoire, ayant plaidé avec succès l'affaire *Haseeb c. Imperial Oil*. Félicitations Chantal!

LE CAJDP DANS LES MÉDIAS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

Les médias mentionnent régulièrement le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne. L'année dernière, le Centre a été cité plusieurs fois par des organismes médiatiques nationaux et internationaux. Voici quelques récits dans lesquels nos travaux ont été cités.

DISCRIMINATION RACIALE DANS UN RESTAURANT

Il y a quelques années, M. Wickham s'est rendu dans un restaurant pour célébrer son anniversaire avec ses amis. Après qu'ils aient commandé, le serveur leur a demandé de payer leur repas en avance. Après avoir fait des vérifications auprès des autres clients du restaurant, ils ont réalisé qu'ils étaient les seuls auxquels on avait demandé de payer leur repas en avance, et aussi les seuls clients noirs. Le CAJDP a représenté M. Wickham devant le TDPO lors de sa plainte pour discrimination raciale. Ce dossier a vivement attiré l'attention des médias locaux et nationaux. Il s'agissait en fait d'un bon exemple de violation du traitement égal lors de l'accès aux biens, aux services et aux installations garanti par le *Code des droits de la personne*. Le Tribunal a octroyé à M. Wickham 10 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

En savoir plus sur cette affaire :

- [CBC](https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/hong-shing-tribunal-decision-1.4642009): <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/hong-shing-tribunal-decision-1.4642009>(en anglais seulement)
- [The Globe and Mail](https://www.theglobeandmail.com/canada/article-toronto-restaurant-or-dereed-to-pay-10000-after-asking-black-customers/?cmpid=rss&click=sf_globe): https://www.theglobeandmail.com/canada/article-toronto-restaurant-or-dereed-to-pay-10000-after-asking-black-customers/?cmpid=rss&click=sf_globe (en anglais seulement)
- [The Guardian](https://www.theguardian.com/world/2018/may/01/toronto-restaurant-emile-wickham-race-discrimination): <https://www.theguardian.com/world/2018/may/01/toronto-restaurant-emile-wickham-race-discrimination> (en anglais seulement)
- [CNN](https://www.cnn.com/2018/04/30/world/toronto-restaurant-discrimination-trnd/index.html): <https://www.cnn.com/2018/04/30/world/toronto-restaurant-discrimination-trnd/index.html>(en anglais seulement)

DISCRIMINATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Le Toronto Star a écrit des reportages sur l'un de nos dossiers en matière de discrimination en milieu de travail. En 2014, une importante société pétrolière canadienne offrait un poste d'ingénieur à M. Haseeb, un diplômé de l'Université McGill. L'offre fut révoquée plus tard, lorsque l'employeur découvrit que M. Haseeb n'avait pas de statut permanent au Canada, n'ayant qu'un permis de travail de trois ans. La décision provisoire du TDPO, rendue en faveur de M. Haseeb, énonçait clairement qu'un employeur qui écarte un candidat en se fondant sur la citoyenneté ou le statut d'immigration contrevient au *Code*.

En savoir plus sur cette affaire :

- [The Toronto Star](https://www.thestar.com/news/gta/2018/07/26/rights-tribunal-slams-imperial-oil-for-cancelling-job-offer-to-engineer-over-immigration-status.html): <https://www.thestar.com/news/gta/2018/07/26/rights-tribunal-slams-imperial-oil-for-cancelling-job-offer-to-engineer-over-immigration-status.html>(en anglais seulement)

AGRESSION SEXUELLE DANS LES LIEUX DE TRAVAIL

Les médias ont continué leurs reportages sur l'un de nos dossiers précédents (dont la décision a été rendue avant avril 2018) : une adolescente a été agressée sexuellement par son patron au cours d'un stage non payé dans un salon de tatouage. Le TDPO a accordé à la plaignante des dommages-intérêts de 75 000 \$, reconnaissant la gravité de la situation et sa vulnérabilité, puisqu'elle était mineure. Il a été ordonné au défendeur de suivre une formation sur les droits de la personne et le harcèlement sexuel en milieu de travail.

En savoir plus sur cette affaire :

- [OBA](https://www.oba.org/Sections/Constitutional,-Civil-Liberties-and-Human-Rights-L/Articles/Articles-2018/May-2018/Justice-is-served-The-Human-Rights-Tribunal-of-Ont?utm_source=LYR&utm_medium=EM&utm_campaign=section%20insider): https://www.oba.org/Sections/Constitutional,-Civil-Liberties-and-Human-Rights-L/Articles/Articles-2018/May-2018/Justice-is-served-The-Human-Rights-Tribunal-of-Ont?utm_source=LYR&utm_medium=EM&utm_campaign=section%20insider (en anglais seulement)
- [The Globe and Mail](https://www.theglobeandmail.com/canada/article-workplace-sexual-assault-sur-vivors-claim-victory-at-human-rights/): <https://www.theglobeandmail.com/canada/article-workplace-sexual-assault-sur-vivors-claim-victory-at-human-rights/> (en anglais seulement)

[TRADUCTION]

« Les gens qui n'ont pas également accès à l'aide et au traitement équitable sont bien chanceux de pouvoir compter sur les membres de votre personnel, de véritables guerriers de la justice sociale ».

LE CAJDP INSPIRE L'AUSTRALIE

Le CAJDP a été cité à titre d'exemple de système accessible aux personnes marginalisées pour recevoir de l'assistance juridique par un journal australien. Dans le cadre d'une recherche explorant la réforme possible des lois portant sur la discrimination à travers l'Australie, l'Ontario s'est révélée inspirante grâce à son [TRADUCTION] « soutien juridique d'experts à ceux qui déposent des plaintes », qui améliore l'accessibilité dans la poursuite d'une plainte en discrimination. [Source : No remedy for gender pay-gap. Par Isabel Bird. Le 2 janvier 2019. *The Examiner*] (en anglais seulement)

– Un client du CAJDP

En savoir plus sur cette affaire :

- [The Examiner](https://www.examiner.com.au/story/5833135/phd-on-legal-pay-gap-woe/): <https://www.examiner.com.au/story/5833135/phd-on-legal-pay-gap-woe/> (en anglais seulement)

RÈGLEMENTS

Au cours de la dernière année, le personnel juridique du CAJDP a réglé 66 % de ses dossiers lors de médiations. Les dossiers cités ci-dessous constituent des exemples de règlements réussis ayant entraîné des changements au chapitre des politiques et des pratiques.

UNE COMPAGNIE D'AUTOBUS SCOLAIRES DOIT PRENDRE DES MESURES D'ACCOMMODEMENT POUR UNE MÈRE SOUFFRANT D'UNE DÉFICIENCE

Ce dossier constitue un exemple de règlement survenu lors d'une intervention précoce. La cliente est une mère souffrant d'une déficience qui l'empêche de marcher sur une distance importante ou de marcher sur la neige ou la glace.

Elle était incapable d'emmener son enfant à l'arrêt d'autobus scolaire désigné étant donné qu'il n'y avait pas de trottoir sur sa rue et que l'arrêt d'autobus était trop éloigné de sa résidence pour qu'elle puisse marcher. Son enfant était trop jeune pour marcher seul. Étant donné ce qui précède, l'enfant de la cliente ne pouvait accéder aux services de la société d'autobus. La cliente reconduisait son enfant à l'école lorsque les symptômes de sa déficience le lui permettaient, mais son enfant manquait la moitié des jours de classe à cause de la déficience de sa mère et de l'emplacement de l'arrêt d'autobus.

Le CAJDP a envoyé une lettre de demande à la Commission scolaire et à la société d'autobus, demandant que l'autobus scolaire permette que l'enfant de la cliente monte et descende de l'autobus devant sa résidence.

Après avoir reçu la lettre de demande, la Commission scolaire et la société d'autobus ont convenu de mettre en place les mesures d'adaptation demandées par la cliente.

UN EMPLOYEUR ÉLABORE UN PROCESSUS DE PLAINTES ET MET EN ŒUVRE DES CHANGEMENTS DE POLITIQUE POUR PRÉVENIR LE HARCÈLEMENT SEXUEL

La cliente travaillait pour le défendeur. Alors qu'elle travaillait pour le défendeur depuis quelques semaines, un médecin expérimenté a commencé à la couvrir d'attentions non souhaitées. Il lui a dit qu'elle était « spéciale » et qu'il désirait lui donner plus de responsabilités qu'à ses collègues. Il lui a offert de lui permettre de saisir davantage d'heures de travail dans le système de paie, de manière à ce que son salaire soit augmenté.

Le médecin a tenté d'embrasser la cliente, mais elle l'a repoussé. Le lendemain, la cliente a démissionné de son poste, citant dans sa lettre de démission le harcèlement sexuel dont elle avait fait l'expérience comme raison de son départ.

Le CAJDP a négocié avec la clinique un règlement qui comprenait :

- que le défendeur consente à des mesures de redressement dans l'intérêt public, y compris une formation en ligne sur les droits de la personne pour le médecin; et
- 7 500 \$ en dommages-intérêts généraux.

FORMATION SUR LA CONSCIENTISATION À LA DÉFICIENCE ET SOUTIEN MIS EN PLACE POUR ACCOMMODER LES DÉFICIENCES D'UNE ÉTUDIANTE

La cliente alléguait qu'une commission scolaire lui faisait subir de la discrimination en ne prenant pas de mesures d'adaptation pour ses déficiences et en prenant contre elle des mesures disciplinaires pour des comportements liés à ses déficiences. Outre des suspensions, la cliente avait été exclue de l'école pendant plusieurs mois. Le médecin et le psychologue de la cliente déclarèrent tous les deux qu'elle était toujours affectée par l'exclusion, y compris à cause d'anxiété et de dépression.

Le CAJDP a négocié avec la commission scolaire un règlement qui comprenait :

- Les défendeurs convenaient de réparations non financières y compris le retrait des avis disciplinaires du dossier scolaire de l'élève, et de la formation en conscientisation des déficiences, par la commission, de tout nouveau membre du personnel de l'école qui travaille avec la cliente; et
- 20 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

UNE FORMATION EN DROITS DE LA PERSONNE DOIT ÊTRE SUIVIE PAR LA DIRECTION ET LE PERSONNEL DE L'EMPLOYEUR

La cliente est une femme autochtone. Elle a appris qu'un contrat de trois mois pour un poste qui l'intéressait avait été accordé à un autre employé. Aucun concours n'avait été tenu relativement à ce poste. La cliente a posé des questions à son gestionnaire au sujet de la décision. Le gestionnaire a expliqué que puisque la cliente était enceinte, il ne croyait pas qu'elle puisse être intéressée. La cliente a posé sa candidature pour deux postes au sein de l'organisme. Cependant, sa candidature n'a pas été prise en considération, car elle n'aurait pas été en mesure d'occuper l'un ou l'autre des postes étant donné qu'elle aurait été en congé de maternité à la date de l'entrée en fonction.

[TRADUCTION] « *Le règlement de cette affaire m'a permis de clore l'incident et de reprendre le cours de ma vie* ».

Un client du CAJDP

Une employée non autochtone a été reçue en entrevue et le poste lui a été offert, même si elle se trouvait en congé de maternité et incapable d'entrer immédiatement en fonction. Un employé temporaire a été embauché jusqu'à la fin du congé de maternité de l'autre employée. La cliente a envoyé une lettre à l'employeur et au Conseil d'administration pour leur faire part de ses préoccupations. Le Conseil d'administration a examiné la décision de ne pas accorder d'entrevue à la cliente et l'a entérinée.

Alors que la cliente se trouvait en congé de maternité, plusieurs postes furent affichés, auxquels elle n'a pas été invitée à poser sa candidature. Elle a démissionné de son poste.

Le CAJDP a négocié un règlement qui comprenait :

- une formation en deux étapes pour le défendeur : une était destinée à la direction et couvrait le *Code* tout en étant centrée sur la grossesse et la race; une autre était destinée aux employés et portait sur des problèmes liés au *Code* choisis par le personnel; et
- 20 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

CAS MARQUANTS DU CAJDP RÉSOLUS PAR VOIE D'AUDIENCE

Les décisions suivantes du Tribunal en ce qui concerne des dossiers du CAJDP vont empêcher que des actes discriminatoires semblables se produisent de nouveau, en ordonnant des mesures de réparation dans l'intérêt public, comme des changements aux politiques, aux formations ou aux pratiques d'embauche.

LE TRIBUNAL STATUE EN FAVEUR D'UNE TRAVAILLEUSE BLESSÉE

Jabbari c. Medilean Wellness Clinics LTD, [2019 TDPO 240](#)

À titre d'employée de Medilean Wellness Clinics, madame Jabbari devait utiliser plusieurs machines portatives lorsqu'elle dispensait des traitements aux patients de la clinique. L'utilisation constante de ces machines lui causait des douleurs dans les poignets, le cou et les épaules.

Le 5 mai 2017, madame Jabbari a demandé à son patron, monsieur Violetis, de prendre une semaine de congé afin de se remettre de ses blessures liées à son travail. Mme Jabbari alléguait que M. Violetis était devenu très en colère lorsqu'elle lui avait dit cela. Plus tard dans la journée, Mme Thomas, gestionnaire de Mme Jabbari, lui a demandé d'apporter certaines huiles d'aromathérapie à la maison pour que Mme Thomas puisse les récupérer au cours du weekend. M. Violetis a congédié Mme Jabbari pour vol, et lui a dit que si elle revenait à la clinique, elle serait accusée d'intrusion.

Le CAJDP représentait Mme Jabbari à son audience. Le TDPO a conclu que M. Violetis avait congédié Mme Jabbari, car elle avait besoin d'un congé pour se remettre de blessures liées à son travail, et non pas parce qu'elle avait apporté des huiles d'aromathérapie à la maison à la demande de sa gestionnaire. Des dommages-intérêts généraux atteignant 20 000 \$ ainsi qu'une somme de 15 728,99 \$ en salaire perdu ont été accordés à Mme Jabbari.

UNE TRAVAILLEUSE VULNÉRABLE REÇOIT UNE COMPENSATION À LA SUITE D'UNE AGRESSION SEXUELLE PAR UN GESTIONNAIRE

AM c. Kellock, [2019 TDPO 414](#)

A.M. avait des antécédents judiciaires. Elle tentait d'établir un historique de travail solide afin d'obtenir

un pardon et d'effacer ses antécédents judiciaires.

[TRADUCTION] « Le Tribunal déclare sans équivoque que le harcèlement et l'agression sexuels ne seront pas tolérés par notre système de justice. Les conséquences financières substantielles de ces décisions pour les employeurs devraient aider à dissuader ceux qui se rendent coupables d'une telle conduite en milieu de travail, ou qui ferment les yeux sur celle-ci. »

– Talvin Kaur. [Source : Justice is served: The Human Rights Tribunal of Ontario sends a strong message that there is no room for sexual assault and Harassment in the workplace. Par Talvin Kaur. Le 17 mai 2018 L'Association du Barreau de l'Ontario.]

En mai 2014, A.M. a été embauchée comme aide ménagère. M. Kellock était le directeur général de l'hôtel. À la fin juin 2014, A.M. a demandé à M. Kellock une lettre de référence au soutien de sa demande de pardon. Il lui a dit qu'il serait heureux de lui fournir une telle lettre et de venir le voir à son bureau pour lui laisser savoir ce dont elle avait besoin. Lorsqu'elle vint à son bureau, il en a verrouillé la porte, l'a sollicitée sexuellement et lui a fait des avances. Des incidents similaires se sont produits chaque fois qu'elle a visité son bureau pour lui demander une lettre de recommandation. Ensuite, il a tenté de l'embrasser alors qu'elle nettoyait son bureau. Après qu'il lui ait donné la lettre, A.M. a communiqué avec les policiers pour se plaindre du comportement de M. Kellock.

Le CAJDP représentait A.M. à son audience. Le TDPO a conclu que M. Kellock avait sollicité A.M. sexuellement et lui avait fait des avances. Le Tribunal a conclu que le manque d'équilibre au chapitre du pouvoir était clair : A.M. était particulièrement vulnérable étant donné son historique personnel, et les événements dont elle a fait l'expérience ont eu sur elle de graves répercussions. La requérante a obtenu

75 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

REJET D'UNE DEMANDE DE CONTRÔLE JUDICIAIRE CONTRE UNE CLIENTE DU CAJDP

2076831 Ontario Ltd. c. Qiu, [2018 CSON 7295](#)

Mme Qiu était représentée par le CAJDP lors de son audience devant le TDPO. Au cours de l'audience, elle a démontré avec succès que son ancien employeur, un concessionnaire de voitures d'occasion, lui avait fait subir de la discrimination et des représailles : **Qiu c. 2076831 Ontario Ltd.**, [2017 TDPO 1432](#). Dans sa décision, le TDPO a conclu que Mme Qiu avait fait l'expérience de contacts sexuels non désirés ainsi que de blagues et de commentaires sexualisés, ce qui a créé pour elle un environnement de travail empoisonné. Des dommages-intérêts généraux de 30 000 \$ ont été accordés à Mme Qiu.

Le concessionnaire automobile a présenté à la Cour divisionnaire une demande de contrôle judiciaire. Il alléguait que les dommages-intérêts accordés étaient trop élevés, que le TDPO n'aurait pas dû conclure à l'existence d'un environnement de travail empoisonné et que l'arbitre n'aurait pas dû reproduire une grande partie des observations écrites définitives de la requérante dans sa décision.

Le CAJDP a représenté la requérante devant la Cour divisionnaire. La demande de contrôle judiciaire fut rejetée. La Cour divisionnaire a statué que les dommages-intérêts octroyés et la conclusion quant au milieu de travail empoisonné étaient raisonnables. La Cour a conclu que le fait que l'arbitre se soit appuyé sur les observations écrites de la requérante ne causait pas de problème, puisqu'il avait néanmoins effectué l'analyse juridique, l'évaluation de la crédibilité et l'établissement des faits requis de manière autonome.

AUTRES DOSSIERS DU CAJDP TRANCHÉS À L'AUDIENCE

Bento c. Manito's Rotisserie AND Sandwich, [2018 TDPO 203](#)

Mme Bento a fait l'expérience d'un environnement de travail hostile où elle était souvent la victime de commentaires offensants et inappropriés fondés sur la race, la couleur, l'ascendance et l'origine ethnique. Elle en a fait part à son gestionnaire. Lorsqu'elle a refusé de sortir avec lui pour avoir une augmentation, elle a été congédiée. The TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 20 000 \$. Une ordonnance a été rendue pour forcer l'employeur à compléter le module d'apprentissage électronique « Droits de la personne 101 ».

MacDonald c. Russell L. Towle Enterprises Ltd. o/a Marvel Beauty Schools, [2018 TDPO 1459](#)

Mme MacDonald a fait l'expérience de plusieurs réactions allergiques dans les installations du campus où elle étudiait, après avoir avisé le directeur du campus de son allergie au poisson. Plus tard, elle a subi du harcèlement après avoir dénoncé un autre étudiant au directeur du campus, car il y avait apporté du poisson. L'école n'a pas pris de mesures d'adaptation pour sa condition et n'a pas pris au sérieux sa plainte de harcèlement. Le TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 20 000 \$. Il a ordonné à l'école d'afficher des cartes sur le *Code* dans des emplacements visibles autour du campus. Les membres de la direction du campus ont dû suivre la formation électronique « Droits de la personne 101 ».

P.T. c. Rahman Consulting Services, [2018 TDPO 1566](#)

Une femme fut agressée sexuellement et séquestrée par son employeur. Le TDPO lui a accordé une somme de 45 000 \$ en dommages-intérêts généraux et dommages-intérêts spéciaux.

A. B. c. Charity House (Windsor) o/a Brentwood Recovery Home, [2018 TDPO 1607](#)

Le CAJDP a représenté le requérant lors d'une demande liée à la violation, par un centre de réadaptation, d'un règlement conclu auparavant. Le centre de réadaptation a omis de mettre en place des politiques au libellé mutuellement acceptable qui respectent et correspondent au genre vécu par les personnes trans. Le TDPO a reconnu l'existence de la violation et a accordé des dommages-intérêts généraux d'une somme de 2 500 \$.

Marcotte c. Hair Xtacy Academy of Hair Design Inc., [2019 TDPO 348](#)

Mme Marcotte était enceinte et en a informé son gestionnaire direct. Ensuite, elle a subi une abrasion au placenta à cause du stress et du fait qu'elle devait rester debout pendant de longues périodes. Elle a informé son patron de sa condition et a reçu une lettre de congédiement énonçant qu'elle ne « convenait pas ». Le TDPO a reconnu que la grossesse de Mme Marcotte avait joué un rôle dans son congédiement. Des dommages-intérêts d'un montant de 13 000 \$ ont été accordés à Mme Marcotte. Son gestionnaire a dû prendre des mesures de réparation d'intérêt public.

Napier c. Highpoint Management Inc., [2019 TDPO 382](#)

Mme Napier souffrait de troubles gastro-intestinaux à cause desquels elle prenait occasionnellement des journées de maladie, arrivait en retard, avait besoin de pauses non planifiées ou devait se rendre à l'hôpital. Un jour, elle s'est rendue à la salle d'urgence et un diagnostic de diverticulite a été posé à son endroit. Elle a avisé son superviseur qu'elle ne pouvait retourner au travail pour quelques jours et a été congédiée. The TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 22 500 \$ et 5 045 \$ en salaire perdu. Une ordonnance a été rendue pour forcer son superviseur à compléter le module d'apprentissage électronique « Droits de la personne 101 ».

DÉCISIONS JUDICIAIRES DE LA COUR DIVISIONNAIRE

Shirley c. Staples Canada Inc., [2018 CSON 1698](#)

La demande de M. Shirley au TDPO a été rejetée. Sa demande en reconsidération de congédiement et en contrôle judiciaire a également été rejetée. La Cour a conclu que les décisions du TDPO étaient raisonnables.

Alabi c. Madkour, [2018 CSON 7006](#)

M. Alabi a déposé une demande de reconsidération contre l'un des clients du CAJDP. Lorsque sa demande a été rejetée, il a présenté une demande de contrôle judiciaire, qui a été rejetée. La Cour divisionnaire n'a trouvé aucune erreur dans la décision ou dans la preuve admise, et a conclu que les octrois étaient raisonnables.

ANALYSE DU RENDEMENT FINANCIER

En 2018-2019, le rendement financier du CAJDP s'est montré constant par rapport aux années précédentes, avec 87 % des coûts utilisés pour la dotation en personnel, 13 % pour l'exploitation et 1 % pour les dépenses du conseil d'administration.

DÉPENSES	2018/2019	2017/2018	2016/2017	2015/2016
SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	87 %	86 %	86 %	86 %
EXPLOITATION	13 %	13 %	14 %	13 %
CONSEIL D'ADMINISTRATION	1 %	0 %	1 %	0 %

Le plus grand défi financier auquel fait face le CAJDP a été de maintenir des salaires concurrentiels et des niveaux de dotation en personnel adéquats avec un budget statique. Ledit défi et les risques y étant associés quant au maintien des niveaux de service ont été gérés efficacement au moyen d'une surveillance et d'une gestion serrées des coûts d'exploitation et des initiatives en ressources humaines, comme la promotion d'un milieu de travail sain et un modèle de dotation en personnel et de prestation de services flexible et maniable. L'efficacité des stratégies de gestion financière a été démontrée par le succès qu'a remporté le CAJDP en ce qui concerne le contrôle des coûts et le maintien ou l'amélioration de son rendement d'exploitation. En 2018-2019, relocaliser le personnel régional dans des bureaux à la maison, lorsque rentable, comptait parmi les stratégies pour gérer et contrôler les coûts d'exploitation.

ACCOMPLISSEMENT DE LA LETTRE DE MANDAT

Le CAJDP a comblé les attentes énoncées dans sa lettre de mandat la plus récente (2016).

PRIORITÉS

Soutenir les priorités du ministère du Procureur général en faisant la promotion de l'accès à la justice, en effectuant des gains d'efficacité et en améliorant les services des systèmes des cours et des tribunaux d'arbitrage de l'Ontario.

Continuer à remplir les obligations de l'organisme ainsi que décrites par le *Code des droits de la personne*.

Soutenir le cadre de travail de la prise de décisions fondées sur la preuve du gouvernement, pour assurer que les programmes et services soient efficaces, rentables, pertinents et viables.

Soutenir l'initiative Gouvernement ouvert du gouvernement, pour faire preuve d'un gouvernement plus ouvert et plus transparent, y compris en ce qui concerne l'application de la Directive sur les données ouvertes.

Nous avons continué à gérer le programme de médiation et avons déployé tous nos efforts pour atteindre les objectifs de rendement

Nous poursuivrons les travaux entamés grâce aux nominations croisées avec le CODP et les travaux conjoints avec le CODP et le TDPO pour améliorer le système de protection des droits de la personne de l'Ontario et établir des rapports sur ses progrès.

RÉUSSITES

- Nous avons répondu à plus de 23 000 demandes de renseignements au sujet de la discrimination, en dispensant des conseils et en donnant des renseignements
- Nous avons fourni des services juridiques poussés à presque 3 000 personnes
- Nous avons représenté presque 500 requérants lors de médiations
- Nous avons accru le nombre et le taux de règlements
- Nos taux de services à la clientèle sont constamment élevés

- Notre rendement opérationnel est demeuré le même ou s'est amélioré au cours des quatre dernières années
- Les demandes de services demeurent constantes
- Nos stratégies financières et liées aux ressources humaines se sont révélées efficaces en renforçant la viabilité

- Des données ouvertes exhaustives sont accessibles sur le site Web du CAJDP

- Le programme de médiation a entraîné l'amélioration des niveaux de services, des règlements et des taux de règlement en 2018-2019; les résultats se sont maintenus ou se sont améliorés sur cinq ans
- Des indicateurs de rendement importants ont été atteints ou dépassés et des plans pour aborder les défis sont en place

- En 2018, un PE a été signé entre le CAJDP et la CODP
- Le CAJDP et la CODP ont mis en commun leurs plans de services en 2018

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

*Centre d'assistance juridique en matière de
droits de la personne*

180, rue Dundas Ouest, 8^e étage, Toronto

www.hrlsc.on.ca

Grand Toronto : 416-597-4900

Sans frais : 1-866-625-5179,

ATS sans frais : 1-866-612-8627

Téléc. : 416-597-4901

Sur Twitter : @HRLSC_ON

Sur Facebook : <https://www.facebook.com/CAJDPOntario>