

HRLSC

Human Rights Legal Support Centre

RAPPORT ANNUEL 2021-2022

CAJDP

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

Ontario 

Reconnaissance du territoire

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) offre ses services dans tout l'Ontario. Il compte des avocats 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 Haudenosaunees, des Anishinabés, des Attawandarons, des Lennis-Lenapes, des Métis et en particulier sur celui des Mississaugas de la Première Nation 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 souligne et reconnaît que ce territoire est protégé par l'accord de la ceinture de wampum dit du « bol à une seule cuillère », qui constitue une entente entre la Confédération des Haudenosaunees, les Anishinabés et d'autres nations alliées pour partager et prendre soin de la terre et des eaux de la région des Grands Lacs en paix.

Table des matières

2	Reconnaissance du territoire
4	Messages de la présidente et de la directrice générale
9	Nos activités : Mandat et services
16	Activités organisationnelles
34	Projets organisationnels
39	Analyse du rendement opérationnel
47	Indicateurs de rendement
50	Analyse de risque
53	Analyse des activités financières
56	Respect de la lettre de mandat 2021-22
59	Conseil d'administration, postes et rémunération
61	États financiers audités

Message de la présidente

Les Ontariens sont confrontés à un grand défi, soit veiller à ce que l'équité soit intégrée au rétablissement post-pandémique. Nous devons nous assurer que les crises futures ne reproduisent et n'amplifient pas la vulnérabilité des communautés marginalisées que nous avons constatée pendant la pandémie de COVID-19.

Cette période de rétablissement sans précédent nous offre une occasion unique de pratiquer l'introspection à l'égard du réseau des droits de la personne de l'Ontario. Ce réseau, qui comprend notre organisation, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) ainsi que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) et la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP), est également appelé « les trois piliers » du système des droits de la personne de la province : un élément essentiel pour défendre et faire progresser les droits à l'égalité dans toute la province.

Tout au long de la pandémie, le CAJDP s'est avéré particulièrement bien placé pour répondre *en temps réel* aux besoins urgents des gens de l'Ontario subissant des iniquités. Nous avons fourni des conseils sommaires rapides et accessibles, fait des efforts d'intervention précoce pour résoudre les conflits avant que des plaintes officielles ne soient nécessaires, aidé à protéger les droits en sensibilisant le public aux droits de la personne et lancé des poursuites judiciaires éclairées et fondées sur des éléments probants.

Nous avons accompli ces travaux en collaboration avec les collectivités intéressées. En plus de nos partenaires universitaires, ces intervenants comprenaient des personnes autochtones, racialisées, s'identifiant comme 2SLGBTQIA+, appartenant à divers groupes confessionnels, qui ont un handicap, qui sont de nouveaux arrivants au Canada ou qui ont des identités qui se croisent entre ces nombreuses communautés.

Le CAJDP offre un exemple exceptionnel de services à la clientèle et d'excellents résultats en matière de règlement de dossiers. Alors que la province est en transition vers une reprise complète, une obligation nous incombe : prioriser explicitement les droits de la personne et imaginer les possibilités futures grâce à l'innovation et à la collaboration afin d'augmenter les services au profit de l'ensemble du système.

Nous nous trouvons à la croisée des chemins, car nous pouvons cocréer des services améliorés et intégrés pour aider à atténuer les pressions subies par les trois piliers de la province tout en veillant à ce que les besoins de tous les Ontariens soient comblés. Pour atteindre ces objectifs, nous devons tirer profit du rôle intégral du CAJDP dans la prestation de services juridiques de haute qualité, accessibles, efficaces et adaptés culturellement.

Au nom du conseil d'administration du CAJDP, je tiens à souligner le travail acharné du personnel du Centre d'assistance juridique et de son équipe de direction, qui sont restés motivés et dévoués envers l'avancement des droits de la personne malgré les circonstances fluctuantes, parsemées de défis. Nous célébrons vos nombreux succès, depuis les premières lignes de traitement de milliers et de milliers d'appels téléphoniques, jusqu'au mentorat d'étudiants en droit, en passant par la résolution de dossiers et le gain de cause dans de nombreux cas. Plus important encore, nous nous réjouissons que vous ayez veillé à ce que les communautés aient le sentiment que leurs droits de la personne sont respectés. J'aimerais également remercier Mary Joe Freire pour son leadership dévoué l'an dernier, alors qu'elle a agi à titre de présidente par intérim, fournissant des conseils précieux et un soutien constant au conseil d'administration et à l'équipe de direction du CAJDP.

Le CAJDP est un ardent défenseur des droits de la personne et c'est un honneur pour moi d'en être la présidente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ena Chadha', with a stylized, flowing script.

Ena Chadha, LL. B., LL. M.
Présidente du conseil d'administration

Message de la directrice générale

L'exercice 2021-2022 a continué d'être rempli de défis en raison de la COVID-19. Malgré la pandémie qui s'est poursuivie, le CAJDP est demeuré prêt à intervenir et à poursuivre ses travaux de protection des Ontariens contre la discrimination et le harcèlement. En 2021-2022, nous avons été témoins de cas continus de crimes haineux et de discrimination systémique contre les communautés racialisées et d'autres communautés marginalisées, de même que de reportages et de discours publics sur ces sujets.

Au CAJDP, nous avons connu une augmentation remarquable des cas liés à l'invalidité et de discrimination alléguée dans les domaines des services, des biens et des installations.

Le CAJDP s'est adapté aux répercussions perturbatrices de la COVID-19. En raison de la pandémie, nous n'avons organisé qu'un très petit nombre d'audiences et de réunions de planification. Les répercussions sociales générées par la COVID-19 ont pourtant entraîné une recrudescence d'appels téléphoniques, ainsi qu'un intérêt continu de la part du public à l'égard de l'accès à la justice devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) et de la nécessité dudit accès. Dans ce contexte, et comme toujours, le CAJDP a cherché ingénieusement à obtenir justice pour ses clients.

Voici deux dossiers que nous avons choisi de commenter cette année :

- [Décision en matière d'exécution dans l'affaire *Robert Cater c. Gestion Claude L'Heureux Inc.*, s/n Canadian Tire 422, 2021 HRTO 254](#) (en anglais seulement); et
- Règlement suite à une médiation dans l'affaire *S.B. c. Scooters Roller Palace*.

Les détails de ces dossiers et d'autres affaires mises en évidence sont présentés dans les sections [Audiences remarquables](#) et [Règlements](#) du présent rapport.

L'exercice 2021-2022 a également été une période de transition marquée par des changements technologiques, juridiques et organisationnels.

Au cours de la période de perturbations liées à la COVID-19, au TDPO, nous avons continué de fournir nos services en prévision du plan de réouverture de l'Ontario et conformément à celui-ci. L'une des principales réalisations découlant de ces efforts a été le maintien continu de notre travail virtuel avec une interruption minimale des services. Tout en continuant de travailler à distance en 2021-2022,

nous avons mené des activités d'éducation juridique publique dans l'ensemble de la province, fourni des services juridiques approfondis et étendu le déploiement de nos outils numériques.

Grâce à ces travaux, nous nous sommes assurés que les communautés et les personnes à risque victimes de discrimination et de harcèlement connaissent et comprennent mieux leurs droits en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le *Code*). Nous avons également aidé les clients à régler rapidement leurs dossiers et nous nous sommes préparés au retour éventuel des audiences de fond devant le TDPO.

En outre, au cours de cet exercice, et conformément à son engagement à l'égard de la modernisation numérique, le CAJDP a tiré parti des premiers succès de son système téléphonique en ligne. En 2021-2021, nous avons entamé des travaux de réaménagement de notre site Web et de développement d'un nouveau système de portail du client. Ces initiatives visent à accroître la portée de nos ressources en ligne et à augmenter le soutien à la clientèle.

La célébration, au cours du dernier exercice, des dix ans de partenariat avec la faculté de droit Osgoode Hall dans le cadre du Programme intensif de lutte contre la discrimination (ADIP) a été un autre point culminant pour le CAJDP. L'ADIP offre un apprentissage expérientiel aux étudiants en droit qui travaillent avec des mentors au CAJDP. Cette étape importante nous a permis de réfléchir au sujet de ce partenariat ainsi que des répercussions de l'ADIP sur le système des droits de la personne de l'Ontario et au-delà.

À cet égard, nous continuons d'envisager l'avenir des trois piliers du *Code* en Ontario. Le CAJDP continue de se préparer au renouvellement intégral des activités du TDPO, à l'augmentation correspondante des audiences et à la reprise des procédures.

A handwritten signature in cursive script, reading "Sharmaine Hall".

Sharmaine Hall
Directrice générale

Nos activités : Mandat et services

Mandat et services

Le CAJDP est une entité indépendante financée par le ministère du Procureur général de l'Ontario pour fournir des conseils en matière de droits de la personne et des services de soutien juridique dans toute la province.

Mandat législatif

Aux termes du *Code des droits de la personne* (le *Code*) de l'Ontario, le CAJDP prodigue des conseils, de l'assistance et des services juridiques aux personnes dont les droits en vertu du *Code* pourraient avoir été enfreints. Le CAJDP est tenu « d'élaborer et administrer un système efficient et efficace » de prestation de services de soutien dans l'ensemble de l'Ontario « au moyen des méthodes de prestation de services qu'il estime appropriées » (*Code*, articles 45.12, 45.13).

Notre vision

Le CAJDP s'efforce d'être un chef de file dans l'avancement de l'égalité, dans la protection des droits de la personne et dans le soutien des droits de chaque personne de vivre et de travailler dans la dignité et le respect.

Mission

Le Centre 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 juridiques accessibles et de qualité aux victimes de discrimination, en vertu du *Code*.

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.

Le Code interdit la discrimination au motif des 17 caractéristiques personnelles qui y sont énumérées. Ces motifs sont protégés dans cinq domaines distincts de la société, appelés domaines sociaux, qui sont également compris dans le Code.

Les motifs de discrimination illicites

- L'âge
- L'ascendance
- La citoyenneté
- La couleur de peau
- Les croyances (religion)
- Le handicap
- L'origine ethnique
- L'état familial
- L'expression de l'identité sexuelle
- L'identité sexuelle
- L'état matrimonial
- L'état de personne graciée (en matière d'emploi)
- Le lieu d'origine
- La race
- Le sexe (y compris le fait d'être enceinte et le harcèlement sexuel)
- L'orientation sexuelle
- L'état d'assisté social (en matière de logement)

Domaines sociaux en matière de discrimination

- L'emploi
- Le logement
- Les contrats
- Les biens, services et installations
- Les syndicats ou associations professionnelles

« Les services étaient extraordinaires! Ils se sont avérés utiles à toutes les étapes. » - **Client du CAJDP**

Services du CAJDP

Le CAJDP fournit des conseils juridiques et des services de soutien gratuits aux particuliers de l'Ontario qui pourraient avoir été victimes de discrimination fondée sur un ou plusieurs motifs interdits par le Code relativement à un ou plusieurs des cinq domaines sociaux protégés.

Le CAJDP aide également les personnes qui ont des préoccupations en matière de droits de la personne en :

- offrant des conseils juridiques dans 140 langues, dont le français, la langue ASL, le cri, l'oji-cri, le mohawk et l'ojibwé;
- offrant de conseils par la voie d'une ligne téléphonique sans frais pour aider les membres du public à : reconnaître les cas de discrimination, de harcèlement ou de représailles, à comprendre les options qui s'offrent à eux et à décider s'ils devraient entreprendre des démarches juridiques;
- assistant les clients en ce qui concerne :
 - les avis et la représentation;
 - le règlement rapide des situations de discrimination, de harcèlement ou de représailles;
 - le dépôt de requêtes, de motions et d'observations en matière de droits de la personne auprès du TDPO;
 - la négociation de règlements;
 - la comparution lors de séances de médiation et d'audiences devant le TDPO;
 - l'exécution des ordonnances du TDPO.
- offrant une voie d'accès au système juridique des droits de la personne de l'Ontario grâce à des ressources en ligne conviviales et actualisées, accessibles sur le site Web du CAJDP et sur ses plateformes de médias sociaux;
- menant des activités de sensibilisation auprès d'organismes communautaires et de services pour accroître la compréhension de la discrimination et du harcèlement interdits, des droits et des responsabilités énoncés dans le Code et des options juridiques des Ontariens; et

- veillant à ce que les Autochtones puissent recevoir des conseils juridiques et du soutien d'un membre du personnel autochtone. Le CAJDP offre aux peuples autochtones des services adaptés à leur culture, sécuritaires et accessibles.

Un jalon en 2021 : le dixième anniversaire de l'ADIP!

Le Programme intensif de lutte contre la discrimination (ADIP) a célébré sa première décennie d'activités en 2021-2022.

Chaque année, en partenariat avec la faculté de droit Osgoode Hall, l'ADIP du CAJDP offre une formation intensive en matière de lutte contre la discrimination et de droit administratif à un maximum de 12 étudiants en droit de deuxième et de troisième années. Pendant qu'ils travaillent au CAJDP, les étudiants de l'ADIP se voient attribuer un avocat mentor. L'ADIP offre également aux étudiants en droit autochtones des expériences enrichissantes de travail auprès de clients autochtones dans le cadre du système provincial des droits de la personne de l'Ontario.

En plus de leur placement clinique, les étudiants participent à un séminaire académique et à des séances de développement continu des compétences leur permettant, notamment :

- d'apprendre à comprendre, à évaluer de manière critique et à réfléchir de manière constructive aux interdictions de la discrimination et à leurs répercussions sur la société, ainsi qu'aux défis d'assurer l'accès des particuliers et des communautés défavorisées aux mesures réparatrices;

- d'acquérir des connaissances spécialisées des droits de la personne, de la lutte contre la discrimination et du droit administratif;
- d'appliquer leurs compétences dans la recherche et la rédaction juridiques, les entrevues, les conseils aux clients, le règlement des différends, les litiges et l'exécution des décisions et des règlements.

À l'occasion du 10^e anniversaire de ce programme, le CAJDP a réuni des anciens de l'ADIP, des mentors, du personnel administratif et des professeurs de la faculté de droit Osgoode Hall. La célébration a commencé en juin 2021, lorsque la cohorte d'été d'étudiants de l'ADIP et les employés du CAJDP ont rendu hommage à M. Bruce Ryder, directeur universitaire de l'ADIP, pour ses contributions. Le professeur Ryder a été le premier directeur de l'ADIP.

En septembre, le CAJDP a lancé sur les réseaux sociaux une campagne célébrant le parcours de 10 ans de l'ADIP. Cette campagne comprenait une nouvelle [vidéo célébrant l'ADIP](#) et capturant les points de vue des étudiants, des mentors et des professeurs, actuels et anciens, qui ont joué un rôle important dans le cadre de cet apprentissage expérientiel et de cette contribution aux droits de la personne au CAJDP.

« Je vois un grand avantage à faire partie de l'ADIP en tant qu'étudiant en droit. L'ADIP vous montre assez rapidement que la pratique dans ce domaine du droit est un choix que vous pouvez faire [...] Dix ans plus tard, nos expériences avec le partenariat d'Osgoode confirment que l'ADIP fait partie intégrante de la formation de la prochaine génération d'avocats en matière de droits de la personne. »

- Janina Fogels, ancienne avocate du CAJDP et coordonnatrice de l'ADIP

Activités organisationnelles

Activités d'engagement communautaire du CAJDP

La présidente du CAJDP :

- a fourni des idées en tant que panéliste lors de l'évènement « *Can Tougher Hate Speech Laws Stem the Tide of Hate: Examining Bill C-36* », organisé par le *Centre for Free Expression* de l'Université métropolitaine de Toronto;
- a prononcé le discours principal lors de l'évènement sur les carrières dans la fonction publique de l'Association du Barreau de l'Ontario; elle a discuté des répercussions de l'affaire *Eldridge* sur le droit des personnes handicapées et des droits de la personne dans le cadre d'une série de conférences à la faculté de droit de l'Université de la Saskatchewan; et
- a participé au forum « *Colonialism in Modern Times: A Canadian Law School Conference, Human Rights for Some; Modern Colonialism in Ontario and Beyond* », organisé par l'Université Queen's et l'Association du Barreau canadien.

La directrice générale du CAJDP :

- a donné une conférence sur « L'obligation de prendre des mesures d'adaptation » lors d'un événement de perfectionnement professionnel à Osgoode Hall; et
- a présenté des stratégies permettant de gérer les délais des procédures administratives dans le cadre du programme de perfectionnement professionnel « *Six Minute Administrative Law and Practice 2022* » du Barreau de l'Ontario.

Le conseiller juridique du HRLSC :

- a présenté des décisions importantes en matière de droits de la personne lors de l'évènement « *Human Rights Update* » de 2021 de l'Association du Barreau de l'Ontario;
- a fourni des renseignements sur le mandat et les travaux du CAJDP lors d'une séance de formation de l'Université de Windsor sur la défense des droits devant le TDPO;
- a participé au dixième sommet sur les droits de la personne du Barreau de l'Ontario; elle a également présenté une conférence à l'*Association of Human Rights Lawyers* au sujet des avis d'intention de rejeter devant le TDPO.

Un des membres du conseil d'administration du CAJDP a donné une conférence intitulée « *Addressing Anti-Black Racism in the Post-Secondary Environment, Moving from Theory to Practice* » au Centre Humber de l'Université de Guelph, dans le cadre de la série *Equity and Inclusion Dialogue Series*.

Un des membres du personnel juridique du comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) a mené des activités de sensibilisation en offrant une formation sur les droits de la personne au centre d'amitié autochtone de Thunder Bay.

Le personnel du CAJDP a participé à la conférence « Connaissez vos droits en matière d'emploi », une conférence axée sur les droits de la personne en milieu de travail organisée par Connecture Canada.

Partenariats et programmes

Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA)

Le CSSA a été fondé pour concentrer les efforts sur la mobilisation des communautés autochtones de la province, dans le cadre de l'engagement continu du CAJDP envers le cheminement du Canada vers la réconciliation. En plus des services juridiques, le CSSA offre des services de sensibilisation aux organismes et aux groupes autochtones, offrant des séances gratuites d'éducation du public sur le Code.

Au cours de l'exercice 2021-2022, le CSSA a évalué les progrès réalisés par le CAJDP à l'aide de la trousse d'outils sur la vérité et la réconciliation pour les grands cabinets juridiques de l'Association du Barreau canadien. La trousse fournit une plateforme permettant d'évaluer les efforts des cabinets d'avocats pour réduire les obstacles à l'accès des Autochtones aux processus coloniaux comme le TDPO. Le rapport du CSSA a conclu que le travail du CAJDP sur la réconciliation était conforme aux appels à l'action de la Commission de vérité et de réconciliation.

En plus de rédiger ce rapport, le personnel du CSSA a fourni des commentaires sur le texte d'introduction à la compétence (« *Jurisdiction Primer* ») élaboré par le Programme des droits de la personne des peuples autochtones (PDPPA) avec ses partenaires, les Étudiant(e)s pro Bono du Canada (EPBC) et l'*Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres* (OFIFC). Le texte d'introduction à la compétence a été créé pour servir de ressource aux fournisseurs de services des centres d'amitié et des cliniques juridiques. Ce texte expose les complexités des compétences fédérales et provinciales lors de la poursuite de plaintes relatives aux droits de la personne.

Le CAJDP accorde une grande importance à la prestation de services adaptés à la culture des Autochtones. Le CAJDP emploie du personnel autochtone à tous les niveaux de service; veille à la [sensibilisation culturelle et à la formation en matière de sécurité](#) obligatoires pour tous les nouveaux employés et étudiants de l'ADIP; observe les événements importants, y compris le solstice d'été en juin et la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation en septembre; intègre des cérémonies autochtones appropriées aux pratiques juridiques; et s'efforce de maintenir la représentation autochtone au conseil d'administration. Le CAJDP élaborera un plan d'action sur la réconciliation afin d'améliorer la reddition de comptes et la

transparence dans le cadre de son processus de réconciliation avec les peuples autochtones.

Voici d'autres activités du personnel du CSSA qui ont eu lieu au cours du dernier exercice :

- participation à la réunion du GCRA de la CODP, ce qui comprenait un examen axé sur la section sur les étudiants autochtones du rapport *Droit de lire* de la Commission;
- tenue d'une séance publique d'éducation juridique sur le Code en collaboration avec les EPBC et le Centre d'amitié autochtone de Thunder Bay pour préparer le lancement de la clinique du PDPPA;
- participation à une cérémonie et à un festin virtuels de solstice d'hiver avec la clinique juridique Kinna-aweya de Thunder Bay;
- organisation d'un festin pour l'équinoxe de printemps pour les membres du CSSA.

Échange en matière de ressources pour le Harcèlement et l'Agression Sexuelle (ÉRHAS)

En 2021-2022, le partenariat du CAJDP avec le ministère fédéral de la Justice entamait sa troisième année. ÉRHAS soutient les travailleurs qui ont fait l'expérience de harcèlement sexuel ou d'une agression sexuelle en milieu de travail. L'équipe ÉRHAS a poursuivi son travail en fournissant des renseignements juridiques culturellement adaptés et accessibles à divers travailleurs.

En 2021, 3 618 personnes ont participé aux programmes de sensibilisation d'ÉRHAS et profité de ses services juridiques, soit une augmentation de 47 % par rapport à 2020.

Les activités de sensibilisation et d'éducation d'ÉRHAS ont été menées par l'intermédiaire d'organismes communautaires, d'établissements postsecondaires et d'autres organismes de services partout en Ontario. Des activités de sensibilisation, principalement sous forme de présentations virtuelles, ont été offertes aux jeunes, aux étudiants étrangers et aux travailleurs autochtones. Ces présentations portaient sur des sujets liés au harcèlement sexuel en milieu de travail et offraient de la formation juridique.

En 2021-2022, ÉRHAS a subi avec succès sa deuxième évaluation de programme. Les évaluateurs ont pris note de progrès positifs et continus et ils ont encouragé ÉRHAS à :

- tirer parti du succès de ses activités de sensibilisation auprès des jeunes des Premières Nations, métis et inuits;
- mener davantage de recherches en personne et élaborer des stratégies pour aider les clients à retenir les renseignements juridiques;
- continuer à renforcer la capacité du programme par le perfectionnement du personnel.

Clinique commémorative Barbara Schlifer

La clinique commémorative Barbra Schlifer offre des services et une représentation juridiques, des conseils tenant compte des traumatismes et une interprétation multilingue à diverses femmes (auto-identifiées) non binaires, intersexuées et bispirituelles qui ont été victimes de violence. Elle demeure une partenaire importante de l'équipe d'ÉRHAS du CAJDP.

Le CAJDP et la clinique ont continué d'effectuer des renvois mutuels en 2021-2022. Le CAJDP a aiguillé les clients vers la clinique pour des services, y compris des conseils juridiques en droit de la famille et en immigration, du soutien dans le cadre du processus du tribunal de la famille et des services de *counselling*. La clinique a aiguillé vers le CAJDP des clients ayant des plaintes en matière de droits de la personne. Ces recommandations mutuelles ont réduit le temps d'accueil des clients et ont permis d'accroître l'efficacité de l'accès aux mesures de redressement pour le personnel et les clients.

Commission ontarienne des droits de la personne (CODP)

Groupe consultatif communautaire (GCC)

En 2021-2022, le CAJDP a continué à participer activement aux activités du Groupe consultatif communautaire (GCC) de la CODP.

Le GCC représente diverses parties prenantes, notamment des fournisseurs de services communautaires, des représentants des communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits, des personnes ayant vécu des expériences liées à

la discrimination interdite en vertu du *Code*, des organisations de justice sociale en Ontario et la Commission canadienne des droits de la personne.

Le GCC a pour rôle de prodiguer des conseils sur les priorités stratégiques de la CODP en utilisant les commentaires des membres de la collectivité, des fournisseurs de service et des organismes partenaires.

En tant que membre important du GCC, le CAJDP a fourni des renseignements, des observations et des analyses tirés de ses dossiers 2021-2022 pour appuyer les travaux en cours de la CODP.

Groupe consultatif pour la réconciliation avec les Autochtones (GCRA)

En 2021-2022, les membres du CSSA ont continué de siéger à titre de membres du Groupe consultatif pour la réconciliation avec les Autochtones (GCRA) du CODP.

Le GCRA comprenait des membres des collectivités des Premières Nations, des Métis et des Inuits de partout en Ontario et il a fourni des renseignements, des conseils et des commentaires sur les projets actuels de la CODP en ce qui a trait à la réconciliation avec les Autochtones.

Au cours de 2021-2022, le GCRA a continué d'aider la CODP à créer une stratégie fondée sur la *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones* pour lutter contre le racisme, la discrimination et les inégalités systémiques vécus par les peuples et les communautés autochtones.

Programme des droits de la personne des peuples autochtones (PDPPA)

En 2021-2022, les membres du CSSA ont continué de travailler en étroite collaboration avec les EPBC dans le cadre de son Programme des droits de la personne des peuples autochtones (PCPPA) avec la Fédération des Centres d'amitié autochtone de l'Ontario (OFIFC). Le personnel du CSSA a offert de la formation sur les droits de la personne aux avocats et au personnel offrant les services du PCPPA. Un membre du CSSA, ainsi que d'autres représentants autochtones, siègent au conseil consultatif du PDPPA.

L'objectif du PDPPA est de lutter contre le racisme et la discrimination à l'égard des Autochtones en collaborant avec les centres d'amitié afin d'accroître les

connaissances et la compréhension des droits de la personne au sein des communautés autochtones urbaines et d'habiliter les particuliers à prendre des décisions concernant leurs droits. Le PDPPA atteint cet objectif en offrant des cliniques juridiques gratuites sur les droits de la personne situées directement dans les centres d'amitié de l'Ontario.

Le PDPPA a lancé des cliniques juridiques dans les centres d'amitié autochtones d'Odawa et de Kinna-aweya à Ottawa et à Thunder Bay.

Affiches éducatives destinées aux installations du ministère du Solliciteur général

En 2021-2022, le CAJDP a pris des engagements avec le ministère du Solliciteur général de l'Ontario au sujet des droits de la personne en vertu du *Code* des détenus dans les établissements correctionnels.

Le CAJDP et le ministère du Solliciteur général ont conclu une entente en vertu de laquelle le CAJDP concevra et distribuera des affiches dans l'ensemble des installations du ministère du Solliciteur général, qui comprendront des renseignements sur les droits de la personne et des indications sur la façon de communiquer avec le CAJDP pour obtenir des conseils juridiques gratuits sur des questions liées au *Code*. Le CAJDP a présenté une affiche préliminaire pour approbation dans chacune des régions administratives du ministère du Solliciteur général.

Des dispositions initiales ont été prises pour fournir des affiches en anglais, en français et bilingues aux installations du ministère du Solliciteur général. À la demande de ce dernier, le CAJDP a fourni des affiches en oji-cri, en anishinaabemowin, en mohawk et en inuktitut.

Le CAJDP cherche à poursuivre, dans l'avenir, son partenariat avec le ministère du Solliciteur général pour aider à la promotion des droits de la personne et de ses services aux détenus.

Audiences dignes d'être mentionnées

[Cater c. Gestion Claude L'Heureux Inc., s/n Canadian Tire 422, 2021 HRTO 254](#)

(en anglais seulement)

Le CADJP représentait un employé d'un magasin franchisé Canadian Tire qui a été congédié. Le magasin aurait omis de prendre des mesures d'adaptation à l'égard des problèmes de santé mentale et de dépendance de l'employé.

Avec l'aide du CAJDP, un règlement a été conclu. Il exigeait que le magasin offre une formation en droits de la personne aux membres de sa direction et à ses employés et qu'il élabore une politique interne en matière de droits de la personne qui soit axée sur la prise de mesures d'adaptation aux handicaps liés à la santé mentale et à la dépendance des travailleurs. La formation et la nouvelle politique devaient être élaborées par un expert-conseil.

Toutefois, l'employé alléguait que le magasin avait omis d'offrir une formation adéquate en matière de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et de mettre en œuvre une nouvelle politique interne comme l'exigeait l'entente de règlement, en embauchant un consultant qui n'avait pas l'expertise requise concernant le *Code*.

L'employé a présenté une nouvelle requête au TDPO, alléguant que le magasin avait violé l'entente de règlement.

Le TDPO a conclu ce qui suit :

- la politique interne du magasin en matière de droits de la personne contenait un langage et des renseignements contraires au *Code*;
- la formation et la nouvelle politique ne respectaient pas les modalités de l'entente de règlement en stigmatisant et en marginalisant possiblement encore davantage les personnes ayant des handicaps liés aux dépendances;
- le consultant dont les services avaient été retenus n'avait pas une bonne connaissance du *Code*.

Le TDPO a ordonné au magasin de faire appel à un consultant ayant une expertise reconnue lors de l'élaboration de la nouvelle formation et des nouvelles politiques,

et de verser 2 500 \$ à l'employé pour l'atteinte supplémentaire à sa dignité, à ses sentiments et à son estime de soi.

[Armitage c. Ottawa Carleton District School Board, 2022 HRTO 252](#) (en anglais seulement)

Le requérant, un étudiant du secondaire, a subi du harcèlement et des agressions de la part d'un camarade de classe qui faisait à son endroit des remarques antisémites et dessinait des symboles antisémites. Le camarade de classe a finalement été suspendu, puis accusé en vertu de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*. Cependant, la commission scolaire intimée a informé le requérant que le camarade de classe retournerait à l'école immédiatement après sa suspension. Le requérant s'est retiré de l'apprentissage en classe pour poursuivre ses études virtuellement.

Le TDPO a convenu du fait que même si l'étudiant n'appartenait pas à la croyance ciblée, les remarques et les actions du camarade de classe constituaient une discrimination fondée sur la croyance interdite en vertu du *Code* et créaient un environnement empoisonné pour le requérant.

Le TDPO a conclu que l'école avait agi de façon appropriée en fonction des renseignements disponibles à ce moment-là et qu'elle avait réagi rapidement et efficacement, mais qu'elle n'avait pas pleinement évalué les options relatives au retour du camarade de classe ni tenu compte des répercussions, sur le requérant, du fait de permettre au camarade de classe de retourner à l'école.

Le TDPO a accordé au requérant des dommages-intérêts généraux d'un montant de 4 500 \$.

[CA c. Thunder Bay Gymnastics Association, 2021 HRTO 1075](#) (en anglais seulement)

Le requérant était un enfant qui fréquentait depuis plusieurs années un club de gymnastique. La mère du requérant a révélé au club que son enfant était autiste lorsqu'elle a envisagé de présenter une demande pour un programme d'entraînement plus intensif. L'entraîneur en chef a exprimé des préoccupations non fondées concernant la capacité du requérant de se concentrer et de suivre des

directives. L'entraîneur a proposé une évaluation personnelle suivie d'une période d'essai de deux semaines pour déterminer si le requérant serait un « bon candidat » pour le programme. Lorsque la mère du requérant a posé des questions au sujet de la disponibilité de mesures d'adaptation, l'entraîneur en chef a déclaré qu'il ne voulait pas discuter d'un « traitement particulier ».

Le TDPO a conclu que le club de gymnastique avait enfreint le *Code* :

- en s'appuyant sur des stéréotypes négatifs concernant l'autisme plutôt qu'en procédant à une évaluation individualisée des besoins du requérant;
- en insistant, par l'entremise de l'entraîneur, sur une période d'essai et en mettant fin aux discussions lorsque des mesures d'adaptation individualisées ont été proposées;
- en omettant de mener une enquête sur l'allégation de discrimination.

Compte tenu de la vulnérabilité du requérant en tant que jeune enfant handicapé et du rôle important que la gymnastique tenait dans sa vie, le TDPO lui a accordé 3 500 \$ pour compenser la violation de ses droits en vertu du *Code*.

[**Asim c. Cybersecurity Umbrella Corporation, 2022 HRTO 321**](#) (en anglais seulement)

Les parties ont convenu de régler une requête devant le TDPO dans laquelle l'employée alléguait avoir subi du harcèlement sexuel en milieu de travail. L'entente de règlement exigeait que l'employeur verse 16 000 \$ à l'employée, signe une lettre exprimant ses regrets et suive une formation sur le harcèlement sexuel.

Peu après la date limite du premier versement, l'entreprise a envoyé un courriel indiquant qu'elle éprouvait des difficultés financières et qu'elle aurait besoin de plus de temps pour payer. L'avocat du CAJDP a indiqué que l'employeur pouvait se conformer aux autres modalités de l'entente de règlement sans frais. L'employée a présenté une requête alléguant qu'il y avait eu contravention à l'entente de règlement.

Le TDPO a conclu que l'intimée avait contrevenu à l'entente de règlement et a ordonné le versement d'une somme supplémentaire de 5 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

Règlements dignes d'être mentionnés

De nombreux clients choisissent de régler leur requête plutôt que d'avoir à se présenter à une audience devant le TDPO. Le CAJDP aide les clients à négocier des règlements directement entre les parties ou lors des médiations du TDPO. Habituellement, les modalités du règlement sont confidentielles. Elles peuvent comprendre des mesures individuelles de redressement comme une compensation financière, ou des mesures de redressement d'intérêt public comme la révision des politiques du milieu de travail sur la discrimination et le harcèlement ou sur les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

Dans les résumés ci-dessous, nous avons modifié certains détails d'identification et anonymisé l'identité personnelle et l'identité d'entreprise des parties. Nous présentons les faits tels qu'ils sont allégués dans les ententes de règlement : les requérants ne retirent pas leurs allégations et les intimés ne reconnaissent aucun des faits allégués.

Le fauteuil roulant d'une jeune fille est jugé dangereux par une entreprise exploitant une piste de patinage à roulettes

Une adolescente représentée par le CAJDP a conclu un règlement avec une entreprise de patinage à roulettes de Mississauga après qu'on l'eût empêchée de patiner à roulettes dans son fauteuil roulant.

La mère de la requérante avait planifié une sortie pour la requérante et ses amis. Le personnel de l'entreprise de patinage à roulettes lui a dit que la requérante ne serait pas autorisée à monter sur la patinoire en raison de prétendus problèmes de sécurité.

La veille de l'audience devant le TDPO, l'entreprise de patinage à roulettes a conclu un règlement avec la requérante. Les parties ont déposé une confirmation de règlement auprès du TDPO et ont demandé au tribunal de rendre une ordonnance sur consentement.

L'entente de règlement comprenait :

- une nouvelle politique sur l'accessibilité pour l'entreprise de patinage à roulettes;
- un plan amélioré de formation sur les droits de la personne pour tous les dirigeants et employés actuels et futurs;

- l’affichage de cartes contenant des renseignements sur le *Code* dans les installations de l’entreprise.

Une locataire ayant des problèmes de mobilité est évincée après un séjour à l’hôpital

La cliente du CAJDP avait des problèmes de mobilité et utilisait un fauteuil roulant. Elle a été hospitalisée pendant plusieurs mois et a informé le gestionnaire immobilier de son immeuble d’habitation de son séjour prolongé à l’hôpital.

Lorsque la cliente est retournée à son appartement, elle a découvert que tous ses biens avaient été enlevés, y compris les fournitures médicales essentielles à la vie en autonomie. Le gérant de l’immeuble disait croire que la cliente avait abandonné son appartement malgré le fait que son loyer avait été payé jusqu’à la fin du mois. Le CAJDP a envoyé une mise en demeure au nom de la cliente, demandant le remboursement intégral des biens.

Le propriétaire a accepté de rembourser intégralement la cliente pour ses pertes, qui s’élevaient à 19 509 \$.

Aide à une locataire forcée d’annuler ses rendez-vous médicaux en raison de la panne d’un ascenseur

La cliente du CAJDP vivait dans un immeuble d’habitation. Elle avait des problèmes de mobilité et, lorsque l’ascenseur est tombé en panne, elle n’a pas pu quitter son logis. La cliente a dû annuler ses rendez-vous médicaux et payer des frais supplémentaires pour faire livrer son épicerie.

Le CAJDP a négocié pour que le propriétaire paie les frais d’hébergement provisoire de la cliente, y compris l’hôtel, les repas et le transport. Le propriétaire a également accepté de payer les frais de déménagement, car la cliente a dû déménager deux semaines plus tôt que prévu.

Partage de récits provenant des clients :

« Le Centre d'assistance juridique vous soutient! »

Robert a fait ce que n'importe lequel d'entre nous aurait fait quand la santé de sa mère s'est détériorée : il a pris congé pour être avec elle.

L'employeur de Robert l'a congédié.

L'état de sa mère et la décision de son employeur constituaient pour Robert une combinaison entraînant un recul important pour lui. « Cela a touché le plus gros point sensible qui soit », se souvient Robert. « J'aimais énormément ma mère. Elle en avait tellement supporté au fil des ans. »

Robert avait déjà eu des problèmes de dépendance et de santé mentale. La détérioration de l'état de santé de sa mère et son congédiement ont fait craindre à Robert de faire une rechute. L'employeur de Robert était au courant de ses antécédents de santé et de ses préoccupations au sujet de son handicap lié à sa dépendance, mais il l'a tout de même congédié. « Ils ne m'ont témoigné aucun respect. Ils ont tourné le fer dans la plaie. C'était très douloureux. »

Confronté à la décision de son lieu de travail de ne pas prendre de mesures d'adaptation à son égard, Robert a entamé un cheminement pour obtenir

justice afin de s'assurer que personne d'autre ne vive ce qu'il avait vécu.

Robert a appelé le ministère du Travail pour obtenir de l'aide. On lui a dit que son dossier semblait soulever une question de droits de la personne. Le ministère a aiguillé Robert vers le CAJDP.

Lorsqu'il a discuté de ses objectifs en vue d'un règlement, Robert a indiqué qu'il voulait qu'un expert donne de la formation sur le Code au personnel et aux gestionnaires de son ancien lieu de travail. Compte tenu de ses expériences passées auprès d'organismes gouvernementaux, Robert n'était pas optimiste. Robert a dit ce qui suit à propos de son appel au CAJDP : « Je me sentais complètement désabusé. Personne en autorité ne semblait pouvoir m'aider. Je ne me sentais pas soulagé. »

Aujourd'hui, Robert voit les choses différemment : « Maintenant, je ressens un respect beaucoup plus profond. »

Robert explique que le travail du personnel du CAJDP et de ses avocats lui a donné l'impression qu'on s'occupait de ses intérêts juridiques. « Ça faisait du bien d'avoir réglé ça », se souvient-il. « Le processus a été long ».

Toutefois, des problèmes persistaient au lieu de travail de Robert. Entre autres, son employeur n'avait pas embauché un expert comme il était tenu de le faire dans le cadre du règlement du dossier. À la suite de ce défaut de respecter leur entente de règlement, Robert a poursuivi son employeur devant le TDPO.

L'avocat de Robert, qui travaillait au CAJDP, a veillé avec succès à ce que le règlement initial soit appliqué. Le TDPO a ordonné au magasin d'embaucher une personne ayant une réelle expertise concernant le Code pour mener à bien la formation requise.

« Je n'aurais jamais pu m'en sortir tout seul », a déclaré Robert. « Le soutien moral et émotionnel [fourni par le personnel et l'avocat du CAJDP] m'a aidé. Ça aurait été trop difficile de faire ça tout seul. »

Un an après la conclusion de son dossier, Robert a entamé un nouveau chapitre dans sa vie professionnelle. Il organise aussi un groupe de soutien pour hommes souffrant de dépendances. Suite à l'expérience acquise grâce à ce dossier, Robert est devenu un lecteur assidu en matière de droits de la personne. Il est enthousiaste à l'idée de raconter son histoire pour donner aux autres les moyens de lutter contre la discrimination et le harcèlement.

« Il faudrait que plus de gens soient au courant », ajoute Robert.

Robert a fait la déclaration suivante pour encourager quiconque fait l'objet de discrimination ou de harcèlement et hésite à appeler le CAJDP : « Beaucoup de gens se disent : 'Oh mon Dieu, il faut que j'affronte mon employeur.' Le Centre d'assistance juridique vous soutiendra », dit-il.

« Vous n'avez qu'à appeler. N'attendez pas à demain. Transformez une journée sombre en une journée lumineuse. »

« Le CAJDP m'a mis à l'aise, m'a permis de prendre des décisions par moi-même et m'a fourni des connaissances et des idées tout au long du processus.

Je ne crois pas que j'aurais obtenu le règlement que je souhaitais sans le CAJDP. »

- Un client du CAJDP

Projets organisationnels

Formation du personnel

En 2021-2022, le CAJDP a continué d'exiger une formation pour tous les nouveaux employés :

- *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* : service à la clientèle et normes d'information et de communication;
- Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) : Travailler ensemble – Le Code et la LAPHO (formation sur les droits de la personne);
- Formation en matière de santé et de sécurité au travail;
- LivingWorks START : apprentissage en ligne sur la prévention du suicide;
- NVision Insight Group – *The Path: Your Journey through Indigenous Canada*.

Au cours du dernier exercice, le personnel du CAJDP a notamment suivi les formations suivantes :

- compétences appliquées en matière d'intervention en cas de suicide, dispensée par LivingWorks;
- l'islamophobie en milieu de travail, présentée par le Conseil national des musulmans canadiens;
- services juridiques qui tiennent compte des traumatismes, offerte par Myrna McCallum, consultante;
- gestion des risques organisationnels; dispensée par RSM Canada S.E.N.C.R.L., s.r.l.;
- formation sur le racisme anti-Noirs, dispensée par Turner Consulting Group Inc.;
- formation pour cadres et gestionnaires, dispensée par la *Schulich School of Business*;
- formation sur les premiers soins en santé mentale, dispensée par la Commission de la santé mentale du Canada.

Système téléphonique infonuagique sécurisé

En 2021-2022, la transition par le CAJDP à un système téléphonique infonuagique a fait augmenter de plus de 8 % le nombre de réponses au système de file d'attente.

Les services d'accueil du système téléphonique infonuagique restent branchés, efficaces et robustes en offrant une option de rappel pour réduire les temps d'attente des clients. Cela réduit ainsi la dépendance et les coûts du matériel de bureau en créant une plate-forme Web stable qui améliore la capacité du personnel du CAJDP d'interagir avec les clients.

Réaménagement du site Web

En 2021, le CAJDP a commencé à concevoir et à aménager un site Web hautement fonctionnel, accessible et facile à consulter. Le nouveau site Web vise également à améliorer la convivialité (W3C) et les normes d'accessibilité (WCAG 2.1 niveau AA), à améliorer la facilité de mise à jour du site, à augmenter son utilisation et à intégrer un nouveau logiciel de portail client.

Les éléments suivants ont notamment été aménagés au sein du site Web en 2021-2022 :

- contenu réécrit et mis à jour des guides pratiques du CAJDP;
- analyse technique, recherche et consultation avec le personnel et les intervenants sur le site Web existant, sur la prestation de services du CAJDP et sur leurs attentes pour le futur site;
- recommandations concernant les caractéristiques (y compris la protection des renseignements personnels) et la conception du nouveau site;
- conception et conceptualisation du site;
- préparations pour la migration du contenu initial.

La construction, la mise à l'essai et le lancement du nouveau site Web du CAJDP devraient être parachevés au cours de l'exercice 2022-2023.

Outils de suivi des clients (CTT) version 4

Le CAJDP a mis à jour son système de gestion des dossiers (CTT) au cours de 2021-2022. La nouvelle mise à jour, soit la version 4, fournit les bases nécessaires à la mise en œuvre du portail client en ligne du CAJDP. Il est prévu que le lancement du portail soit effectué au cours du prochain exercice.

La mise à jour CTT V4 a également permis des améliorations visuelles, une rationalisation de la plateforme et une protection accrue des renseignements du client. Le CAJDP a effectué des tests d'acceptation des utilisateurs et de décrémentation pour évaluer l'utilisation de la V4 par chacun des membres du personnel et pour s'assurer que la mise à jour permettrait au CTT de continuer à fonctionner correctement.

Portail du client

En 2021-2022, le CAJDP a continué d'aménager son portail en ligne afin d'améliorer l'accès des clients à ses services.

Une fois parachevé, le portail client fournira aux clients une plateforme en ligne — en tout temps, n'importe où — à partir de laquelle ils pourront télécharger des documents et accroître leur accès aux services et aux mesures d'adaptation, au besoin. Le portail en ligne fournira également aux clients des confirmations de rendez-vous et des rappels automatisés, et des options leur permettant d'établir eux-mêmes leur horaire.

Le portail en ligne réduira la charge de travail du CAJDP et améliorera l'efficacité de la gestion des dossiers en diminuant les volumes d'appels et en réduisant le travail administratif requis pour traiter les renseignements sur les clients. Ces gains d'efficacité augmenteront la capacité du personnel du CAJDP de s'acquitter de tâches prioritaires.

Il est prévu que le portail client soit parachevé au cours de l'exercice 2022-2023.

Relance relative à la COVID-19

Le CAJDP a continué de composer avec la pandémie en 2021-2022, se conformant à toutes les directives du gouvernement de l'Ontario en matière de santé publique et de réouverture.

Le CAJDP a continué d'utiliser des outils de vidéoconférence pour soutenir les clients lors de l'exercice 2021-2022. Les canaux de médias sociaux et le site Web existant ont été utilisés pour fournir des ressources éducatives aux membres du public, aux intervenants et aux partenaires communautaires.

Le CAJDP a également utilisé des communications internes efficaces pour maintenir l'engagement du personnel pendant la pandémie de COVID-19 et la réouverture de l'Ontario. Ces communications comprenaient des bulletins réguliers à l'intention du personnel, un sondage à l'intention du personnel, des réunions et des rassemblements virtuels à l'intention du personnel, ainsi que le lancement d'un SharePoint interne axé sur la fourniture de ressources et de soutien pour promouvoir la santé et le bien-être des employés.

Analyse du rendement opérationnel

Survol :

La pandémie mondiale de COVID-19 a continué d'avoir d'importantes répercussions sur le rendement opérationnel de CAJDP au cours de l'exercice 2021-2022.

En août et en septembre 2021, le CAJDP a enregistré une forte augmentation des appels à l'accueil, en plus de nombreux appels de la part d'Ontariens qui avaient des questions concernant le mandat de la province en matière de vaccins et les mesures de santé publique liées à la COVID-19. Afin d'informer et diriger de manière appropriée les personnes qui appelaient pour obtenir des conseils sur les mandats de vaccination et les masques, le CAJDP a fourni des renseignements et des messages supplémentaires dans ses files d'attente téléphoniques et sur son site Web.

En 2021-2022, le CAJDP a continué de subir les répercussions entraînées par les défis logistiques auxquels faisait face le TDPO, auxquels s'ajoutait la COVID-19. Conséquemment, le CAJDP a dû faire face à d'importants retards dans le traitement des requêtes et l'inscription au calendrier des médiations et des audiences. En raison de ces problèmes, des clients du CAJDP ont exprimé leur frustration et une perte de confiance dans le système des droits de la personne de l'Ontario.

« J'ai obtenu une représentation rapide et professionnelle – je ne pouvais espérer mieux. Mon représentant juridique était extraordinaire! »

- Un client du CAJDP

Statistiques

18 577

réponses aux demandes d'information initiales

2 038

personnes ont bénéficié d'une aide juridique approfondie

181

médiations

8

audiences

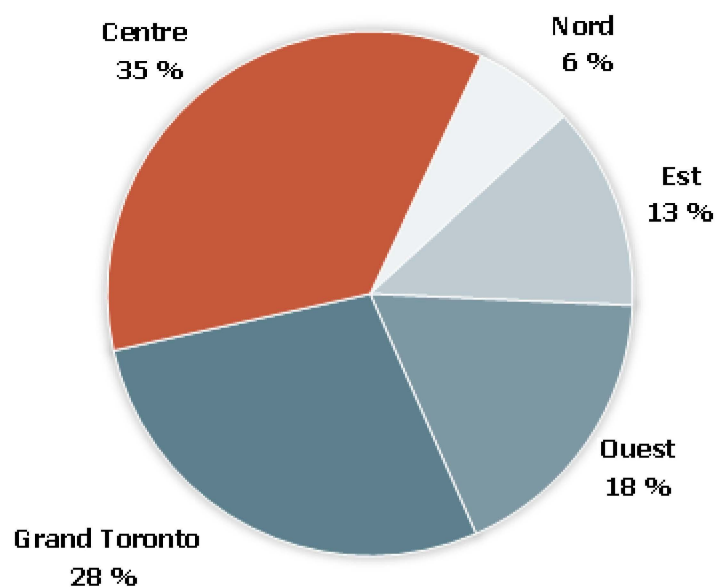
180

règlements

277 029

visites au site Web du CAJDP

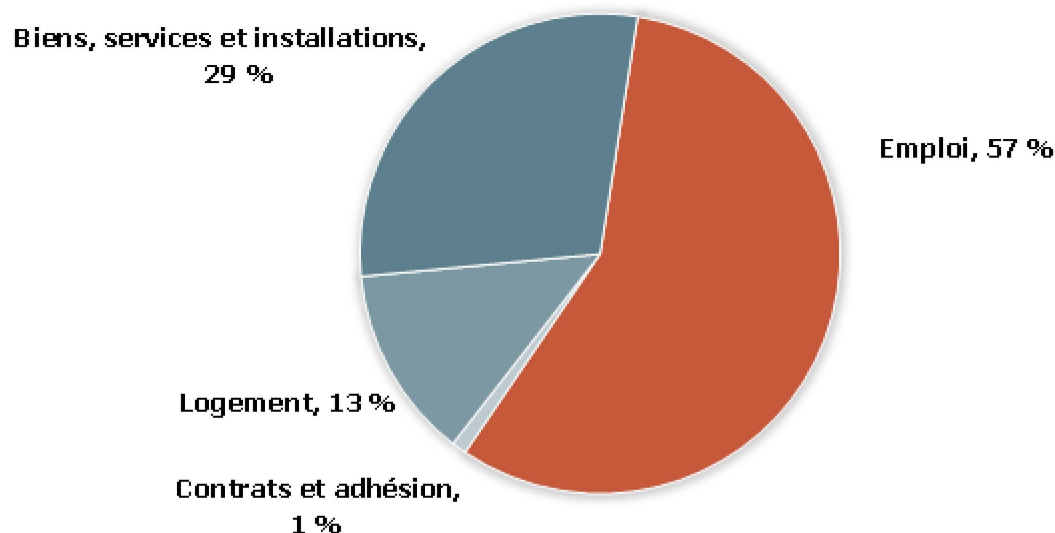
Demandes par région en 2021-2022



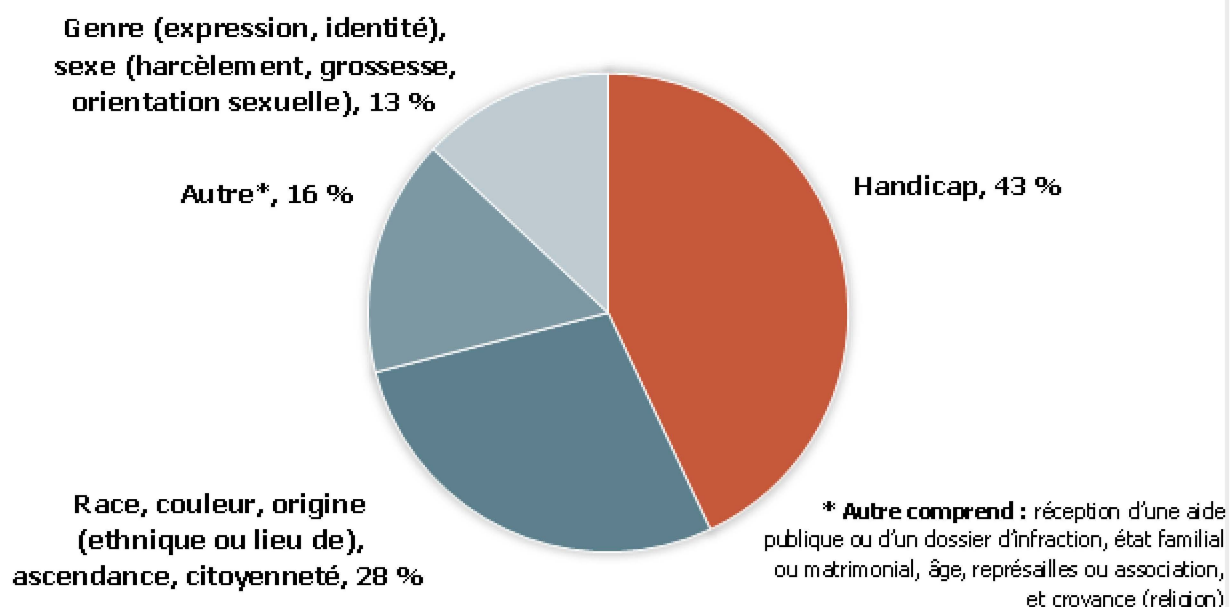
« Je tiens à exprimer à quel point je suis heureuse d'avoir discuté de mon dossier avec le CAJDP. Il m'a fallu beaucoup de courage pour appeler le personnel du CAJDP. Il a beaucoup facilité les choses en faisant preuve de patience, de gentillesse et de compréhension. Je souhaite témoigner ma reconnaissance au CAJDP et le remercier. »

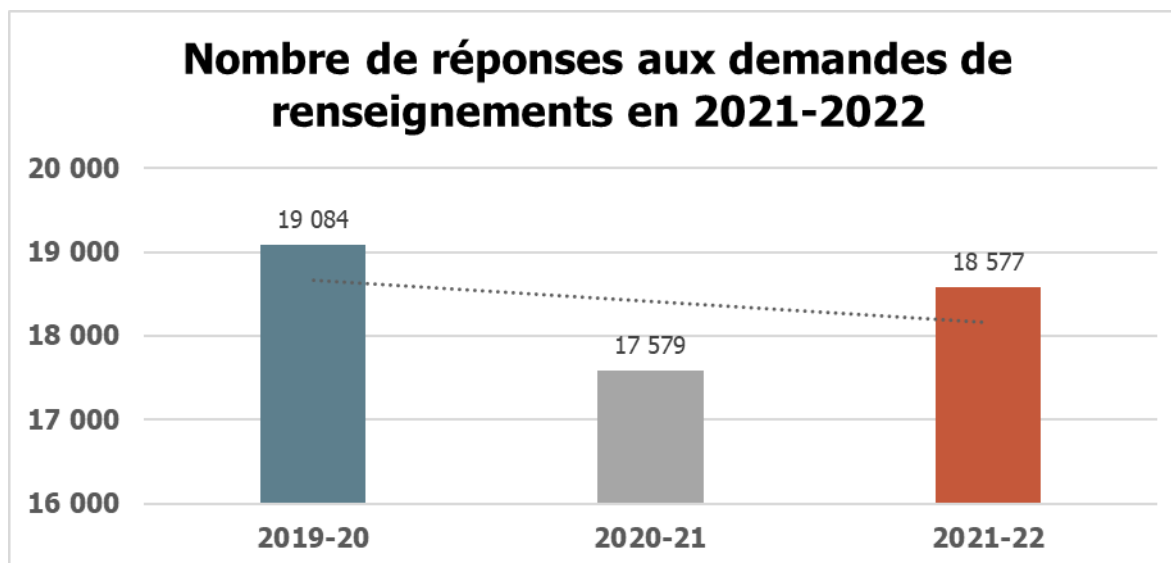
- Une cliente du CAJDP

Accueil par domaine social en 2021-2022

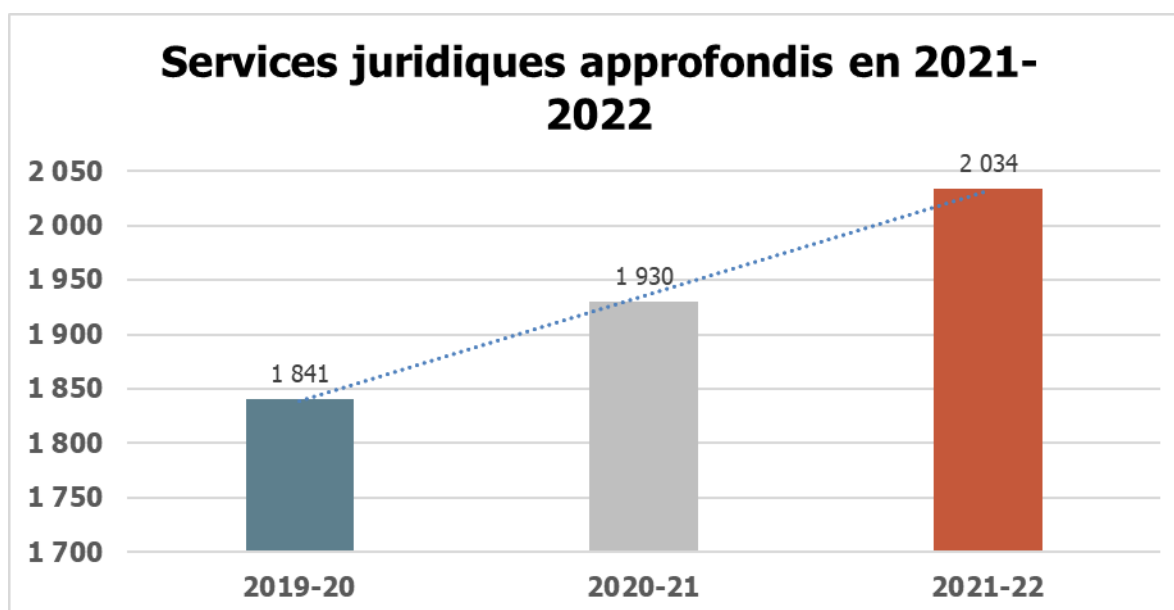


Accueil par motifs de discrimination en 2021-2022

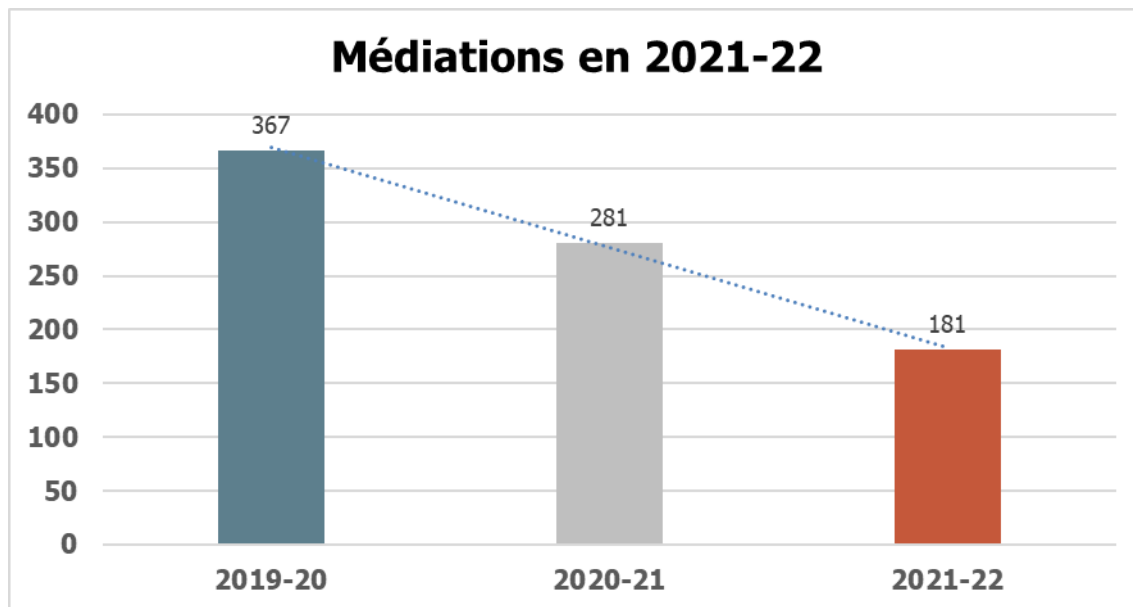




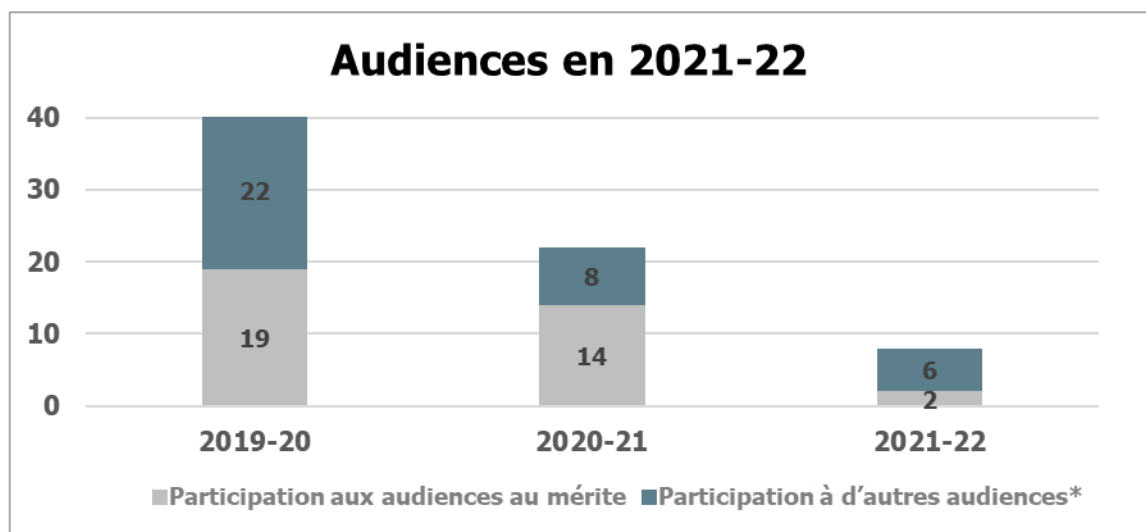
En 2021-2022, le CAJDP a fourni des conseils sommaires relativement à 18 577 demandes de renseignements, soit une augmentation de 5,6 % par rapport à l'exercice 2020 - 2021. Cette augmentation est attribuable au plan de réouverture de l'Ontario suite à la COVID-19, ainsi qu'aux gains d'efficacité réalisés au chapitre de l'accueil grâce à la mise en œuvre du système téléphonique infonuagique du CAJDP.



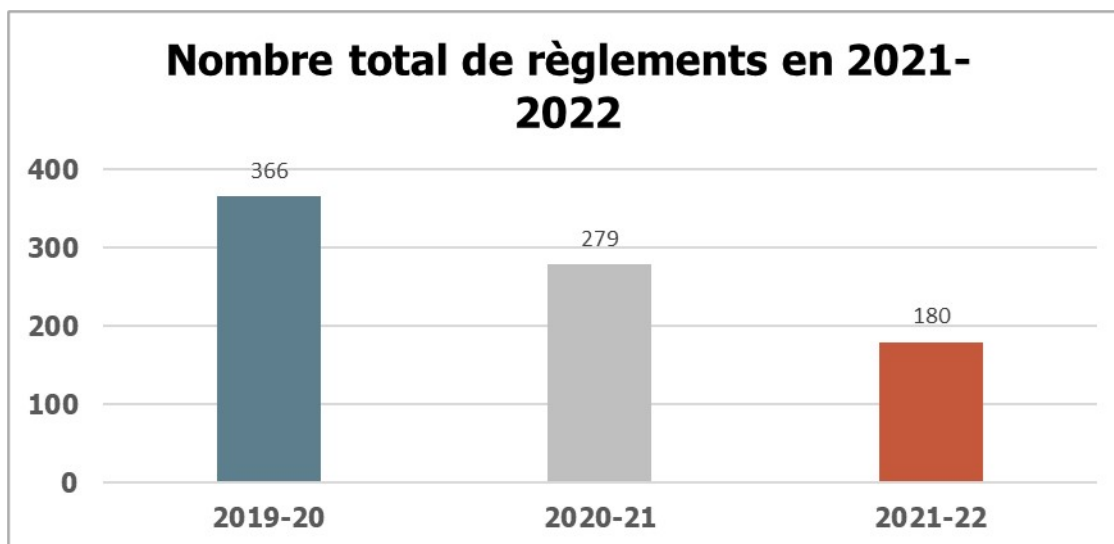
Le CAJDP a fourni des services juridiques approfondis à 2 038 personnes qui envisageaient de présenter ou qui avaient présenté des requêtes au TDPO : une augmentation de 55 % par rapport à l'exercice 2020-2021.



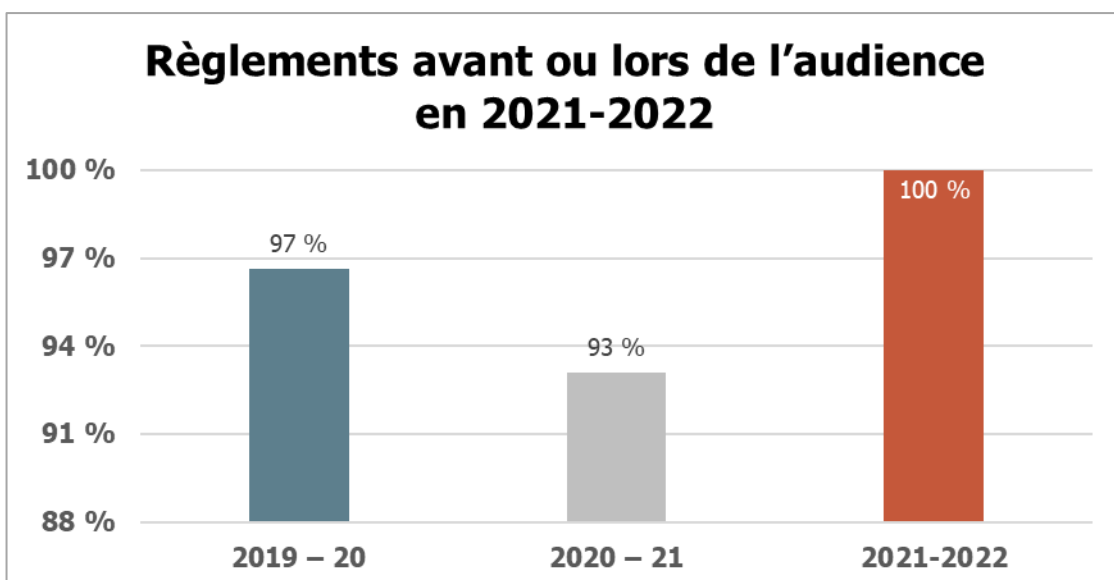
Le CAJDP a représenté 181 personnes lors de médiations en 2021-2022, soit une baisse de 36 % par rapport à l'exercice 2020-2021. Le pourcentage de médiations au cours desquelles le personnel de CAJDP a fourni une représentation juridique aux clients a diminué de 50 % par rapport à l'exercice 2020-2021.



Au cours du dernier exercice financier, les avocats du CAJDP ont représenté des clients lors de 8 audiences préliminaires et sur le fond.



En 2021-2022, le CAJDP a réglé 180 dossiers à toutes les étapes du processus de requête, soit une diminution d'environ 35 % par rapport à l'exercice 2020-2021.



Au cours de l'exercice 2021-2022, seules deux audiences sur le fond ont été inscrites à l'horaire pour procéder. Ce nombre relativement faible est le résultat des répercussions continues de la pandémie mondiale et de l'arriéré d'inscriptions à l'horaire au TDPO.

Indicateurs de rendement

Réalisations en 2021-2022

Taux de réponse aux appels téléphoniques :

Objectif : 70 %

Résultat : 87 %

Le taux de réponse téléphonique à l'accueil du CAJDP en 2021-2022 a dépassé sa cible de 17 % et a augmenté de 8 % par rapport à l'exercice précédent. Cette amélioration de l'efficacité et de la réactivité peut être attribuée au système téléphonique infonuagique. Les délais dans la file d'attente au téléphone des clients ont également été réduits en 2021-2022.

Taux de règlement à la médiation

Objectif : 66 %

Résultat : 65 %

Le pourcentage de médiations ayant donné lieu à des règlements en 2021-2022 était tout juste inférieur à sa cible (1 %) et légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent. Pour remédier à ce résultat, le CAJDP continuera de plaider en faveur d'une augmentation des médiations menées au TDPO.

Dossiers réglés avant ou à l'audience

Objectif : 70

Résultat : 16

Le nombre de cas réglés avant ou lors d'une audience a été inférieur à l'objectif en 2021-22. Cette diminution est directement attribuable à la réduction des audiences devant le TDPO et aux problèmes continus liés aux inscriptions à l'horaire. En outre, le TDPO a continué de fonctionner avec un plus petit nombre d'arbitres qu'à l'ordinaire au cours de l'exercice 2021-2022. Afin d'atténuer cette réduction, le CAJDP continuera de devancer les dates d'audience pour les clients lorsque c'est possible.

Clients ayant évalué le service comme étant « Très bon » ou « Bon »

Objectif : 85 %

Résultat : 94 %

Les sondages auprès de la clientèle effectués en 2021-2022 indiquent que le pourcentage cible de clients déclarant que les services du CAJDP étaient « Très

bons » ou « Bons » a été dépassé. De plus, 97 % des clients interrogés ont déclaré que leurs options juridiques leur avaient été clairement expliquées et qu'ils estimaient que le personnel et les avocats du CAJDP comprenaient leurs problèmes. Tout comme lors du sondage effectué lors de l'exercice précédent, 94 % des clients ont indiqué, en 2021-2022, qu'ils recommanderaient le CAJDP à d'autres Ontariens ayant besoin de conseils et de renseignements juridiques sur une possible discrimination fondée sur le Code.

Pourcentage de dossiers réglés à l'audience

Objectif : 75 %

Résultat : 100 %

Toutes les affaires qui ont fait l'objet d'une audience devant le TDPO en 2021-2022 ont été réglées à l'audience, dépassant ainsi la cible de 25 %. En réalité, le CAJDP n'a pris part qu'à deux audiences sur le fond au cours de l'exercice 2021-2022, en raison de la réduction du nombre de médiations devant le TDPO et des problèmes liés à l'établissement des horaires. Le TDPO a continué de fonctionner avec un nombre réduit d'arbitres en 2021-2022, ce qui a eu des répercussions sur sa capacité de tenir des audiences. Afin d'atténuer cette réduction, le CAJDP continuera de devancer les dates d'audience pour les clients lorsque c'est possible.

Articles positifs sur les droits de la personne publiés dans les médias

Objectif : 10

Résultat : 9

Le CAJDP a atteint 90 % de sa cible, qui était de 10 références positives aux droits de la personne dans les médias en 2021-22. Le fait que cette cible ait été ratée de peu était en partie attribuable au nombre réduit de décisions au fond (qui ont tendance à générer une couverture médiatique) prises par le TDPO au cours du dernier exercice. Le CAJDP continue de rechercher une couverture médiatique positive concernant ses activités en soutien à ses clients, alors que l'inscription régulière des audiences à l'horaire du TDPO reprend.

Analyse de risque

Pandémie de COVID-19

La pandémie mondiale de COVID-19 a continué d'avoir des répercussions sur les travaux du CAJDP en 2021-2022.

À titre d'exemple, le travail à distance du personnel du CAJDP a joué un rôle clé dans la gestion des perturbations. La nécessité de travailler à distance a continué d'avoir des répercussions sur les services du CAJDP et du TDPO. En effet, ni l'un ni l'autre n'était autorisé à tenir des réunions ou audiences en personne en vertu des directives de santé publique de la province ayant été adoptées en réaction à la pandémie de COVID-19. Le nouveau personnel et les étudiants du CAJDP travaillant à distance ont également été touchés, car des ajustements ont été nécessaires pour s'assurer que la technologie et la formation requises leur étaient fournies.

En réaction aux défis posés par le travail à distance, le CAJDP a entrepris une importante modernisation afin de mieux servir les clients, notamment en mettant en œuvre un système téléphonique infonuagique, en entamant la mise à niveau de son site Web et en créant un portail client en ligne. Le site Web et le portail devraient être parachevés en 2022-2023.

En outre, les Ontariens se sont montrés préoccupés par les problèmes liés à la COVID-19 à l'automne de l'exercice 2021-2022. En effet, les demandes de renseignements auprès du CAJDP concernant les mandats liés au vaccin et au masque ont entraîné une augmentation considérable du volume d'appels. Afin d'atténuer le grand nombre de demandes de renseignements liées à la COVID-19 et aux politiques connexes, le CAJDP a élaboré des documents d'information à utiliser en ligne, dans les messages téléphoniques et par le personnel d'accueil. Cette planification et ces messages ont entraîné une accélération du service informatif.

Changements de personnel

Le CAJDP a connu un roulement accru de son personnel en 2021-2022. Le budget statique du CAJDP, de même que les inégalités salariales croissantes avec d'autres organismes gouvernementaux, rendent difficiles le recrutement et la rétention du personnel. Parmi les autres défis, mentionnons la nature du marché du travail en 2021-2022 : il était axé sur les employés et de nombreux employeurs faisaient face

à de nombreuses démissions, puisque la mobilité des travailleurs s'accroissait en réaction aux perturbations liées à la pandémie. Pour gérer le mieux possible ce risque opérationnel, le CAJDP a continué d'offrir au personnel des possibilités de perfectionnement professionnel et de formation, dans la mesure du possible.

Fonctionnement du TDPO

La pandémie de COVID-19 a continué d'avoir des répercussions sur les travaux du TDPO lors de l'exercice 2021-2022. Les restrictions pandémiques en place au TDPO et l'arriéré continu ont retardé les travaux du CAJDP, en particulier en ce qui concerne l'inscription à l'horaire et la tenue des médiations et des audiences. En outre, le TDPO fonctionnait avec un nombre réduit d'arbitres. Lors des nouvelles nominations, le temps qui a dû être consacré à l'orientation et à la formation des nouveaux arbitres a continué d'entraîner des retards dans le traitement des requêtes. Ces retards ont entraîné une réduction du nombre de médiations et d'audiences. Étant donné que le déroulement des travaux du CAJDP est étroitement lié à l'horaire de traitement des requêtes, les comparutions du personnel du CAJDP devant le TDPO ont été réduites.

En réaction à ces défis, le CAJDP a ajusté son modèle de prestation de services pour que les entrevues avec les avocats soient tenues à l'étape préalable à la requête. Grâce à cette adaptation, les services juridiques de première ligne fournis par les avocats ont augmenté.

En outre, un nombre accru d'avis d'intention de rejeter la requête (AIRR) ont été émis au cours de l'exercice 2021-2022. Les AIRR sont des procédures initiées par le TDPO, au cours desquelles les requêtes qui semblent ne pas relever de la compétence du TDPO sont ciblées. En réaction à cette augmentation, le CAJDP a soutenu les clients en leur fournissant des renseignements, des conseils juridiques sommaires et une représentation lors de la préparation d'observations en réponse aux AIRR.

Analyse des activités financières

Répartition des coûts

En 2021-2022, le CAJDP a géré efficacement ses fonds de manière à maintenir la stabilité dans chaque secteur budgétaire important et à optimiser la prestation des services. Les résultats reflètent fidèlement les coûts des services :

Dépenses	2018-2019	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Salaires et avantages sociaux	86 %	87 %	85 %	84 %
Exploitation	13 %	13 %	14 %	15 %
Conseil d'administration	1 %	1 %	1 %	1 %

Les salaires et les avantages sociaux continuaient de former la catégorie comptant les coûts les plus élevés du CAJDP au cours de l'exercice 2021-2022.

Les dépenses ont été surveillées et évaluées de manière à assurer une répartition appropriée et équilibrée dans chaque secteur budgétaire afin d'appuyer et d'optimiser les services de manière rentable.

Sommaire des coûts

Dépenses	18-19	19-20	20-21	21-22
Salaires et avantages sociaux	4 880 405 \$	4 180 009 \$	4 319 934 \$	4 501 831 \$
Exploitation	749 922 \$	603 024 \$	722 768 \$	811 747 \$
Conseil d'administration	25 919 \$	32 223 \$	46 896 \$	53 037 \$
Total	5 656 246 \$	4 815 256 \$	5 089 598 \$	5 366 615 \$

Analyse :

Le CAJDP fonctionne à l'intérieur d'un budget statique depuis 2016, à l'exception de l'année 2019, au cours de laquelle le budget a été temporairement réduit.

Les coûts de l'exercice 2021-2022 ont été gérés efficacement grâce au suivi, à l'analyse et à la prise de décisions en temps opportun, qui s'appuient sur un modèle de prestation de services agile.

Le CAJDP a procédé à des ajouts temporaires à son personnel pour appuyer des projets liés à un récent audit gouvernemental et aux priorités énoncées dans la lettre de mandat du ministre. Ces ajouts ont entraîné une hausse des coûts liés aux salaires et aux avantages sociaux au cours de l'exercice 2021-2022.

Les recommandations de l'audit portaient à la fois sur le fonctionnement et sur la gouvernance. Par conséquent, les membres du conseil ont participé à l'examen et à la mise en œuvre de bon nombre des recommandations. La participation accrue du conseil a entraîné une hausse des coûts liés au conseil en 2021-2022.

L'augmentation des charges d'exploitation au cours de l'exercice 2021-2022 est principalement attribuable au renouvellement des abonnements aux services de TI à l'appui de l'infrastructure et des mises à niveau de ces dernières.

Le plus grand défi financier pour le CAJDP en 2021-2022 a continué d'être la rétention des employés, principalement en raison des salaires non concurrentiels. Le CAJDP poursuit ses rencontres avec le MPG dans l'espoir de corriger les iniquités. En l'absence d'une augmentation du budget de base du CAJDP, des réductions de personnel et de services seront inévitables, malgré le fait que la demande des Ontariens en matière de conseils juridiques et de soutien en matière de droits de la personne augmente.

Respect de la lettre de mandat 2021-2022

Priorités de la lettre de mandat actuelle

La vision, le mandat et les valeurs fondamentales du CAJDP sont en accord avec les priorités du gouvernement de l'Ontario et avec les attentes du MPG. Le ministre communique ces priorités au CAJDP au moyen de lettres de mandat.

Dans la lettre de mandat du MPG au CAJDP visant l'exercice 2020-2021, le procureur général a fourni une orientation en énonçant plusieurs priorités comportant deux axes principaux : l'utilisation responsable des fonds et les normes de service.

Utilisation responsable des fonds

En 2021-2022, le CAJDP a continué de répondre aux attentes propres à l'organisation du MPG. Le CADJP :

- a fonctionné dans les limites de son allocation budgétaire et conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations;
- a continué de répondre avec diligence aux recommandations formulées dans son rapport d'audit de 2020;
- a externalisé les services de paie;
- a aboli son poste de comptable à temps plein et a externalisé les services de tenue de livres;
- a tenu toutes les réunions du Conseil virtuellement.

Normes de service :

En 2021-2022, le CAJDP a continué de répondre aux normes de service propres à l'organisation du MPG. Le CADJP :

- a mis en œuvre le plan de réouverture du gouvernement de l'Ontario lié à la COVID-19, y compris la reprise du travail du personnel et les réunions avec les clients en personne;

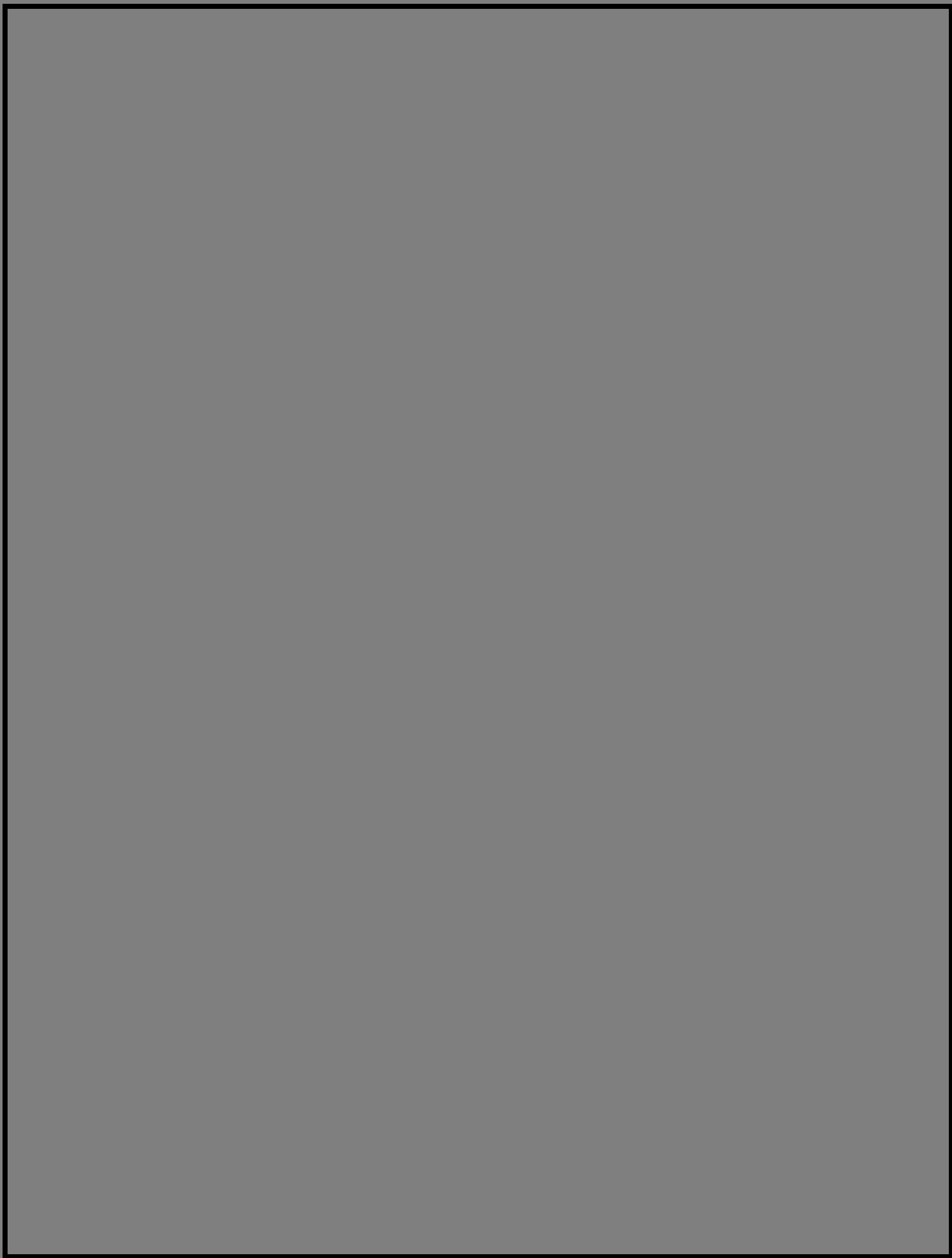
- a réagi en temps opportun aux risques persistants posés par la COVID-19 et aux défis auxquels le TDPO a fait face;
- a exploré et mis en œuvre des stratégies de modernisation numérique;
- a grandement amélioré l'accès des clients à ses services grâce au système téléphonique infonuagique qui a augmenté le taux de réponse aux appels et réduit les temps d'attente. Ce système offrait également une ligne téléphonique prioritaire distincte pour les clients autochtones et accordait la priorité aux appels des détenus en attente;
- a mis à jour sa plateforme CTT pour son portail client en ligne, qui devrait être parachevé au cours de l'exercice 2022-2023;
- a adapté ses services juridiques pour réagir aux besoins des clients en ce qui concerne l'utilisation accrue des AIRR par le TDPO;
- a tenu les partenaires des trois piliers au courant des tendances les plus remarquables cernées par les intervenants communautaires et tirées du travail effectué dans ses dossiers;
- a réorienté les tâches pour s'assurer que les Ontariens continuent de recevoir des services juridiques de première qualité malgré un roulement important du personnel et des retards dans la dotation des postes clés;
- a continué de recueillir des renseignements statistiques pour éclairer sa prise de décisions;
- a participé à des ateliers sur la gestion des risques organisationnels;
- a aisément communiqué des renseignements au MPG au moyen des structures hiérarchiques.

Le conseil d'administration du CAJDP

Les membres du conseil d'administration du CAJDP possèdent un large éventail d'expertise professionnelle pertinente et d'expérience personnelle qui permettent une gouvernance de première qualité tout comme la réalisation de sa vision stratégique. Le conseil d'administration du CAJDP reflète la diversité de l'Ontario :

Membre du Conseil	Poste	Durée	Rémunération totale pour l'exercice
Ena Chadha	Présidente du conseil d'administration	2021-2024	13 301 \$
Mary Joe Freire	Présidente du conseil d'administration par intérim (juillet 2020 à août 2021) Vice-présidente et administratrice (juillet 2021 à mars 2021)	2021-2024	17 468 \$
Patrick Nadjiwan	Administrateur	2020-2022	2 438 \$
Martial Moreau	Trésorier et administrateur	2022-2025	6 188 \$
Evelyn Ball	Administrateur	2022-2025	4 688 \$
Tamar Witelson	Administrateur	2022-2025	3 563 \$
Michelle Tan	Administrateur	2022-2025	3 188 \$
Gary Pieters	Administrateur	2021-2023	2 250 \$

États financiers audités



Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne
180, rue Dundas Ouest, 8^e étage Toronto (Ontario) M7A 0A1
www.hrlsc.on.ca
Twitter : @HRLSC_ON
Facebook : @HRLSCOntario
ISSN 1923-0389