

Ontario
Human Rights Commission

Commission ontarienne des
droits de la personne



Rapport annuel

2004-2005



Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
© 2005, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0702-0538 6/05
ISBN 0-7794-7967-X

Table de Matières

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF	4
PARTIE I : LA COMMISSION – UNE DÉCENNIE D'ÉVOLUTION	6
Ce que nous avons accompli	7
Restructuration organisationnelle	7
Services centralisés	8
Bureau du registraire	8
Technologie	8
Site Web	9
Protocole d'intégration	10
Énoncé de mission et code déontologique	10
Cadre de responsabilisation	11
Efficacité opérationnelle	11
Formation du personnel	11
Renseignements et réception des demandes	12
Médiation et règlement	13
Enquête et renvoi	14
Contentieux	15
Décisions du Tribunal	16
Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada	18
Décisions à l'issue de révisions judiciaires	19
Interventions	20
Règlements	21
Plaintes introduites par la Commission	21
Élaboration des politiques	22
Consultation	22
Faits saillants des politiques de 1995 à 2005	23
Examen des politiques et conseils	24
Politiques et contentieux	25
Éducation du public	25
Liaison nationale et internationale	28
Ce que nous avons appris	29
Maximiser les ressources et le mandat	29
Pertinence des commissions des droits de la personne de nos jours	30
Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit	32
Annexe – Partie I	34
Indicateurs comparatifs du CODP 1995-2005	35
PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005	37
La Commission en bref	38
Gestion des dossiers	38
Nombre de dossiers	38
Renseignements et réception de demandes	39
Médiation	40
Enquêtes	40
Élaboration des politiques	40

Colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme	40
Rapport sur le profilage racial – Un an après.....	42
Handicap et éducation	42
Initiative sur l'accessibilité des restaurants	43
Document de discussion sur l'état familial	43
Conseils en matière de droits de la personne	44
Effet discriminatoire des lois et politiques concernant la discipline dans les écoles	44
.....	
Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police.....	45
Retraite obligatoire.....	45
Réglementation des entreprises privées de sécurité	46
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	47
Autres questions	47
Éducation du public, partenariat et promotion	48
Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones	49
Appel pour une coalition canadienne des villes contre le racisme	50
www.ohrc.on.ca	50
Services juridiques	51
Points saillants de certaines affaires.....	51
Cadre de responsabilisation	57
Annexe – Partie II	60
Liste des commissaires	61
Description des directions.....	66
Liste des Publications	68
Décisions et règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	70
États financiers	75
Tableaux.....	76
Notes additionnelles	81



Juin 2005

L'honorable Michael J. Bryant
Procureur général
Ministre délégué aux Affaires autochtones
Ministre responsable du Renouveau démocratique
720, rue Bay
Toronto (Ontario) M5G 2K1

Monsieur le ministre,

Conformément au paragraphe 31 (1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, nous sommes tenus de soumettre un rapport des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour le dernier exercice au plus tard le 30 juin de chaque année.

J'ai donc le plaisir de vous présenter un exemplaire du Rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne 2004-2005, qui fait état des activités de la Commission pour la période allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.

Veuillez agréer, Monsieur le ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire en chef,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Norton'.

Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B.

MESSAGE DU COMMISSAIRE EN CHEF

Juin 2005

Dans le présent rapport, le dernier que je présente au nom de la Commission, j'ai le plaisir de rendre compte des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne pour l'exercice allant du 1^{er} avril 2004 au 31 mars 2005.



Durant l'exercice 2004-2005, la Commission a mené à bien plusieurs réalisations d'importance, notamment des règlements juridiques marquants sur diverses questions relatives aux droits de la personne. La Commission a notamment :

- mené un colloque sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la discrimination fondée sur la race;
- publié des directives concernant l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes ayant un handicap dans le secteur de l'éducation;
- vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur l'éducation et le handicap, publié en 2003;
- vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial, publié en décembre 2003;
- publié un rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants;
- élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Au cours du dernier exercice, la Commission a ouvert 2 399 dossiers et en a fermé 2 215. Le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2005 était de 2 733, ce qui représente une augmentation de 184 dossiers (ou 7,3 %) comparativement au chiffre de l'an dernier qui était de 2 549. La Commission a également renvoyé 150 dossiers au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Je suis également ravi de jeter un regard sur la dernière décennie et de rendre compte des nombreuses réalisations de la Commission dans tous les domaines de son mandat. Durant cette période, de grandes réformes et des initiatives organisationnelles ont renforcé la capacité de la Commission de traiter les

plaintes et de faire respecter le *Code*. En outre, les initiatives importantes prises par la Commission en matière de politiques, d'éducation et d'intervention juridique, ainsi que dans ses fonctions de médiation et d'enquête, ont contribué à faire de l'Ontario un chef de file sur le plan de la promotion et de la défense des droits de la personne.

J'ai eu l'immense privilège de diriger le travail de la Commission au cours des neuf dernières années et d'être associé à son personnel vraiment dévoué. Au terme de mon mandat à titre de commissaire en chef, je souhaite à la Commission beaucoup de succès dans ses entreprises futures, convaincu qu'elle saura s'appuyer sur les réalisations passées pour continuer à défendre résolument les droits de la personne pour toutes les Ontariennes et tous les Ontariens. Je suis très heureux d'avoir eu la bonne fortune de faire partie d'un organisme constamment prêt à relever tous les défis pour s'acquitter avec efficacité de son mandat et qui sait le faire avec un degré remarquable de détermination et de professionnalisme.

Le commissaire en chef,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'K. Norton', with a stylized flourish at the end.

Keith C. Norton, c.r., B.A., LL.B

PARTIE I : LA COMMISSION – UNE DÉCENNIE D'ÉVOLUTION

Ce que nous avons accompli

Au cours des dix dernières années, la Commission ontarienne des droits de la personne a connu une évolution considérable, axée sur la recherche constante de nouvelles façons d'assurer son efficience et son efficacité, dans le but de renforcer sa capacité de s'acquitter de son mandat. Face à une augmentation du nombre de dossiers et à des réductions budgétaires, la Commission a entrepris une décennie de transformation qui allait mener à une réussite remarquable et à son renforcement en tant qu'organisme. Ce regard rétrospectif que nous proposons sur les progrès qu'elle a réalisés et sur les défis qu'elle a surmontés aidera la Commission à demeurer pertinente et efficace dans l'exécution de son mandat au 21^e siècle.

Restructuration organisationnelle

Du début jusqu'au milieu des années 1990, on a constaté au sein du secteur public un nouvel accent sur l'utilisation viable, efficiente et responsable des ressources publiques, dans le but d'augmenter l'efficacité au moyen de judicieuses réformes. Dans ce contexte, la Commission a mis en oeuvre une série d'initiatives d'amélioration organisationnelle visant à augmenter l'efficacité et l'efficience de la Commission, notamment les mesures suivantes :

- un programme d'assurance de la qualité et de la quantité et une meilleure reddition des comptes;
- la réforme du programme des services à la clientèle;
- la rationalisation des procédures visant l'observation du *Code*;
- la modernisation de la technologie et l'amélioration de la formation;
- une structure organisationnelle simplifiée et plus efficiente.

Depuis leur mise en oeuvre, ces initiatives ont entraîné des améliorations sur le plan du nombre de dossiers fermés et de la qualité des travaux de la Commission.

Vers le milieu des années 1990, la Commission a été soumise à l'examen de plusieurs organismes gouvernementaux, ce qui, en partie, a mené aux nombreuses réformes survenues au cours de la dernière décennie.¹ En réponse à ces examens, ainsi qu'à ses propres activités d'évaluation, la Commission a traversé une période de réforme qui en a profondément transformé la structure, amélioré la transparence et la reddition des comptes et renforcé la capacité de réaliser son mandat à l'égard des droits de la personne.

Services centralisés

À partir de 1996-1997, la Commission a regroupé ses bureaux régionaux disséminés dans toute la province en un bureau central à Toronto, lequel assume deux fonctions spécialisées : la médiation et l'enquête, alors que certains membres du personnel continuent d'offrir des services dans les régions au moyen d'ententes de partage de bureaux. Les tâches relevant de ces deux fonctions spécialisées ont été réorganisées en deux postes distincts : les agents de médiation et les agents d'enquête.

La Commission a également établi un centre d'appel centralisé en 1997, offrant ainsi un service à guichet unique, cinq jours par semaine, à partir du bureau central de Toronto. Comme la majorité des personnes intéressées entrent en contact avec la Commission par téléphone, la centralisation des services de renseignements et de réception des demandes a beaucoup amélioré l'accès à la Commission.

En 1999-2000, la Commission a dû relever le défi de trouver des économies additionnelles dans le cadre des restrictions budgétaires exigées à l'échelle du gouvernement. Pour y arriver, elle a mis en place de nouvelles modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les diverses régions de la province. Ce projet a permis à la Commission de continuer à fonctionner dans les limites des crédits qui lui sont affectés tout en maintenant une présence dans les régions à l'extérieur de Toronto.

Bureau du registraire

En 1996-1997, on a créé un nouveau Bureau du registraire qui regroupait les responsabilités qu'assumaient jusque là le Bureau du commissaire en chef et trois autres directions. Le Bureau du registraire constituait pour la clientèle un point d'accès central à la Commission en ce qui concerne les dossiers après la tenue d'une enquête. Il est responsable de traiter les demandes de réexamen, de coordonner toutes les fonctions relatives aux réunions de la commission et des comités, et à répondre aux questions concernant l'accès à l'information et l'ombudsman.

Technologie

En 1995, la Commission a entrepris une modernisation majeure de son infrastructure technologique afin de relier toutes les parties de la Commission par ordinateur, ce qui a permis une marche du travail plus efficace et de meilleures communications internes. En 1997, la Commission a lancé son système informatique de gestion des dossiers (CMIS) et, un an plus tard, elle a remporté le Prix améthyste du gouvernement de l'Ontario, qui est décerné pour les

réalisations exceptionnelles des fonctionnaires de l'Ontario, en reconnaissance de la conception ingénieuse de cette technologie qui épargne temps et argent. Le CMIS a aidé la Commission à gérer par voie électronique tous les documents et toutes les procédures portant sur les dossiers, depuis le premier appel téléphonique jusqu'à l'issue finale, grâce à des modules conçus pour traiter les demandes de renseignements, la réception des demandes, la médiation, l'attribution des dossiers et les enquêtes, les décisions de renvoi et le contentieux. Fait important, le système intègre les considérations relatives aux politiques et aux questions juridiques à toutes les étapes du processus de traitement des plaintes.

Le CMIS a été un outil essentiel qui a permis à la Commission d'atteindre ses objectifs en matière de gestion des dossiers. Il a suscité beaucoup d'intérêt à l'échelle nationale et internationale, et est devenu un modèle pour les organismes semblables qui gèrent des systèmes de traitement des plaintes ou de causes juridiques.

En raison des réalités financières, la Commission a décidé de tirer profit de la valeur du système original au moyen d'une licence à long terme sur le capital intellectuel du CMIS en échange pour des mises à niveau importantes et continues du logiciel. En 2004, la Commission a conclu une entente avec WorkGroup Designs Ltd., qui assure désormais le marketing de la technologie du CMIS à l'échelle internationale.

Site Web

Depuis le lancement de son site Web, www.ohrc.on.ca, en 1996, la Commission a de plus en plus utilisé Internet comme ressource pour sensibiliser le public et pour diffuser l'information sur les enjeux touchant les droits de la personne. Dès sa création, le site Web s'est avéré un outil rentable et indispensable permettant à la Commission de joindre les Ontariens et les Ontariennes en leur fournissant un accès rapide aux communiqués, aux rapports et aux énoncés de politique, ainsi qu'à un vaste éventail d'autres publications, notamment des renseignements sur le *Code*, la Commission et le processus de traitement des plaintes, des guides en langage clair, des sommaires de causes et des ressources d'éducation du public.

Ces dernières années, la Commission a fait un usage plus novateur de son site Web en en faisant un outil unique d'appui à son processus d'élaboration des politiques. Au cours de l'enquête de 2003 sur le profilage racial, la Commission a invité le public à lui transmettre des observations directement sur le site Web. Cette initiative a favorisé un processus de consultation publique qui non seulement était plus accessible pour la population mais qui était également plus efficient et, en fin de compte, plus efficace pour le processus d'élaboration des politiques de la Commission.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi-million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la demande, on procède actuellement à un réaménagement en profondeur du site pour en accroître la capacité et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Protocole d'intégration

Au cours des dernières années, la Commission a mis en oeuvre des protocoles pour améliorer le processus d'enquête en tenant compte à la fois des politiques et des aspects juridiques à toutes les étapes. L'intégration de ces deux aspects a permis à la Direction de la médiation et des enquêtes de mettre à profit l'expertise conjuguée des directions des services juridiques et de l'élaboration des politiques dans le processus de médiation, d'enquête et d'analyse, ou dans le règlement des plaintes. Une telle mesure a amélioré la qualité des travaux de la Commission tout en favorisant un processus plus court et plus ciblé de règlement des plaintes.

L'intégration des diverses fonctions de la Commission a également fourni à la Direction de l'élaboration des politiques un accès à l'approche pragmatique des deux autres directions lorsqu'elle entreprend une recherche, qu'elle fait enquête sur une question et qu'elle élabore des politiques, ainsi que dans ses activités d'éducation du public et de communication. La participation de la Direction des services juridiques à l'élaboration des politiques de la Commission favorise à son tour les progrès de la jurisprudence en matière de droits de la personne.

Énoncé de mission et code déontologique

En 1997, la Commission a élaboré un nouvel énoncé de mission et un code de déontologie. S'inspirant directement du mandat de la Commission tel qu'il est défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, l'énoncé de mission se lit ainsi :

La Commission ontarienne des droits de la personne s'engage à offrir à la population de l'Ontario un leadership solide et des services de qualité en matière de lutte contre la discrimination, afin d'éliminer celle-ci de notre société, et pour cela, d'assurer :

- d'une part, l'application efficace du *Code des droits de la personne* de l'Ontario,
- d'autre part, la promotion et le progrès des droits de la personne.

C'est dans ce contexte que la Commission a présenté l'année suivante un nouveau code de déontologie pour mettre à profit les progrès déjà réalisés, pour accroître ses capacités internes en tant qu'organisme professionnel et responsable et pour assurer un fonctionnement plus transparent. Le code de

déontologie officialise l'engagement pris par la Commission de défendre l'esprit et les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans ses travaux courants et aide à définir ce qu'est la Commission, les principes et les valeurs qu'elle défend et la façon dont elle s'acquitte de ses fonctions. Il offre également un outil interne d'évaluation en définissant une cible d'excellence contre laquelle la Commission mesure la qualité de son travail et le niveau de ses services au public en vue de les améliorer. Pour appuyer son code de déontologie, la Commission a désigné un conseiller externe chargé de guider les commissaires et le personnel en matière déontologique.

Cadre de responsabilisation

La Commission a d'abord présenté son cadre de responsabilisation dans son rapport annuel de 1996-1997 afin de rendre compte de ses activités au public et à l'Assemblée législative. Le cadre de responsabilisation sert de référence pour aider la Commission à surveiller ses progrès, à réviser ses plans et à évaluer ses réussites et ses faiblesses au cours de l'exercice, ainsi qu'à définir ses engagements pour l'exercice suivant.

Efficacité opérationnelle

En 2002, le Bureau de la directrice générale a mis de l'avant un certain nombre d'initiatives visant à améliorer la satisfaction du personnel et l'efficacité opérationnelle de la Commission. Mentionnons entre autres un examen des activités et services de la Commission dirigé par le personnel, ainsi que l'établissement de nouveaux processus en matière de gestion du rendement, de santé organisationnelle et de plan d'apprentissage pour le personnel de la Commission.

Formation du personnel

La Commission a toujours fait une place importante à la formation du personnel au cours de son évolution des dix dernières années afin de s'assurer que son personnel est bien au fait des changements apportés aux protocoles de la Commission, qu'il est au courant de ses initiatives de recherche et de consultation et de ses nouvelles politiques, ainsi que des décisions pertinentes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les diverses cours de justice.

Les activités de formation du personnel ont mis l'accent sur les principales compétences que doivent posséder les membres du personnel et ont abordé divers sujets, notamment : médiation initiale; enquête sur des problèmes systémiques; techniques de gestion efficace des dossiers; rédaction des analyses des dossiers de plainte et des motifs; conciliation; interprétation du *Code*, compétence de la Commission et application de l'article 34; services à la clientèle; gestion du rendement; code de déontologie. Le personnel de la

Commission reçoit également de la formation sur les nouvelles politiques et initiatives de la Commission, par exemple sur les questions touchant le handicap, le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et, plus récemment, des séances de formation relatives à l'enquête sur le profilage racial et l'initiative sur le handicap et l'éducation. De plus, la Commission offre de manière courante des séances d'éducation du public à l'intention des organismes privés, à but non lucratif et gouvernementaux dans toutes les régions de la province.

Au cours des dix dernières années, la Commission a élaboré et organisé de plus en plus d'activités de formation internes et externes sur les politiques de la Commission à l'occasion de modifications majeures de ses politiques. Par exemple, la Commission a fourni à son personnel des séances de formation intenses lorsqu'elle a publié en 2001 la version révisée du document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. En outre, avant d'entamer l'enquête sur le profilage racial en 2003, la Commission a fourni à son personnel une formation interne sur cette initiative d'envergure.

Renseignements et réception des demandes

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact pour les membres du public qui veulent en savoir davantage sur leurs droits de la personne et leurs responsabilités à cet égard ou qui envisagent de déposer une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Vers le milieu des années 1990, la Commission a restructuré la fonction de renseignement et de réception des demandes en centralisant ces services au bureau de Toronto, ce qui a permis de créer un point unique de premier contact et de fournir des renseignements et des conseils uniformes aux personnes communiquant avec la Commission. Auparavant, plusieurs bureaux régionaux étaient chargés de cette fonction, ce qui entraînait parfois des disparités dans la gestion des dossiers et dans l'application ou l'interprétation des politiques opérationnelles. La centralisation de la fonction de renseignement et de réception des demandes a réglé ce problème et est devenue un aspect primordial des efforts incessants de la Commission pour améliorer la qualité de ses services à la population ontarienne.

La restructuration de la fonction de renseignement et de réception des demandes comprenait une formation uniformisée et continue du personnel sur les politiques et les procédures de la Commission, ainsi que sur le service à la clientèle, afin de mettre à jour ses compétences et ses connaissances en matière de droits de la personne.

Depuis 1997, le personnel des services de renseignements et de réception des demandes a réussi à traiter un nombre sans cesse croissant d'appels à la Commission. En outre, les employés de ce services sont devenus plus proactifs dans leurs efforts pour fournir des services de toute première qualité à la

population ontarienne. Par exemple, en 1997, la Commission a lancé un outil de service linguistique permettant au personnel de la Commission de renvoyer les clients qui en avaient besoin à des services d'interprétation en langue autres que les langues officielles. Autre exemple, en 1998, en réponse à l'enquête sur le décès de Theresa Vince,² la Commission a instauré une nouvelle procédure pour aider les victimes de harcèlement sexuel à reconnaître les risques possibles de violence et à en faire part aux services communautaires appropriés, y compris la police.

En 2002-2003, le bureau des renseignements a également pris des mesures proactives pour informer les plaignants et les intimés de leurs droits et responsabilités en vertu du *Code* dès leur premier contact avec la Commission. Cette mesure a contribué à donner aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte des moyens de résoudre le problème sans avoir à déposer de plainte. Elle fournit également aux personnes qui risquent de faire l'objet de plaintes des ressources pour les aider à prévenir ou à résoudre les problèmes de discrimination pouvant entraîner des plaintes au sein de leur organisation. Les personnes qui demandent des renseignements ne portant pas sur les droits de la personne sont renvoyées immédiatement vers des organismes mieux en mesure de les aider. De cette façon, la Commission a pu concentrer davantage ses ressources sur les situations qui font l'objet d'une plainte.

En 2004, la Commission a mis en oeuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants afin de rationaliser le processus de traitement des plaintes pour tenir compte de l'augmentation constante du nombre de dossiers et des restrictions budgétaires. Selon l'ancien processus, les plaignants devaient remplir un questionnaire de sept pages avant de pouvoir déposer leur plainte. Près de la moitié des questionnaires envoyés aux personnes qui envisageaient de déposer une plainte n'étaient jamais retournés. Selon le nouveau processus de rédaction autonome, on demande aux personnes qui envisagent de déposer une plainte de décrire les faits particuliers de leurs allégations directement sur un formulaire de quatre pages. Cette nouvelle méthode accélère le traitement des plaintes et donne aux particuliers un plus grand contrôle sur leur plainte. Cette mesure a également permis à la Commission de réaffecter des ressources aux services de médiation et d'enquête.

Médiation et règlement

En septembre 1997, la Commission a mis sur pied des services de médiation volontaire afin d'offrir un moyen extrajudiciaire de régler une plainte à la satisfaction des deux parties et de la Commission.

Depuis la mise sur pied de ce service, la médiation a été un aspect extrêmement fructueux des activités de la Commission, le taux moyen de règlement étant de 73,5 % dans les dossiers où les parties ont d'abord procédé par médiation. En

moyenne, près de 40 % des dossiers fermés par la Commission sont réglés à l'étape de la médiation ou à l'étape de la conciliation qui vient plus loin dans le processus de traitement de la plainte. Selon un sondage effectué auprès des clients, plus de 87 % des répondants ont dit qu'ils procéderaient encore par médiation s'ils avaient à déposer à nouveau une plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Le recours croissant à la médiation, à la demande des deux parties à une plainte, a aidé à réduire le nombre de dossiers qui doivent passer par un processus plus long d'enquête, ce qui a permis à la Commission de concentrer ses ressources d'enquête sur les dossiers qui n'ont pu faire l'objet d'un règlement ou sur les causes qui datent de plus loin, en particulier les dossiers qui remontent à plus de 12 mois, et de gérer ainsi l'âge moyen de l'ensemble des dossiers traités dans le système.

À titre d'exemple, mentionnons le règlement conclu à l'issue d'une médiation fructueuse menée en 2004 avec Mattamy Homes relativement à ses politiques et procédures qui, à l'origine, ne prévoyaient pas comme il l'aurait fallu la possibilité pour les acheteurs d'apporter des modifications aux bâtiments pour en assurer l'accessibilité. Plutôt que de procéder à une enquête ou de renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne, les parties ont décidé de régler le problème de manière directe et constructive.

Enquête et renvoi

L'Ontario étant la province canadienne ayant la population la plus nombreuse et la plus diversifiée, il ne faut pas se surprendre que, parmi toutes les commissions de cette nature au pays, la Commission ontarienne des droits de la personne soit celle qui reçoit le nombre le plus élevé de plaintes par habitant. Le nombre comme l'âge des dossiers continuent de présenter un défi à toutes les commissions des droits de la personne. La Commission a peu de contrôle sur le nombre de dossiers puisque le nombre de plaintes traitées dans le système dépend, dans une large mesure, du nombre de plaintes déposées chaque année. Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario exige que la Commission accepte toutes les plaintes que les particuliers souhaitent déposer, même lorsque la Commission a informé une personne que la question soulevée ne relève pas du *Code*, comme un différend entre deux parties qui ne serait pas fondé sur un motif de discrimination ou sur un champ d'application définis dans le *Code*.

Au cours de la dernière décennie, la Commission a intensifié ses efforts pour réduire le nombre et l'âge des dossiers actifs en restructurant de manière efficace sa fonction d'enquête. En 1996, la Commission s'est engagée à porter l'âge moyen de ses dossiers actifs à 12 mois ou moins, et le personnel des services d'enquête a contribué à atteindre cet objectif au cours de l'exercice

2000-2001. Une comparaison des statistiques sur le traitement des dossiers montre bien les progrès constants réalisés par la Commission dans ce domaine.

Statistiques historiques sur la gestion des dossiers					
EXERCICE	Dossiers ouverts	Dossiers fermés	Nombre de dossiers	Renvois au Tribunal	Âge moyen de l'ensemble des dossiers (en mois)
1995-1996	2 560	1 374	2 899	37	15
1996-1997	1 916	2 058	2 775	28	18,4
1997-1998	1 368	1 460	2 771	30	19,9
1998-1999	1 850	2 218	2 386	92	16,2
1999-2000	1 861	2 305	1 952	92	13
2000-2001	1 775	1 941	1 781	73	10,4
2001-2002	2 438	1 932	2 300	60	11
2002-2003	1 776	1 954	2 137	58	11,5
2003-2004	2 450	2 038	2 549	288	10,8
2004-2005	2 399	2 215	2 733	150	11,2

Il importe de souligner que pour les exercices où l'on constate une augmentation marquée du nombre de plaintes déposées (soit 2001-2002, 2003-2004 et 2004-2005), la Commission a réussi à fermer le même nombre de dossiers (une moyenne d'environ 2 000) et à maintenir l'âge moyen de l'ensemble des dossiers à moins de 12 mois. Ces chiffres indiquent que, dans les limites de ses affectations budgétaires actuelles, toutes les autres conditions demeurant les mêmes, la Commission a la capacité de résoudre un maximum de 2 200 à 2 300 dossiers par exercice. Dans ce contexte, l'augmentation de la demande relative aux services de la Commission a des conséquences. Au cours de l'exercice 2003-2004, 2 450 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport au nombre de plaintes déposées en 2002-2003, ainsi qu'une augmentation générale du nombre de plaintes concernant la plupart des motifs de discrimination. En 2004-2005, la Commission a reçu 2 399 nouvelles plaintes, ce qui est une modeste réduction de 2 % par rapport à 2003-2004. Pour la même période, l'âge moyen des dossiers actifs a augmenté, passant de 10,8 mois en 2003-2004 à 11,2 mois en 2004-2005. La Commission prend actuellement des mesures pour faire face à cette situation.

Contentieux

Lorsque la Commission renvoie une plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal), un organisme indépendant de la Commission, son rôle change. La Commission devient une partie distincte devant le Tribunal et elle représente l'intérêt public durant l'instance portant sur la plainte. Lorsque les plaintes sont renvoyées au Tribunal ou font l'objet d'un appel devant une cour supérieure, les décisions rendues à l'issue de l'instance peuvent créer des précédents et donner une orientation juridique en matière de droits de la personne en Ontario et ailleurs. Au cours de la dernière décennie, la Commission a pris part à un certain nombre d'affaires marquantes qui ont enrichi la jurisprudence dans ce domaine.

Généralement, il existe plusieurs types de décisions : celles qui déterminent s'il y a eu ou non atteinte aux droits de la personne et, le cas échéant, définissent les mesures pour y remédier; les décisions qui font progresser de manière importante notre compréhension du droit en matière de droits de la personne; enfin, les décisions rendues à l'issue d'une révision judiciaire qui déterminent l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et tranchent sur la façon de traiter les plaintes. Les règlements convenus dans l'intérêt public et parfois les plaintes déposées par la Commission même ont également joué un rôle fondamental dans l'évolution du rôle juridique de la Commission au cours des dix dernières années.

Cette décennie a vu des progrès remarquables en matière de protection des droits de la personne par les cours et les tribunaux administratifs. Au cours des dix dernières années, la façon de plaider les causes en matière de droits de la personne a été profondément marquée par les arrêtés résolument progressistes de la Cour suprême du Canada, et une série de décisions rendues en Ontario ont contribué à la promotion et à la défense des droits de la personne dans cette province.

Décisions du Tribunal

La Commission est intervenue comme partie dans un certain nombre d'affaires marquantes entendues au cours de la dernière décennie devant le tribunal aujourd'hui appelé Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Dans *Brillinger and the Canadian Lesbian and Gay Archives v. Imaging Excellence Inc. and Scott Brockie*, le plaignant, Ray Brillinger, a demandé des services d'impression - enveloppes, papier à en-tête et cartes de visite - à la partie intimée, Imaging Excellence Inc., au nom de Canadian Lesbian and Gay Archives (les «Archives»). Le président de la société Imaging Excellence, Scott Brockie, a refusé de fournir les services demandés en raison de ses croyances religieuses selon lesquelles l'homosexualité est contraire aux enseignements de la Bible. M. Brockie a fait valoir que son droit à la liberté de religion en vertu de l'alinéa 2 a) de la *Charte canadienne des droits et libertés* (la *Charte*) justifie son refus de fournir les services demandés. Le tribunal a statué, et la Cour

divisionnaire a confirmé, que le refus de dispenser les services d'imprimerie à M. Brillinger était contraire à l'article 1 du *Code* et a rejeté la défense invoquée en vertu de la *Charte*. Cette affaire est importante parce qu'elle précise le rapport entre les droits de religion d'une personne et les droits d'une autre personne de ne pas subir de discrimination en matière de commerce.

Une affaire qui a permis à la Commission d'explorer une interprétation libérale de diverses dispositions du *Code* sur les motifs de discrimination prohibés est l'affaire *Kearney v. Bramalea Ltd. et al.* L'affaire mettait en cause trois plaignants qui alléguaient que plusieurs locateurs utilisaient le critère du revenu minimum ou du ratio loyer-revenu pour évaluer les demandes de logement. Le Tribunal a jugé que le recours à de tels critères avait un effet différent sur les personnes en fonction de leur sexe, race, état matrimonial, état familial, citoyenneté, lieu d'origine, âge et état d'assisté social. Les locateurs ne pouvaient présenter de défense justifiant cette mesure car ils ne pouvaient démontrer que le recours à un tel critère était raisonnable et de bonne foi ou que l'abandon d'un tel critère pourrait entraîner un préjudice injustifié.

La décision rendue en juillet 1996 par le Tribunal dans l'affaire *Naraine v. Ford Motor Co. Ltd.* a marqué un progrès considérable pour les causes portant sur la discrimination raciale. M. Naraine, un ressortissant des Indes orientales originaire de Guyana, a travaillé pour la société Ford à Windsor pendant plus de neuf ans. Il a prétendu que pendant cette période, son milieu de travail était empoisonné par des graffitis et des propos racistes qui s'adressaient à lui et, dans certains cas, à d'autres employés appartenant à des minorités visibles. M. Naraine a également prétendu qu'on lui avait donné des tâches plus ingrates et moins de formation et qu'il avait fait l'objet d'une surveillance plus étroite et de mesures disciplinaires plus sévères que les autres employés. Au cours des trois dernières années de son emploi, M. Naraine a fait l'objet d'une escalade de mesures disciplinaires, qui s'est soldée par son licenciement pour une prétendue altercation avec un de ses collègues de travail. Le Tribunal a fait valoir que le harcèlement dont il était l'objet a empoisonné le milieu de travail de M. Naraine et a contribué, en partie, aux mesures disciplinaires subies dans son emploi chez Ford. Il a également maintenu que le congédiement final de M. Naraine n'était pas justifié parce que Ford n'avait pas tenu compte de l'effet que le milieu de travail empoisonné avait sur le plaignant.

Dans le contexte du droit du travail, la décision rendue dans l'affaire *Bubb-Clarke v. The Toronto Transit Commission and ATU Local 113* revêt une grande importance en ce qu'elle affirme que l'employeur tout comme le syndicat étaient responsables d'avoir conclu une convention collective qui était discriminatoire. M. Bubb-Clarke était chauffeur d'autobus à la TTC. On a diagnostiqué chez lui une narcolepsie qui l'empêchait désormais de conduire un autobus. Selon la convention collective, l'ancienneté accumulée comme chauffeur ne pouvait lui servir que dans son groupe (le groupe des transports) ou dans le groupe de la perception. La convention l'empêchait de transférer ses dix ans d'ancienneté du

groupe des transports au groupe de l'entretien. Au cours de l'audience, la TTC s'est entendue avec la Commission et ne s'est pas opposée au recours demandé. Le Tribunal a conclu que la convention collective était contraire au *Code* parce qu'elle empêchait le transfert de l'ancienneté lorsqu'un employé était muté d'un groupe à un autre en raison d'un handicap. Il a déclaré qu'il fallait éliminer tout obstacle à la gamme la plus complète possible de perspectives d'emploi pour les employés ayant un handicap. M. Bubb-Clarke ainsi que d'autres employés dans la même situation se sont vu reconnaître l'ancienneté totale accumulée durant la période d'emploi à la TTC, transférable à leur poste actuel ou à tout autre poste qu'ils pourraient occuper en raison d'un handicap.

Également marquantes sont les décisions rendues par le Tribunal en 1998 et en 2002 dans l'affaire *McKinnon v. Ministry of Correctional Services*. Le Tribunal, et plus tard la Cour divisionnaire, ont conclu qu'une abominable discrimination s'était poursuivie sans relâche pendant environ quinze ans et que les mesures de redressement ordonnées à l'origine par le Tribunal dans sa décision de 1998 semblaient avoir été, au moins en partie, faussées. Par conséquent, en 2002, en s'appuyant sur les observations de la Commission, le Tribunal a ordonné une série de mesures de redressement de grande portée exigeant des changements fondamentaux au ministère, notamment : des activités de formation destinées à tous les cadres de gestion, y compris les cadres supérieurs du ministère; la révision des formulaires d'évaluation du rendement du personnel afin d'y inclure la responsabilité de se conformer aux décisions du Tribunal pour le sous-ministre, les sous-ministres adjoints, les directeurs régionaux, les surintendants et surintendants adjoints du ministère, ainsi que le surintendant, les surintendants adjoints et les chefs de service du Centre de détention de l'Est de Toronto; la tenue d'une enquête et de séances de médiation externes relativement à toutes les plaintes portant sur les politiques de protection contre la discrimination et le harcèlement en milieu de travail; la désignation par le ministère d'un tiers compétent, nommé par la Commission, qui sera chargé d'élaborer et de surveiller la mise en oeuvre des programmes de formation ordonnés.

Ces affaires et d'autres affaires marquantes³ illustrent les progrès réalisés par la Commission au cours des dix dernières années pour faire avancer les droits de la personne dans le cadre de sa fonction de représentation juridique au niveau du Tribunal.

Décisions de la Cour divisionnaire, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada

Lorsque des principes juridiques fondamentaux concernant les droits de la personne sont contestés, la Commission prend très au sérieux son obligation de défendre les interprétations libérales du *Code* fondées sur les objets visés. Un certain nombre d'affaires ont été soumises à diverses cours d'appel au cours de la dernière décennie. Dans l'affaire *Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto*,⁴ la Cour a affirmé que l'article 5 du *Code* interdit la discrimination

non intentionnelle. Dans l'affaire *Velenosi v. Dominion Management et al.*,⁵ la Cour a affirmé le principe selon lequel il suffit qu'un motif interdit de discrimination soit *l'une des raisons, non pas l'unique* raison ni même la raison principale d'un acte, pour que l'on puisse conclure que cet acte contrevient au *Code*. Dans l'affaire *Entrop v. Imperial Oil*, la Cour d'appel a conclu que la toxicomanie, y compris l'alcoolisme, est un handicap et que les tests de dépistage de drogue faits au hasard sont illégaux.⁶

La décision de la Cour d'appel dans l'affaire *McKinnon* a été marquante parce qu'elle a confirmé que le Tribunal avait le pouvoir d'ordonner des mesures de redressement additionnelles lorsqu'il a constaté que la première série de mesures ordonnée avait été ignorée ou faussée. La décision plus récente prise par la Cour divisionnaire dans l'affaire *Smith v. Mardana Ltd.*, marque un progrès important dans les causes de discrimination raciale car elle réfute le mythe selon lequel une compagnie qui a embauché et promu des personnes racialisées ne peut, pour cette raison, commettre d'actes discriminatoires. La Cour a reconnu les formes subtiles et indirectes que peut prendre la discrimination raciale.

Devant la Cour suprême du Canada, la Commission a réussi à élargir considérablement la portée de la protection contre la discrimination fondée sur l'état familial et à assurer une interprétation large et libérale du *Code* dans l'affaire *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.⁷ La Cour a également confirmé que les communications entre les avocats de la Commission et la Commission étaient protégées en vertu du secret professionnel de l'avocat dans l'arrêt récent *Pritchard c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)*.⁸

Décisions à l'issue de révisions judiciaires

Les parties à une plainte peuvent demander à la Cour divisionnaire de procéder à une révision judiciaire de certaines décisions de la Commission. Plus précisément, elles peuvent demander la révision des décisions prises en vertu de certaines dispositions du *Code* : art. 34 (traiter ou non une plainte); art. 36 (renvoyer ou non une plainte au Tribunal); art. 37 (réexamen par la Commission de sa décision originale prise en vertu des articles 34 ou 36).

Ces décisions de la Cour aident à clarifier l'étendue des pouvoirs discrétionnaires de la Commission et la façon de traiter les plaintes. Dans l'affaire *Gismond v. Ontario Human Rights Commission*,⁹ la Cour a jugé que la norme d'examen applicable à une révision judiciaire des décisions prises par la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37 du *Code* est le « caractère manifestement déraisonnable » de la décision. En arrivant à cette conclusion, elle a souligné le caractère définitif des décisions aux termes de l'article 37, l'absence de voies d'appel relativement aux décisions de la Commission, les rôles administratifs d'enquête et de réception des demandes (par opposition à son rôle quasi-judiciaire) que joue la Commission en vertu des articles 34, 36, et 37, et

l'expertise reconnue de la Commission en matière de recherche de faits et de traitement des plaintes dans le contexte des droits de la personne.

Des décisions marquantes ont également précisé l'étendue des dommages-intérêts pouvant être accordés dans les affaires de droits de la personne. Par exemple, dans l'affaire *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.*,¹⁰ la Cour a jugé que le Tribunal (alors appelé la commission d'enquête) avait le droit d'accorder des dommages-intérêts pour préjudice immatériel non pécuniaire résultant d'un manquement au Code... Il s'agit d'une compensation pour la perte du droit de ne pas subir de discrimination et pour le fait d'avoir fait l'objet d'une telle victimisation. Il n'y a pas de plafond au montant des dommages-intérêts généraux pouvant être accordés. Plus récemment, dans l'affaire *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)*¹¹ la Cour divisionnaire a confirmé que le refus d'une offre de règlement raisonnable par le plaignant constituait un motif suffisant pour que la Commission décide que le renvoi au Tribunal ne constitue pas une procédure appropriée.

Interventions

Au milieu des années 1990, la Commission a adopté une approche dynamique pour intervenir dans les affaires susceptibles d'établir un précédent juridique et, depuis, elle est intervenue dans un certain nombre de causes marquantes devant la Cour suprême du Canada. L'une de ces affaires marquantes pour la Commission a été l'affaire *M c. H.*¹² À la suite de la rupture d'une relation de douze ans, l'intimée « M » a intenté une action pour obtenir une ordonnance alimentaire contre « H », son ancienne partenaire de même sexe. Dans la motion de soutien, « M » soutenait que la restriction aux couples hétérosexuels de la définition du terme « conjoint » énoncée à l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille*, laquelle empêche une demande de soutien alimentaire dans le contexte d'une union de fait entre lesbiennes, constituait un déni de l'égalité des droits garantie à l'article 15 de la *Charte*. La Commission a appuyé la position de « M » et soutenu que la définition de « conjoint » aux termes de la *Loi sur le droit de la famille* était discriminatoire et contrevenait aux principes d'égalité énoncés à l'article 15 de la *Charte*. En mai 1999, la Cour suprême a jugé que la restriction de la définition de « conjoint » aux couples hétérosexuels contrevenait en effet à la *Charte*.

La détermination de la Commission à intervenir pour défendre les droits de la personne s'est manifestée également dans plusieurs autres affaires de la Cour suprême du Canada au cours de la dernière décennie, notamment, les affaires *Battlefords and Dist. Co-operative Ltd. c. Gibbs*,¹³ *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*,¹⁴ *Parry Sound (district) Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.F.P.O., section locale 324*,¹⁵ *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*,¹⁶ *Syndicat Northcrest c. Amselem*,¹⁷ et le *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*¹⁸ pour n'en nommer que quelques-unes.

Règlements

La Commission règle également de nombreuses plaintes sans qu'il soit nécessaire de les envoyer au Tribunal des droits de la personne. Au cours des dix dernières années, un bon nombre de règlements d'importance ont ainsi été conclus. Par exemple, en 1999, un règlement a été conclu dans une plainte déposée contre l'hôpital de Markham-Stouffville par sept infirmières qui refusaient de prendre part à des procédures d'avortement en raison de leurs croyances religieuses. Après une enquête, la Commission a décidé que l'affaire devrait être entendue devant un tribunal des droits de la personne. Avant la tenue de l'audience, les parties et la Commission sont parvenues à un règlement à la suite d'une médiation.

En 2002, un autre règlement a été conclu entre six plaignants ayant un handicap et la Toronto Transit Commission (TTC). Les plaintes portaient sur la décision de la TTC, prise en 1996 en raison de la réduction de son budget de fonctionnement, de modifier les critères d'admissibilité et le processus de demande concernant le service Wheel-Trans. Les personnes désireuses d'obtenir des services de Wheel-Trans devaient désormais passer une entrevue d'admissibilité en personne et, si elles étaient jugées admissibles, elles devaient payer un droit de 25 \$. Aux termes du règlement de la plainte, la TTC a cessé d'imposer le droit de 25 \$ et accepté de n'imposer aucun droit relatif au processus visant à déterminer l'admissibilité.

En 2004, un règlement a été conclu avec le fournisseur de services de transport adapté de Hamilton afin d'assurer un service plus ponctuel aux passagers handicapés et une plus grande parité avec les services généraux de transport en commun. En 2005, la Commission est parvenue à un règlement très important avec la Commission des services policiers de Toronto à la suite d'une descente de la police dans un bain public à l'occasion d'une soirée pour une clientèle lesbienne. Le règlement comprend une formation visant à sensibiliser les agents de police aux questions touchant les gais et lesbiennes.

Plaintes introduites par la Commission

La Commission favorise généralement une approche volontaire et coopérative pour résoudre les plaintes pour atteinte aux droits de la personne, cependant en vertu du paragraphe 32 (2) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, la Commission peut introduire une plainte de sa propre initiative lorsque les preuves recueillies le justifient. La Commission fait enquête et rédige ensuite un rapport sur ses constatations. Si aucun règlement n'est conclu, la Commission peut décider s'il y a lieu de renvoyer l'affaire à un tribunal indépendant, nommément le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Depuis 1995, la Commission a fait appel à ce mécanisme pour faire respecter le *Code* dans un certain nombre de cas.¹⁹ Par exemple, en 1997, la Commission a

déposé une plainte contre la ville de Toronto et la Toronto Firefighters Association²⁰ car elle avait reçu plusieurs plaintes concernant les pratiques de recrutement des pompiers considérées comme discriminatoires, en particulier à l'égard des femmes et des minorités raciales. Plus récemment, en 2004, la Commission a annoncé qu'elle avait introduit une plainte contre une chaîne de restaurants au sujet de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Élaboration des politiques

La Commission a la responsabilité de promouvoir et de défendre les droits de la personne sur le plan des politiques et des pratiques. Une telle responsabilité donne à la Commission de nombreuses occasions d'aborder les questions de politiques sociales du point de vue des droits de la personne. C'est la raison pour laquelle les énoncés de politiques et les directives de la Commission sont les documents les plus importants qu'elle utilise, à part le *Code* même.

En 1996, la Commission a entrepris un examen exhaustif de la totalité de son cadre de politiques afin de fournir au personnel et au public des renseignements à jour sur le *Code* et les décisions de la Commission en matière de politiques. Résultat important de cet examen, la Commission s'est engagée à inclure des renvois aux lois et aux conventions internationales qui sont pertinentes dans le contexte des politiques ainsi que des renvois aux décisions marquantes des tribunaux des droits de la personne et des cours de justice. De cette façon, la Commission définit clairement le contexte dans lequel elle élabore ses positions en matière de politiques.

Vers la fin des années 1990, la Commission a encore précisé la façon dont elle entendait élaborer les politiques au moyen d'un processus en plusieurs étapes : recherche, consultation publique, publication d'un rapport de consultation et rédaction d'une ébauche de politique à soumettre à l'approbation des commissaires. Les politiques et les directives résultant de ce processus sont donc des énoncés publics approuvés par la Commission et qui établissent la façon dont la Commission interprète les dispositions particulières du *Code*. L'objet de ces politiques et directives est d'aider la Commission, les membres du public et les personnes oeuvrant dans le domaine des droits de la personne à interpréter et à comprendre la façon dont s'applique le *Code*.

Consultation

Les consultations menées par la Commission ont pris de nombreuses formes au cours des ans. La Commission s'est efforcée de coordonner ses activités de façon à permettre aux experts et aux principaux intervenants, ainsi qu'au public en général, de contribuer aux travaux de la Commission et à l'avancement des droits de la personne en général. L'enquête publique effectuée par la Commission en 2003 sur le profilage racial, par exemple, était un processus

exhaustif qui s'est déroulé sur plusieurs mois. Il comprenait des audiences publiques, des groupes de discussion et une consultation en ligne qui a permis de recueillir des observations et des mémoires de plus de 400 particuliers et organismes relatant des expériences personnelles et offrant des opinions d'experts. Parmi les récentes consultations de la Commission, mentionnons la consultation sur l'accès à l'éducation pour les élèves et étudiants ayant un handicap et le colloque sur les politiques en matière de race et de discrimination raciale.

Faits saillants des politiques de 1995 à 2005

Les dix dernières années constituent également une décennie marquante sur le plan des consultations publiques et de l'élaboration des politiques à la Commission. Les documents de politiques actuels de la Commission ont tous été élaborés ou révisés au cours de cette période. Ces politiques et directives sont largement utilisées par le secteur privé, les organismes à but non lucratif et les organismes gouvernementaux et elles sont reconnues à l'échelle nationale et internationale. La Commission a été invitée à présenter ses travaux d'avant-garde à des conférences et des forums partout au Canada et à l'étranger. Le gouvernement de l'Ontario a officiellement reconnu les travaux de la Commission en matière de politique en décernant, en 2001-2002, un Prix améthyste pour contribution exceptionnelle des fonctionnaires de l'Ontario au personnel de la Commission pour l'élaboration du document de la Commission *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. La liste qui suit présente les faits saillants des autres importantes réalisations de la Direction de l'élaboration des politiques au cours des dix dernières années :

- Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (1996)
- Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1999-2000)
- Document de travail et consultation sur l'identité sexuelle (1998-1999); Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (2000-2001)
- Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (2000-2001) (il s'agissait d'une mise à jour pour inclure l'allaitement)
- Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (2000-2001)
- Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues (révisée en 2000-2001)
- Document de recherche, *Les commissions des droits de la personne et les droits économiques et sociaux* (2001)
- Document de travail sur l'accessibilité des transports en commun (2001); rapport de consultation (2002)
- Document de travail et consultation publique sur la discrimination fondée sur l'âge (2000-2001); rapport de consultation, *Il est temps d'agir : Faire*

- respecter les droits des personnes âgées en Ontario* (2001); *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées* (2002-2003)
- Document de travail, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001)
 - Enquête publique sur le profilage racial (2002); rapport de consultation, *Un prix trop élevé : Les coûts humains du profilage racial* (2003)
 - Document de consultation, *Éducation et handicap : Questions relevant des droits de la personne au sein du système d'éducation de l'Ontario* (2002); consultation publique menée dans tout l'Ontario (2002-2003); rapport de consultation, *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées* (2003-2004)
 - Vérification de l'accessibilité des restaurants (2002-2003); obtention d'engagements volontaires de la part de chaînes de restaurants et publication du rapport *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* (2003-2004)
 - Colloque sur les politiques relatives au racisme et à la discrimination raciale; communications publiées dans *Diversité canadienne*, une revue de l'Association d'études canadiennes (2004-2005)

Examen des politiques et conseils

Un autre secteur important des fonctions de la Commission en matière de politiques consiste à examiner les nouvelles lois ou les projets de loi ainsi que d'autres initiatives gouvernementales pour s'assurer de leur conformité au *Code* et de faire des observations à ce sujet. Ce processus d'examen critique a souvent mené à l'élaboration des positions de la Commission sur des lois existantes ou proposées, et à des travaux de recherche, de consultation et d'élaboration de politique. Par exemple, en 1996-1997, la Commission a entrepris l'examen de 65 lois ontariennes et a écrit au gouvernement au sujet des dispositions concernant les conjoints qui étaient discriminatoires à l'égard des partenaires de même sexe. Cette analyse a été très utile à la Commission lorsqu'elle est ensuite intervenue dans l'affaire entendue devant la Cour suprême du Canada, *M. c. H.*, une cause établissant un précédent jurisprudentiel, en plus d'être utile au gouvernement lorsqu'il a ensuite demandé l'avis de la Commission après que la Cour eut ordonné que toute la législation ontarienne soit modifiée pour éliminer les dispositions discriminatoires portant sur les conjoints.

En 1997, la Commission, après avoir examiné le texte préliminaire, s'est opposée à certaines des dispositions qui étaient proposées dans la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* et elle a réussi à obtenir certaines protections pour les locataires contre les critères de sélection portant sur le revenu lorsque la loi a été adoptée en 1998. La Commission a également joué un rôle actif en examinant les mesures législatives proposées et en faisant des

recommandations concernant les obstacles auxquels font face les Ontariens et les Ontariennes qui ont un handicap. En 1998, la Commission a répondu de manière officielle au document de consultation du gouvernement qui a précédé la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*, et après son adoption, elle a continué à insister sur la nécessité de renforcer cette loi. La Commission a présenté un mémoire écrit dans le cadre de la consultation publique effectuée par le ministère des Affaires civiques et de l'Immigration au printemps 2004 en vue de renforcer la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et elle a fourni, au printemps 2005, des observations sur le Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.²¹

En 2002, sur une question connexe, la Commission a présenté un mémoire au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet de la réforme des exigences concernant les aménagements pour accès facile dans le *Code du bâtiment de l'Ontario* et elle a depuis exprimé publiquement ses vues sur des questions relatives au *Code du bâtiment* à plusieurs reprises, comme dans son rapport de 2004 intitulé *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité : Une vérification de l'accessibilité dans certaines chaînes de restaurants en Ontario*.

Politiques et contentieux

La fonction juridique de la Commission a été très utile pour renforcer son rôle d'élaboration de politiques dans le but de faire progresser les droits de la personne en Ontario. La décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Quesnel v. London Educational Health Centre*²² a tenu compte de la décision de la Cour suprême des États-Unis dans l'affaire *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure qu'il fallait accorder une grande importance aux énoncés de politique de la Commission s'ils sont conformes aux valeurs du *Code* et élaborés d'une façon qui s'inscrit dans l'historique législatif du *Code* même.

De plus, les décisions rendues peuvent avoir pour effet de mettre en pratique d'importants principes en matière de droits de la personne. Récemment, la décision du Tribunal des droits de la personne dans l'affaire *Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy (No. 2)*²³ marque la première fois que le Tribunal reconnaît explicitement et applique le concept de l'intersectionnalité pour déterminer tant la responsabilité que les recours. Cette décision a été particulièrement importante pour la Commission en raison de la publication de son document de discussion, *Une approche intersectionnelle de la discrimination pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (2001) et, ensuite, de l'application de ce concept dans ses travaux.

Éducation du public

Au cours de la dernière décennie, la Commission a constaté une augmentation constante de la demande à l'égard de ses services d'éducation du public. En 1996-1997, la Commission a déclaré qu'elle avait reçu plus de 1 200 demandes de services de consultation, d'information et d'orientation sur le *Code*, ce qui était le double des chiffres de l'exercice précédent. La Commission a réagi en renouvelant son engagement à l'égard de l'éducation du public et en renforçant sa stratégie d'éducation publique vers la fin des années 1990. Deux stratégies d'éducation du public ont été mises en place depuis avec un succès continu et croissant, comme l'illustrent les statistiques qui suivent sur les activités d'éducation du public de la Commission :

Nombre d'activités d'éducation du public offertes et de personnes touchées											
Exercice	94-95	95-96	96-97	97-98	98-99	99-00	00-01	01-02	02-03	03-04	04-05
Activités	6	38	39	75	81	108	103	104	80	105	96
Personnes	311	1 384	1 715	3 497	4 638	8 600	9 300	9 000	6 200	9 000	7 500

Ces statistiques indiquent que les stratégies mises en oeuvre depuis 1997 ont remarquablement réussi à intensifier la capacité de la Commission de joindre la population et de faire connaître les droits de la personne dans tout l'Ontario et même ailleurs. Pour comprendre l'efficacité de son travail, la Commission mesure la qualité de ses présentations au moyen de sondages effectués auprès des participants et elle a maintenu un taux constant de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants de toutes les activités d'éducation du public.

La Commission diversifie ses activités d'éducation du public et elle vise à dispenser une éducation sur les droits de la personne de diverses façons. L'une de ses initiatives les plus réussies à cet égard est la publication, en 1996, de *L'enseignement des droits de la personne en Ontario*, suivie d'une version révisée en 2001. Cette ressource didactique, destinée surtout aux élèves des écoles secondaires de l'Ontario, offre de l'information sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et sur le travail de la Commission.

Au cours des dix dernières années, la Commission a également lancé un certain nombre de campagnes de sensibilisation du public qui ont suscité beaucoup d'intérêt pour les questions d'actualité touchant les droits de la personne. Par exemple, en 1999 et 2000, après l'enquête sur le décès de Theresa Vince, la Commission a lancé deux campagnes consécutives de sensibilisation du public contre le harcèlement sexuel au moyen d'affiches placées dans les véhicules de transport en commun et dans les établissements de la LCBO partout en Ontario.

En 2000-2001, à la suite d'une cause marquante pour les droits de la personne au sujet de l'allaitement maternel, la Commission s'est associée à Infant Feeding Action Coalition (INFACT) Canada et au service de santé publique de Toronto pour promouvoir la santé des enfants et l'allaitement maternel en tant que droits de la personne.

Au cours de l'été 2003, dans le cadre de ses travaux sur la discrimination fondée sur l'âge, la Commission a mené une vaste campagne provinciale en partenariat avec CARP (Association for the 50-plus - Canada) et Shoppers Drug Mart pour combattre les mythes et les stéréotypes sur les personnes âgées.

Plus récemment, en décembre 2004, la Commission a lancé une campagne de messages dans les journaux pour marquer le premier anniversaire du rapport d'enquête de la Commission sur le profilage racial.

Dans ses efforts pour sensibiliser davantage le public aux droits de la personne et pour faire connaître ses services parmi différentes communautés, la Commission s'est associée à de nombreux organismes au cours des dix dernières années pour diffuser l'information de manière novatrice. Par exemple, en partenariat avec le Réseau des femmes du Sud de l'Ontario, la Commission a élaboré une brochure sur la prévention de la mutilation génitale féminine (MGF) en anglais, français, arabe, somali, swahili et amharique. La Commission s'est depuis associée à COSTI pour élaborer et diffuser des guides multilingues sur le harcèlement racial et sexuel, les pratiques d'embauche non discriminatoires, la façon de déposer une plainte et d'autres services de la Commission. Des brochures portant sur ces questions sont disponibles dans les langues suivantes : chinois, panjabi, somali, espagnol, tagalog, ourdou, vietnamien, français et anglais. En 2003, en partenariat avec HRP AO (l'association des professionnels en ressources humaines de l'Ontario), la Commission a lancé une version révisée et augmentée de son guide en langage clair à l'intention des employeurs : *Les droits de la personne au travail*. Grâce à des partenariats aussi divers, la Commission a réussi à élargir sa capacité d'informer le public sur les droits de la personne en Ontario.

Au cours des dernières années, la Commission a également coordonné l'élaboration et l'évaluation de son Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones en partenariat avec GREAT (Grand River Employment and Training), la Ontario Federation of Indian Friendship Centres et le Native Canadian Centre of Toronto (NCCT) pour mieux faire connaître le *Code* au sein des communautés autochtones et améliorer leur accès aux services de la Commission. Ce programme comprend une recherche sur les meilleures pratiques en matière de sensibilisation et d'éducation du public dans les communautés autochtones, une évaluation des besoins, l'établissement de partenariats formels avec des organismes autochtones, l'embauche d'un agent de liaison autochtone en matière de droits de la personne pour une période de deux ans, des ateliers de formation pour le personnel de la Commission et des

organismes communautaires, une campagne pilote de sensibilisation au sein de la communauté, l'élaboration de normes de qualité des services et une évaluation du projet. L'évaluation a mis en lumière la nécessité de joindre encore plus largement les organismes qui sont au service des communautés autochtones. C'est ainsi que la Commission a établi un partenariat avec l'Union of Ontario Indians (UOI) pour élaborer et diffuser une brochure en plusieurs langues autochtones offrant de l'information sur le *Code* et sur la Commission. La brochure devrait être publiée avant la fin de 2005.

Liaison nationale et internationale

La Commission collabore avec d'autres organismes à l'échelle nationale et internationale pour promouvoir et défendre les droits de la personne. La Commission est membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) et de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA). Depuis 1996-1997, des membres de la haute direction de la Commission ont occupé les postes de président, secrétaire et trésorier de l'ACCCDP. En 1997, la Commission a présidé l'ACCCDP et assumé la responsabilité d'organiser et d'accueillir le congrès annuel de l'organisme. En 1999-2000, la Commission a travaillé avec des membres de l'ACCCDP pour créer une affiche sur les droits de la personne « Les Droits de la personne, c'est l'affaire de tout le monde/Human Rights are Everyone's Business ». En 2002, la Commission a préparé, au nom de l'ACCCDP, un mémoire à l'intention du gouvernement de la Colombie-Britannique en réponse au dépôt d'un projet de loi visant à abolir la commission des droits de la personne de cette province. En outre, le personnel de la Commission participe activement aux sous-comités de l'ACCCDP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques.

Le volet international des travaux de la Commission consiste essentiellement à apporter sa contribution aux rapports provinciaux et fédéraux concernant les obligations du Canada en vertu des conventions internationales sur les droits de la personne. Par exemple, en 1998-1999, la Commission a fourni des observations en réponse aux questions relatives au quatrième rapport soumis par le Canada au Comité des droits économiques, sociaux et culturels. En 2002-2003, la Commission a fourni des renseignements au ministère du Travail en préparation des observations de l'Ontario pour le rapport du Canada en réponse à des questions de l'Organisation internationale du travail au sujet des mesures prises pour prévenir la discrimination en matière d'emploi et pour promouvoir l'emploi des femmes, des travailleurs âgés, des personnes handicapées et d'autres catégories de personnes susceptibles de faire l'objet de discrimination. En 2003-2004, la Commission a présenté ses observations à l'O.N.U. sur le *Projet de convention internationale globale et intégrée pour la protection et la promotion des droits et de la dignité des handicapés*.²⁴

Enfin, la Commission a travaillé, au cours des dix dernières années, à appuyer ses partenaires à l'échelle nationale et internationale pour faire avancer les droits

de la personne en accueillant des délégations et des visiteurs du Canada et de l'étranger. Mentionnons notamment le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, ainsi que des représentants des commissions des droits de la personne et d'autres organismes et groupes oeuvrant dans ce domaine venant des pays suivants : Sri Lanka; Inde; Japon; Chili; Afrique du Sud; Nigeria; Thaïlande; Chine; Malawi; Norvège; Ouganda; Irlande du Nord; Éthiopie; Nouvelle-Zélande; Ghana; Vietnam; Grèce; Birmanie; Philippines; Corée; Albanie et Bermuda.

Ce que nous avons appris

Maximiser les ressources et le mandat

La Commission ontarienne des droits de la personne a relevé des défis importants et modifié en profondeur sa façon de fonctionner au cours de la dernière décennie. Cette transformation s'est déroulée dans un contexte de circonstances externes dynamiques, notamment des changements de gouvernements et de nouveaux programmes législatifs, des contraintes budgétaires et des révisions des organismes gouvernementaux, ainsi qu'un certain nombre de décisions marquantes rendues par les tribunaux des droits de la personne et les cours de justice, des virages importants en matière de politiques publiques et une demande accrue à l'égard des divers services de la Commission.

Face au nombre croissant de plaintes déposées, alors que les affectations budgétaires sont restées essentiellement les mêmes au cours de cette période, la Commission a déployé un certain nombre de stratégies et d'initiatives novatrices pour améliorer de manière considérable l'efficacité et l'efficacé de son fonctionnement et de ses services, sans toutefois compromettre la portée du mandat qui lui incombe.

Ces initiatives ont consisté notamment à restructurer les directions et bureaux de la Commission; à centraliser les services de renseignements et de réception des demandes; à réduire les coûts en mettant en place des modalités de télétravail pour le personnel de la Commission oeuvrant dans les différentes régions de la province; à faire un usage efficace de la technologie de l'information tant pour la gestion des dossiers que pour l'éducation du public; enfin, plus récemment, à instaurer un nouveau mode de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes afin d'accélérer ce processus.

Le Canada a signé en 1993 les *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. sur le statut des commissions nationales des droits de la personne et les lignes directrices qui y sont reliées. Ces principes reconnaissent que l'efficacité opérationnelle, de même que les ressources adéquates, sont parmi les

conditions essentielles du bon fonctionnement des commissions. L'efficacité opérationnelle comprend des méthodes de travail et des règles de procédure efficaces pour la prestation des services à la clientèle; des pratiques de gestion du personnel qui favorisent la constitution et la conservation d'un effectif représentatif, efficace, impartial et hautement qualifié; un processus d'auto-évaluation par les organismes en vue d'améliorer sans cesse leur efficacité. Ce sont là les principes qui ont été au cœur des initiatives de restructuration de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Cependant, la poursuite de l'efficacité opérationnelle dans l'exercice des fonctions d'une commission visant l'observation des droits de la personne ne devrait pas l'empêcher d'exercer les autres fonctions prévues dans son mandat visant la promotion et l'avancement des droits de la personne. De plus, la fonction de la Commission relative à l'observation du *Code* est renforcée par les rôles complémentaires qu'elle joue dans l'exercice de ses fonctions relatives à l'élaboration des politiques, aux services juridiques et à l'éducation du public. Les politiques adoptées par la Commission sont intégrées au processus de traitement des plaintes afin d'assurer une approche uniforme. Les politiques de la Commission ont été bien accueillies par les observateurs partout au Canada et à l'étranger. Ces politiques, ainsi que la jurisprudence, éclairent les plaidoyers des avocats de la Commission au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant les diverses cours de justice, ce qui constitue une promotion efficace des droits de la personne et favorise des mesures de redressement à l'échelle d'un secteur. La fonction juridique de la Commission comprend aussi la défense des droits de la personne au sein du système judiciaire dans le cadre d'appels ou d'interventions dans des affaires importantes devant les cours d'appel. De même, le rôle de la Commission liée à l'observation du *Code* enrichit sa capacité de s'acquitter de ses fonctions courantes consistant à se prononcer sur des questions de droits de la personne et à offrir des activités d'éducation du public.

Établir un juste équilibre entre ses fonctions liées à l'observation du *Code*, à la promotion et à la défense des droits de la personne, malgré des ressources limitées, tout en demeurant pertinente et responsable à l'endroit du public, cela a constitué à la fois la plus grande difficulté et la plus grande réussite de la Commission ontarienne des droits de la personne au cours des dix dernières années.

Pertinence des commissions des droits de la personne de nos jours

L'expérience de la Commission ontarienne des droits de la personne dans la promotion et la protection des droits de la personne témoigne bien du fait que les commissions des droits de la personne au Canada, et dans le monde, ont un rôle très pertinent à jouer dans la société contemporaine, un rôle important et distinct de celui des autres institutions gouvernementales et organismes non gouvernementaux.

Tout au long de la dernière décennie, plusieurs études ont réaffirmé cette conviction. En 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a déclaré clairement que les commissions des droits de la personne étaient toujours nécessaires au Canada et a recommandé en particulier que la Commission canadienne des droits de la personne soit renforcée pour assumer une série de fonctions axées sur la promotion et sur la protection des droits de la personne.²⁵

En décembre 2001, le Comité sénatorial permanent des droits de la personne a exprimé la même conviction. Les membres du Comité ont reconnu que les mandats des commissions des droits de la personne au Canada sont importants pour prévenir des actes discriminatoires et autres atteintes aux droits de la personne. Ils ont également affirmé que les commissions avaient le mandat d'examiner les lois et politiques proposées et, lorsqu'elles sont en mesure de procéder à ces analyses et à rendre leurs conclusions publiques, cet aspect de leur travail peut être d'une valeur inappréciable, non seulement pour le public en général, mais aussi pour les élus du peuple.²⁶

En outre, les décisions récentes des diverses cours, notamment dans les affaires *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg*²⁷ et *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon*²⁸ ont réaffirmé l'importance de ce rôle.

L'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) s'est également prononcée, dans le contexte des *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U., en faveur de l'importance des commissions des droits de la personne dotées de vastes mandats.²⁹

... les commissions des droits de la personne indépendantes, dotées d'un vaste mandat, ont leur raison d'être... la capacité d'identifier les problèmes et de s'exprimer est une composante importante du mandat de la commission consistant à sensibiliser le public et à favoriser le respect des droits de la personne. Parallèlement, la capacité de recevoir des plaintes individuelles et d'enquêter à leur propos est également considérée comme une fonction importante et commune des commissions.³⁰ ... sa capacité de porter un cas de droits de la personne, de se joindre à une affaire ou d'y intervenir devant un tribunal ou une cour supérieure en tant qu'organisme expert et indépendant représentant l'intérêt du public est aussi particulièrement importante.

En outre, les organismes internationaux ont reconnu l'importance accordée aux droits de la personne au Canada et les organismes qui les mettent en valeur et qui en assurent la promotion. Dans son examen des 13^e et 14^e rapports que le Canada a présentés relativement à la *Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*, le Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies a reconnu l'engagement continu du Canada à l'égard des droits de la personne. Dans ses observations finales, le Comité a déclaré :

« Le Comité prend note avec satisfaction de l'attachement vigoureux et constant du Canada aux droits de l'homme, en particulier, de l'existence de nombreux instruments et organismes fédéraux, provinciaux et territoriaux ayant pour objet de renforcer les droits de l'homme, tels que la Charte canadienne des droits et libertés, la loi canadienne sur les droits de la personne et les lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne. » (souligné ajouté).³¹

Mentionnons d'autres études et rapports récentes examinant le rôle des commissions des droits de la personne au Canada : The Praxis Research Report (2001); Le centre canadien de politiques alternatives, « Rolling Back Human Rights in BC », (Shelagh Day, 2002); Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, « Moving Forward with Human Rights in Nova Scotia: The Path for the Future » (novembre 2002).

Ensemble, ces rapports réaffirment que les commissions ont un rôle important à jouer pour assurer l'observation des lois protégeant les droits de la personne ainsi que pour promouvoir et faire avancer ces droits. Les commissions constituent les assises d'un formidable système de protection des droits de la personne d'un bout à l'autre du Canada, un système louangé, envié et servant de modèle dans le monde entier. Établie en 1961, la Commission ontarienne des droits de la personne a été la première commission créée au Canada et, à ce titre, elle a joué un rôle de premier plan dans l'histoire de cette évolution et continue aujourd'hui encore à être reconnue comme un chef de file parmi les commissions des droits de la personne au Canada et dans le monde.

Le rôle de la Commission : l'évolution se poursuit

La Commission ontarienne des droits de la personne croit qu'il est important que les organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, ainsi que les particuliers qui s'intéressent au système de protection des droits de la personne en Ontario, visent résolument à renforcer le système et à le rendre plus efficace.

Pour sa part, la Commission est bien déterminée à tendre vers ce but et elle comprend l'importance de continuer à croître et à évoluer en tant qu'organisme. Elle a prouvé au cours des ans qu'elle est capable de créativité quand il s'agit de trouver des façons d'améliorer ses processus et ses services sans compromettre l'exercice de son mandat global. Cependant, la Commission a déclaré que si on ne modifie pas les procédures prévues dans le *Code* ou si on ne lui fournit pas des fonds additionnels, elle atteindra bientôt les limites de sa capacité de maximiser ses ressources et de répondre efficacement à la demande accrue à l'égard de ses services.

Ceux qui cherchent à comprendre ce qui fonctionne bien et les changements et les améliorations qui pourraient être apportés ne devraient cependant pas perdre de vue le fait que le système actuel de protection des droits de la personne de l'Ontario possède de nombreuses caractéristiques enviables qui sont conformes

aux *Principes de Paris* adoptés par l'O.N.U. en ce qui trait aux commissions nationales de protection des droits de la personne. La Commission est convaincue, de par son expérience, que certains principes clés doivent continuer à être au coeur même du système de protection des droits de la personne de l'Ontario : la nécessité d'avoir un organisme indépendant voué aux droits de la personne, doté de ressources suffisantes et d'un vaste mandat pour faire respecter les droits de la personne, entreprendre des recherches et élaborer des politiques, se prononcer sur les questions de droits de la personne, participer à des initiatives de collaboration et dispenser des programmes d'éducation du public. D'autres caractéristiques et considérations importent aussi, notamment : continuer à exercer une forme quelconque de fonction de triage pour veiller à ce que le système ne soit pas débordé; continuer à assurer l'accès à l'aide juridique pour les plaignants vulnérables; aménager un accès plus large aux mécanismes de règlement extrajudiciaires; veiller à ce que le processus d'audience ne soit pas judiciairisé à l'excès et qu'il demeure accessible sur le plan financier; favoriser des mesures de redressement d'intérêt public pouvant être mises en oeuvre à l'échelle des secteurs visés.

Depuis sa création, la Commission s'appuie sur ces principes fondamentaux qui ont guidé l'évolution de son fonctionnement et services au cours des dix dernières années. Ces mêmes principes continueront à éclairer le travail de la Commission comme les activités de l'exercice 2004-2005 l'indiquent.

Annexe – Partie I

Indicateurs comparatifs du CDP 1995-2005											
	2004-05	2003-04	2002-03	2001-02	2000-01	1999-00	1998-99	1997-98	1996-97	1995-96	
Contacts publics											
Demandes de renseignements, par écrit	1,648	2,275	2,324	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Visiteurs	886	843	902	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels reçus	60,698	67,216	69,817	64,154	65,207	60,977	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Appels répondus	46,429	42,650	46,127	48,732	52,848	52,030	40,112	32,579	n/a	n/a	n/a
Visites distinctes au www.ohrc.on.ca	523,878	461,365	330,131	233,090	158,971	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
Plaintes déposées	2,399	2,450	1,776	2,438	1,775	1,861	1,850	1,368	1,916	2,560	
Taux de règlement de médiation volontaire	73%	71%	73%	74%	73%	74%	69%	81%	n/a	n/a	
Dossiers fermés, par décision prise											
Plaintes rejetées	290	265	311	284	298	462	403	169	176	248	
Plaintes non traitées (art. 34)	196	245	185	218	351	281	180	304	343	331	
Envoyées au Tribunal des droits de la personne	150	286	58	60	73	92	92	30	28	37	
Plaintes réglées	998	778	909	851	727	897	867	379	314	359	
Plaintes retirées/résolues	581	464	491	519	492	573	676	578	499	399	
Total	2,215	2,038	1,954	1,932	1,941	2,305	2,218	1,460	1,360	1,374	
Dossiers actifs (fin de l'année)	2,733	2,549	2,137	2,300	1,781	1,952	2,386	2,745	2,800	2,899	
Âge moyen des dossiers actifs (mois)	11.2	10.8	11.5	11	10.4	13	16.2	19.9	18.4	15	
Éducation publique											
Nombre d'activités	96	105	80	104	103	108	81	75	39	38	
Nombre de personnes rejointes	7,500	9,000	6,200	9,000	9,300	8,600	4,638	3,487	1,715	1,384	
Visites des députations internationales	12	12	3	6	7	6	7	n/a	n/a	n/a	
Budget de la Commission (millions \$)	12.519	12.189	12.135	11.873	11.650	11.658	11.919	12.144	10.818	11.306	

PARTIE II : ACTIVITÉS DE LA COMMISSION EN 2004-2005

La Commission en bref

La Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») est un organisme indépendant du gouvernement qui rend compte de ses activités à l'Assemblée législative de l'Ontario, par l'intermédiaire du procureur général. Ses principales fonctions, énoncées dans le Code des droits de la personne (le « Code »), comprennent la promotion et la défense des droits de la personne, ainsi que l'enquête, la médiation, le règlement et le contentieux relativement aux plaintes.

Gestion des dossiers

En vertu du *Code*, la Commission est tenue de recevoir toutes les plaintes qui sont de son ressort. Le *Code* oblige la Commission à tenter d'amener les parties à accepter un règlement. La Direction de la médiation et des enquêtes de la Commission aide les parties à arriver à un règlement mutuellement acceptable dans environ 57 % des plaintes au moyen de la médiation et de la conciliation. Les plaintes qui ne peuvent être réglées par la médiation sont envoyées au service des enquêtes.

À tout moment au cours de ce processus, les parties peuvent arriver à un règlement, la plainte est considérée comme résolue et le dossier est fermé. Les dossiers sont également fermés lorsque les plaignants retirent leur plainte ou n'y donnent pas suite. Les commissaires peuvent également décider de ne pas traiter une plainte pour les raisons suivantes : la plainte porte sur des faits survenus avant la période de six mois prévue dans le *Code* pour déposer une plainte; une autre tribune plus appropriée pourrait d'abord traiter la plainte; la teneur de la plainte n'est pas du ressort de la Commission; il existe des raisons de croire que la plainte est futile, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Les dossiers peuvent être également fermés lorsque les commissionnaires ont décidé s'il y a assez de preuves pour renvoyer l'affaire au Tribunal des droits de la personne pour une audience et si cette procédure est appropriée.

Nombre de dossiers

Au cours de l'exercice 2004-2005, 2 399 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de la Commission. C'est là une diminution de 51 dossiers (soit 2 %) comparativement aux plaintes déposées au cours de l'exercice 2003-2004, mais ce chiffre est tout de même 16,5 % supérieur à la moyenne annuelle de 2 060 nouvelles plaintes pour la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

La Commission a fermé 2 215 dossiers en 2004-2005 comparativement aux 2 038 dossiers de plainte fermés en 2003-2004, ce qui représente une

augmentation de 8,7 %. En moyenne, la Commission a fermé 2 034 dossiers de plainte par année au cours de la période de cinq ans allant de 1999 à 2004.

Au 31 mars 2005, le nombre de dossiers actifs de la Commission était de 2 733 dossiers. C'est là une augmentation de 184 dossiers (soit 7,2 %) par rapport aux 2 549 dossiers actifs de l'exercice précédent. Par ailleurs, l'âge moyen des dossiers actifs de la Commission a augmenté, passant de 10,8 mois à 11,2 mois. Durant la période de cinq ans allant de 1999 à 2004, le nombre moyen de dossiers était de 2 144 dossiers actifs par année, alors que l'âge moyen des dossiers actifs était de 11,3 mois.

En 2004-2005, la Commission a renvoyé 150 plaintes au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. À titre de comparaison, en 2003-2004, la Commission a renvoyé 288 plaintes (desquelles 200 portant sur l'autisme étaient regroupées).

Renseignements et réception de demandes

Au cours de l'exercice 2004-2005, le personnel du Bureau de renseignements et de réception des demandes a reçu 1 648 demandes de renseignements par écrit, il a accueilli 886 visiteurs au bureau et a répondu en personne à 46 429 (soit 76 %) des 60 698 appels reçus. Le personnel a envoyé 4 329 trousse de plainte et a reçu 2 544 formulaires de plainte remplis. Le Bureau de renseignements et de réception des demandes a ouvert 2 399 dossiers officiels de plainte et fermé 49 dossiers sur les 2 215 dossiers officiels de plainte qui ont été fermés.

En octobre 2004, la Commission a mis en oeuvre un nouveau processus de rédaction des plaintes par les plaignants mêmes. Selon ce nouveau processus autonome de rédaction, les particuliers qui souhaitent déposer une plainte recevront de la Commission un formulaire de plainte relative aux droits de la personne, ainsi qu'une plainte type et des lignes directrices. Les particuliers sont invités à remplir le formulaire et à le retourner à la Commission.

Le personnel de la Commission est toujours disponible pour offrir une aide directe aux clients, et dans certains cas, pour rédiger les plaintes au nom de particuliers qui ne peuvent le faire en raison d'obstacles linguistiques, d'un handicap ou de toute autre raison légitime. La Commission a mis sur pied un service téléphonique particulièrement destiné à aider les particuliers à rédiger leur propre plainte. Cette nouvelle ligne d'aide a ainsi apporté une assistance à plus de 457 clients. Le personnel de la Commission examine l'ébauche de plainte pour s'assurer qu'elle est conforme aux normes de qualité et informe les plaignants ou leurs représentants de toute lacune ou de tout renseignement additionnel à fournir.

Dans les quelques mois qui ont suivi la mise sur pied du nouveau processus, le nombre moyen de plaintes déposées est demeuré le même, alors que les formulaires de plainte sont retournés plus rapidement que par le passé, le délai moyen de dépôt étant de moins de 30 jours alors qu'il était auparavant de 90 à 120 jours. En outre, seulement trois pour cent des plaintes rédigées par les plaignants ont dû leur être retournées pour qu'ils les refassent. Selon les résultats d'un sondage effectué par la suite auprès des clients, 95 % d'entre eux étaient satisfaits du nouveau processus.

Médiation

Au cours de 2004-2005, le Bureau de la médiation a fermé 1 300 des 2 215 dossiers qui ont été fermés en tout au cours de l'exercice. Des affaires qui ont fait l'objet d'une médiation, le taux de règlement à l'issue de la médiation a été de 73 % (la cible visée étant de 70 %).

Enquêtes

Le nombre total de dossiers fermés à l'étape de l'enquête (y compris par le Bureau des enquêtes et dans le cadre d'initiatives spéciales) se chiffre à 866 sur un total de 2 215 dossiers fermés au cours de l'exercice.

Élaboration des politiques

Fidèle à son mandat de promouvoir une meilleure compréhension des droits de la personne et d'effectuer des recherches afin d'éliminer les pratiques discriminatoires, la Commission a entrepris en 2004-2005 un certain nombre d'initiatives visant l'élaboration de politiques. Les politiques et les lignes directrices de la Commission sont des textes publics approuvés par les commissaires qui énoncent la manière dont la Commission interprète différentes dispositions du *Code* au temps de publication. L'élaboration des énoncés de politiques est une fonction centrale du mandat de la Commission visant à éliminer la discrimination et à promouvoir la protection des droits de la personne.

Colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme

En octobre 2004, la Commission a convoqué un colloque sur les politiques relatives à la discrimination raciale et au racisme en collaboration avec l'Association d'études canadiennes. Le colloque de trois jours a permis aux spécialistes de la question et aux principaux intervenants de prendre part aux consultations et d'échanger des idées avec le personnel de la Commission sur les tendances et les derniers développements constatés sur les plans social, juridique et politique en matière de racisme et de discrimination raciale. Les

participants ont préparé et présenté des exposés sur un certain nombre de questions importantes sur lesquelles la Commission doit se pencher pour élaborer son énoncé de politique sur le racisme et la discrimination raciale. La Commission entend publier cette politique dans la première partie de l'exercice 2005-2006.

En plus du colloque sur les politiques, la Commission a entrepris des consultations publiques en vue d'élaborer sa politique en la matière. De nombreux groupes de discussion ont été organisés réunissant des intervenants représentant un éventail diversifié d'intérêts et de perspectives. En décembre 2004, les communications présentées lors du colloque ont été publiées dans un numéro de *Diversité canadienne* consacré à cette question. Ce numéro, fruit de la collaboration entre l'AEC et la Commission, présente un certain nombre d'articles clés qui avaient été rédigés pour le colloque. Les articles, qui présentent les opinions et perspectives indépendantes de leurs auteurs, constituent une importante contribution au débat public sur le rôle que peuvent et que devraient jouer les principes et les lois en matière de droits de la personne dans la lutte incessante pour triompher du racisme et de la discrimination raciale.

Le public a été invité à exprimer ses réactions aux questions et aux idées présentées par les auteurs de ces articles. De plus, on a invité des intervenants représentant les intérêts des « parties intimées » à présenter leurs points de vue sur des questions particulières qui doivent être abordées dans les politiques.

La revue *Diversité canadienne* est distribuée de manière régulière aux quelque 400 particuliers et organismes membres de l'AEC à l'échelle nationale et internationale. En outre, la Commission a envoyé des exemplaires de cette publication à plus de 700 personnes concernées. Ces articles sont également disponibles sur le site Web de la Commission. Voilà bien un exemple des partenariats qui permettent d'intensifier les efforts de la Commission pour promouvoir et défendre les droits de la personne.



*Diversité canadienne –
Numéro d'automne
2004*

Rapport sur le profilage racial – Un an après



Campagne publicitaire qui coïncide avec l'anniversaire de la publication du rapport sur le profilage racial

Un an après la publication de son rapport, *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial*, et à la veille de la Journée internationale des droits de l'homme, la Commission a insisté sur la nécessité de redoubler d'efforts pour s'attaquer au problème du profilage racial. Dans un éditorial publié dans le *Toronto Star*, le commissaire en chef Keith Norton a déclaré que, même si certaines mesures positives ont été prises, de nombreuses personnes en position d'autorité n'ont encore rien fait pour s'attaquer au profilage racial. En particulier, l'article souligne que l'on a fait bien peu pour régler les problèmes dans les secteurs prioritaires indiqués dans le rapport, notamment la création d'un secrétariat sur la diversité raciale, l'application de la *Loi sur la sécurité dans les écoles* et la nécessité de resserrer la réglementation et l'obligation redditionnelle des services privés de sécurité.

La Commission a également lancé une campagne publicitaire à l'échelle de la province dans les grands médias et les médias communautaires sur le profilage racial afin de sensibiliser le public à l'importance d'éliminer ce fléau social. La Commission entend continuer à agir énergiquement pour soulever cette question.

Handicap et éducation

Fidèle à sa promesse d'aider les établissements d'enseignement, les enseignants et les parents à mieux comprendre l'obligation de fournir des adaptations aux élèves et aux étudiants qui ont un handicap dans les écoles, collèges et universités de l'Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne a publié les *Directives concernant l'éducation accessible* le 30 novembre 2004.

Les *Directives* indiquent comment la Commission interprète l'application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario à la prestation des services d'éducation aux élèves et étudiants ayant un handicap. Elles expliquent les étapes du processus d'adaptation et clarifient un certain nombre de questions : les principes de l'adaptation, la création d'un milieu accueillant, des conseils sur la définition des adaptations répondant le mieux aux besoins des élèves et étudiants ayant un handicap, les avantages de la planification des adaptations et

les rôles et responsabilités des parties intervenant dans le processus d'adaptation.

En outre, en novembre 2004, le commissaire en chef a écrit au ministre de l'Éducation et à la ministre de la Formation et des Collèges et Universités pour s'enquérir des progrès accomplis pour répondre aux recommandations formulées par la Commission dans son rapport de consultation de 2003 intitulé *Une Chance de Réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées*.

Initiative sur l'accessibilité des restaurants

En avril 2004, la Commission a publié *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. Ce rapport présente les résultats d'une vérification indépendante de l'accessibilité de sept grandes chaînes de restaurants ainsi que les engagements importants pris par ces chaînes en vue d'éliminer les obstacles pour les clients ayant un handicap.

Au cours de l'été et de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec 19 autres chaînes de restaurants pour les inviter à prendre de semblables engagements. La Commission a reçu des réponses favorables de 17 d'entre elles. Si l'on compte les sept premières, un total de 24 chaînes de restaurants se sont maintenant engagées à :

1. élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle;
2. examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises;
3. élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements;
4. pour les établissements existants, élaborer un plan et commencer à éliminer les obstacles;
5. surveiller les progrès accomplis pour réaliser l'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

La Commission a déjà commencé à examiner les progrès des chaînes de restaurants avec lesquelles des ententes ont été conclues au début de 2004. La Commission a également entrepris une enquête, après avoir elle-même déposé une plainte contre une chaîne, Select Sandwich, qui n'a pas répondu à la demande de collaboration de la Commission.

Document de discussion sur l'état familial

En 2004-2005, la Commission a préparé un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial dans le cadre de son mandat visant à élaborer des politiques sur chacun des motifs de discrimination énoncés dans le Code. Le document se penche sur les atteintes aux droits de la personne que

subissent des personnes en raison de leur état familial dans les domaines de l'emploi, du logement, des services et des installations. Le document examine la jurisprudence, les normes internationales en matière de droits de la personne, les tendances démographiques, les dossiers de la Commission et les enjeux sociaux et économiques reliés à l'état familial. En outre, il définit des questions particulières sur lesquelles la Commission invite le public à exprimer ses points de vue. Le document de discussion servira de base à des consultations publiques qui mèneront à l'élaboration de la politique officielle de la Commission sur la discrimination fondée sur l'état familial.

Conseils en matière de droits de la personne

Effet discriminatoire des lois et politiques concernant la discipline dans les écoles

En avril 2004, la Commission a présenté un mémoire au *Safe and Compassionate Schools Task Force* du *Toronto District School Board* pour soulever des préoccupations sur l'effet discriminatoire que pourrait avoir l'application des lois, règlements et politiques sur la discipline dans les écoles pour les élèves de communautés racialisées et pour les élèves ayant un handicap. Le mémoire formule des recommandations à l'intention du ministère de l'Éducation et des conseils scolaires de toute la province. Une des recommandations principales préconisait la collecte de données sur les suspensions et les renvois afin de surveiller la situation et d'éviter une application discriminatoire des mesures législatives visant la sécurité dans les écoles.

Quelques mois plus tard, en juillet, la Commission a publié un rapport d'étude exhaustif préparé pour la Commission intitulé *La Loi sur la sécurité dans les écoles de l'Ontario : Discipline et discrimination dans les écoles*, dans lequel l'auteur examinait les preuves empiriques tirées de l'application de telles mesures dans d'autres territoires et relatait les expériences des élèves, des éducateurs et des travailleurs communautaires de première ligne en Ontario. Dans une déclaration publique faite en décembre 2004, le commissaire en chef Keith Norton a exprimé sa déception profonde à l'égard du peu d'efforts déployés jusque là pour reconnaître le problème et y remédier.

La Commission continue de recevoir des plaintes contre divers conseils scolaires. Au cours de l'exercice, la Commission a renvoyé devant le Tribunal deux plaintes concernant des allégations de harcèlement racial, d'intimidation, de classement et de discrimination découlant de l'application des mesures disciplinaires à l'école.

Mémoire sur l'examen des plaintes concernant la police

Durant l'enquête sur le profilage racial effectuée par la Commission, l'un des thèmes soulevés à maintes reprises était le manque de confiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police. Les participants ont déclaré qu'on les avait empêchés ou dissuadés de déposer une plainte. Ils ont exprimé leur méfiance à l'égard du processus actuel de traitement des plaintes contre la police et leur impression qu'un processus où « la police fait enquête sur la police » ne peut être impartial. Les participants qui avaient déposé une plainte n'ont pas été satisfaits des résultats, ce qui a aggravé leur sentiment de méfiance et d'injustice.

Par conséquent, l'une des recommandations de la Commission dans son rapport d'enquête *Un prix trop élevé : les coûts humains du profilage racial* préconisait de modifier les mécanismes actuels de traitement des plaintes relatives à la police pour créer un mécanisme indépendant, accessible et efficace.

En septembre 2004, la Commission a écrit à l'honorable juge Patrick J. LeSage, c.r., qui dirigeait l'Examen du système ontarien de plaintes contre la police établi par le gouvernement de l'Ontario en juin 2004. La Commission a soulevé des questions primordiales du point de vue des droits de la personne qui doivent être prises en considération dans tout examen du mécanisme de traitement des plaintes concernant la police; en particulier, la question des recours qui devraient être disponibles relativement aux plaintes sur des allégations de discrimination ou de harcèlement.

Pour respecter son engagement à rendre compte au public et son devoir de servir la population ontarienne, la Commission a publié ce mémoire sur son site Web.

Retraite obligatoire

Aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans le domaine de l'emploi, la définition juridique du terme « âge » se limite aux personnes ayant entre 18 et 65 ans. Cette restriction signifie que la Commission ne peut pas recevoir de plaintes concernant la discrimination fondée sur l'âge relativement à l'emploi des personnes ayant 65 ans ou plus. Au cours des consultations effectuées par la Commission en 2000 sur la discrimination fondée sur l'âge, de nombreux participants ont indiqué que la retraite obligatoire était pour eux une préoccupation majeure en raison des répercussions profondes que cette question peut avoir sur leur estime de soi, leur dignité et leur sécurité économique. La Commission a depuis recommandé publiquement à maintes reprises que le *Code* soit modifié pour éliminer la limite d'âge de 65 ans.

En septembre 2004, la Commission a présenté des observations dans le cadre des consultations publiques effectuées par le ministère du Travail sur la retraite obligatoire. Les observations soulevaient certaines préoccupations sur le plan des droits de la personne, notamment le fait que la retraite obligatoire :

- constitue une forme de discrimination fondée sur l'âge car il s'agit d'une décision fondée uniquement sur l'âge, et non sur l'aptitude de la personne à exercer les fonctions inhérentes à son emploi;
- porte atteinte à l'autonomie des personnes âgées, à leur capacité de participer à la société et de prendre leurs propres décisions, ce qui est contraire à l'esprit du *Code*;
- peut avoir de graves conséquences financières sur certains groupes, comme les femmes, les personnes récemment immigrées, les communautés racialisées et les personnes ayant un handicap.

Au moment de la rédaction du présent rapport, la Commission attend encore le dépôt d'une loi mettant fin à la pratique de la retraite obligatoire.

Réglementation des entreprises privées de sécurité

Le profilage racial dans le secteur de la sécurité est l'un des problèmes importants soulevés au cours de l'enquête sur le profilage racial ainsi que dans certaines plaintes pour atteinte aux droits de la personne déposées devant la Commission. Le commissaire en chef Keith Norton a donc recommandé publiquement que l'on prenne des mesures pour améliorer la reddition de comptes et le respect des obligations en matière de droits de la personne dans le secteur privé de la sécurité.

En janvier 2005, le commissaire en chef Keith Norton a écrit au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels pour féliciter le ministre d'avoir présenté le projet de loi 159, la *Loi de 2004 sur les services privés de sécurité et d'enquête* et pour lui faire part du point de vue de la Commission sur la façon dont le projet de loi pourrait être renforcé pour assurer une meilleure conformité au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Le commissaire en chef a eu une autre occasion de donner son avis sur le projet de réglementation du secteur privé de la sécurité au cours d'une rencontre avec le ministre en février 2005.

La Commission a également obtenu un règlement systémique très favorable dans une affaire renvoyée au Tribunal des droits de la personne portant sur une allégation de profilage racial de la part d'un agent de sécurité qui a ordonné au plaignant de quitter les lieux alors qu'il attendait l'autobus. Pour régler la plainte, l'agence privée de sécurité a accepté d'élaborer une politique anti-harcèlement et anti-discrimination et de donner à ses agents et gardes de sécurité une formation sur les responsabilités que leur confère le *Code* dans la façon de traiter avec le public, y compris une discussion sur le phénomène du profilage racial. Pour sa

part, l'exploitant de l'installation de transport en commun a accepté d'exiger que toutes les entreprises de sécurité soumissionnaires s'engagent à respecter les mesures législatives concernant les droits de la personne dans l'exécution du contrat, à fournir une formation pour sensibiliser leurs agents de sécurité aux droits de la personne, à placer des affiches du *Code* que publie la Commission bien en vue de leur personnel et de la clientèle, à procurer aux agents de sécurité des cartes de visite à remettre aux clients qui soulèvent des problèmes.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

En février 2005, le commissaire en chef a écrit au Comité permanent de la politique sociale de l'Assemblée législative au sujet du Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le commissaire en chef a exprimé son appui à plusieurs dispositions du Projet de loi 118, comme l'inclusion du secteur privé et l'accent mis sur l'élaboration et la mise en oeuvre de normes claires d'accessibilité que l'on peut mesurer et évaluer, normes qui doivent être élaborées en consultation avec les personnes handicapées et les personnes chargées de les mettre en oeuvre. Il a cependant exprimé des inquiétudes au sujet d'autres aspects de la loi proposée, notamment le manque d'harmonisation avec le *Code*, l'absence de mécanisme de traitement des plaintes et les exigences insuffisantes concernant la nécessité de rendre compte des activités et des progrès.

Autres questions

La Commission a également :

- travaillé en étroite collaboration avec un grand employeur de l'industrie minière pour élaborer des politiques et procédures appropriées concernant les tests de dépistage de l'alcool et de la drogue dans le cadre de l'emploi;
- écrit à l'Ontario Homebuilders Association et à la Greater Toronto Home Builders Association pour les inviter à collaborer avec la Commission pour sensibiliser l'industrie de la construction aux exigences du *Code* et des politiques de la Commission en ce qui a trait aux clients ayant un handicap. Cette initiative est le fruit d'un règlement positif conclu entre Mattamy Homes et l'acheteur d'une maison qui utilise un fauteuil roulant et qui avait besoin de modifications dans la conception de sa résidence;
- écrit aux fonctionnaires de la ville de Toronto chargés de l'application du code du bâtiment pour les renseigner sur les exigences du *Code* et sur les politiques de la Commission relativement à l'accessibilité;
- écrit à un promoteur immobilier au sujet des restrictions d'occupation fondées sur l'âge et de la discrimination fondée sur l'état familial;

- écrit au procureur général pour lui demander d'obliger les fonctionnaires publics qui sont habilités à célébrer des mariages à offrir ce service aux partenaires de même sexe. (En mars 2004, le gouvernement de l'Ontario a adopté des mesures législatives visant à modifier plus de 70 lois ontariennes, y compris le *Code*, à la lumière des décisions des tribunaux qui ont jugé que les mariages entre partenaires de même sexe étaient conformes à la Constitution);
- écrit à la General Motors pour soulever des inquiétudes en matière de droits de la personne au sujet de l'utilisation d'un formulaire de surveillance médical dans ses usines.

Éducation du public, partenariat et promotion

La Commission a d'importantes responsabilités en matière d'éducation du public dans toute la province. La Commission exerce ces fonctions au moyen de ses publications, de son site Web, de ses campagnes de sensibilisation du public, d'un service d'animateurs d'ateliers ou de conférenciers et d'un stand d'information pour des activités communautaires.

Pour évaluer les demandes d'animateurs ou de conférenciers, la Commission utilise les critères suivants pour déterminer les demandes qui permettent :

- de favoriser à large échelle la prévention des atteintes au *Code* et à faire progresser le respect des droits de la personne;
- de renforcer de manière significative les rapports de la Commission avec un secteur prioritaire défini dans sa stratégie d'éducation du public;
- de « former les formateurs » et d'avoir un effet amplificateur durable dans l'entreprise ou l'organisme visé,
- de réduire la discrimination dans un secteur de groupes clients et de réduire l'incidence de plaintes formelles pour atteinte aux droits de la personne.

Au cours de l'exercice écoulé, la Commission n'a pu accepter qu'un peu plus de 60 % des demandes reçues, compte tenu de ses ressources et de ses capacités. Dans les cas où elle doit refuser une invitation, la Commission essaie de collaborer avec l'organisme ou le particulier pour veiller à ce que ses besoins soient satisfaits d'une autre façon, soit par d'autres ressources de la Commission soit en recommandant un autre organisme.

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a reçu 157 invitations et a participé à un total de 96 activités d'éducation du public atteignant plus de 7 500 personnes. La majorité de ces présentations était répartie entre les secteurs de l'éducation, de l'entreprise privée et de la fonction publique.

La Commission concentre ses activités d'éducation du public sur des sujets liés à des enjeux actuels en matière de droits de la personne. Après la publication, en

décembre 2003, du rapport d'enquête sur le profilage racial, le personnel de la Commission a organisé huit présentations à ce sujet en 2004-2005 pour divers groupes et organismes. La publication des *Directives concernant l'éducation accessible* a également suscité une grande activité en matière d'éducation du public, laquelle se poursuivra tout au long de l'exercice 2005-2006. En plus des sujets susmentionnés, la Commission a présenté des exposés sur d'autres questions comme les droits de la personne en milieu de travail, le harcèlement sexuel et la retraite obligatoire à des groupes communautaires, des groupes d'employeurs, des bureaux d'avocats et des éducateurs.



Le personnel de la Commission au congrès de la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO)

En 2004-2005, le commissaire en chef a présenté un certain nombre d'exposés devant les membres du public en général. Il a également pris la parole devant les groupes de policiers pour expliquer les résultats de l'enquête de la Commission sur le profilage racial. Le commissaire en chef a également pris part à la majorité des 12 exposés présentés aux délégations internationales qui ont visité la Commission au cours de l'exercice.

Et, en sa qualité de membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCCDP) ainsi que de l'International Association of Official Human Rights Agencies (IAOHRA), la Commission collabore avec d'autres commissions au Canada et à l'étranger. La Commission partage son expertise dans le cadre des sous-comités de l'ACCCDP portant sur les politiques, l'éducation et les questions juridiques et de son congrès annuel.

Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones

Le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones existe maintenant depuis cinq ans au sein de la Commission. Cette initiative vise à faire connaître le *Code* dans les communautés autochtones et à améliorer leur accès aux services de la Commission. La Commission a travaillé avec des partenaires de la communauté autochtone pour mettre en oeuvre ce projet.

Grâce à un partenariat fructueux avec le Native Canadian Centre of Toronto, on a conclu qu'il fallait intensifier les activités de sensibilisation du public aux droits de la personne et faire connaître la Commission et le *Code* au sein de la communauté autochtone et des organismes et groupes qui lui offre des services. À cette fin, la Commission a entrepris deux initiatives en collaboration avec l'Union of Ontario Indians. La première consiste à élaborer une brochure

d'information destinée aux particuliers et organismes des Premières nations qui sera largement diffusée en 2005. La deuxième initiative vise la rédaction d'un article donnant de l'information sur la Commission et sur le *Code* qui devrait paraître dans le *Anishinabek News* au cours de l'été 2005. L'article met l'accent sur des affaires confiées à la Commission auxquelles ont pris part des Autochtones. De plus, un représentant de l'Union of Ontario Indians a participé à une tribune de discussion dans le cadre du colloque sur les politiques raciales organisé par la Commission en octobre 2004.

Appel pour une coalition canadienne des villes contre le racisme

Au cours de l'automne 2004, la Commission a communiqué avec l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO) pour explorer la possibilité de former une coalition des villes. L'objet d'une telle coalition est d'établir un réseau de villes désireuses de partager leurs expériences et leur expertise et prêtes à adopter un plan d'action pour combattre le racisme.

Une coalition semblable a été créée en Europe où plusieurs grandes villes participent à l'initiative. En janvier, des représentants de la Commission ont assisté à un forum à Ottawa organisé par la Commission canadienne pour l'UNESCO (CCU) afin de discuter de la possibilité de mettre sur pied une coalition de villes contre le racisme au Canada. En mars 2004, à l'assemblée générale annuelle de la CCU qui avait lieu à Toronto, la Commission ontarienne des droits de la personne et la Commission canadienne pour l'UNESCO ont publié conjointement un communiqué annonçant que, en collaboration avec d'autres partenaires, elles mettaient sur pied un groupe de travail composé d'organismes gouvernementaux et non gouvernementaux, en vue d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme. La Commission a déjà commencé à promouvoir cette idée en Ontario auprès de certaines villes et de certains organismes, notamment la ville de Toronto, la Fondation canadienne des relations interraciales et l'Union of Ontario Indians.

www.ohrc.on.ca

Le site Web de la Commission offre au public un accès direct à un vaste éventail de renseignements, notamment : un aperçu du *Code*, de la Commission et de sa mission; les politiques et les guides en langage clair, des résumés de décisions judiciaires, des ressources d'éducation du public, les principaux rapports et mémoires publics; des communiqués; des renseignements sur la procédure relative aux plaintes. Au cours de l'exercice 2004-2005, la Commission a enregistré plus d'un demi million (523 878) de visites distinctes à son site Web, ce qui marque la cinquième année consécutive où l'on constate une augmentation du nombre de visites. En raison de l'augmentation constante de la

demande, on procède actuellement à un réaménagement du site et la Commission lancera son nouveau site Web en 2005.

Services juridiques

Au cours de l'exercice 2004-2005, la Direction des services juridiques est intervenue dans les affaires suivantes : 6 décisions finales et 17 décisions provisoires ou accessoires du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (T.D.P.O.), 43 règlements à l'étape du T.D.P.O.; 3 révisions judiciaires à la Cour divisionnaire; 1 décision de la Cour supérieure de justice; 6 décisions de la Cour d'appel; 1 décision à la suite d'un appel à la Cour divisionnaire; 6 décisions de la Cour suprême du Canada.

Au 31 mars 2005, les dossiers en cours de la Direction des services juridiques comprenaient : 423 plaintes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (dont 242 sont des causes traitant de l'autisme qui doivent être entendues ensemble – 200 d'entre elles avaient été reportées au cours de l'exercice précédent); 10 requêtes en révision judiciaire devant la Cour divisionnaire; 1 cause devant la Cour supérieure de justice; 3 appels devant diverses cours ontariennes; 2 causes devant la Cour suprême du Canada.

Voici les points saillants de quelques décisions, règlements et affaires qui ont marqué le dernier exercice.

Points saillants de certaines affaires

1. Règlement conclu avec le ministère des Transports, la Cité de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System DARTS (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, deux plaignants ayant un handicap, le ministère des Transports, la ville de Hamilton et le Disabled and Aged Regional Transit System (« DARTS »), un système de transport en commun pour les personnes handicapées fourni par la ville de Hamilton.

Les plaintes découlaient des différences entre le service de transport en commun conventionnel fourni par la ville de Hamilton et les services de transport en commun spécialisés DARTS également fournis par la ville de Hamilton. Les différences comprenaient, notamment, l'obligation pour les personnes admissibles et inscrites aux services DARTS de payer des droits d'inscription annuels de 15 \$. Dans le cadre du règlement de la plainte, la ville de Hamilton a accepté de cesser d'imposer des frais de 15 \$. Elle a également convenu de certains objectifs afin de réduire les demandes de déplacement qui ne peuvent être acceptées ainsi que le nombre de retards à venir chercher les passagers du

système DARTS. La ville a en outre convenu d'établir une politique révisée concernant les personnes inscrites aux services DARTS qui ne se présentent pas après avoir réservé un voyage ou qui annulent un voyage trop tard, ce qui pose des problèmes à toutes les parties, car les défections et les annulations tardives signifient que d'autres personnes désirant utiliser les services DARTS peuvent en être privées inutilement. La ville a aussi accepté de mettre en oeuvre un service téléphonique de confirmation et d'annulation des réservations. Enfin, la ville a convenu de collaborer avec le comité consultatif des personnes handicapées de la ville pour élaborer un processus de traitement des plaintes relatives aux services de transport pour les personnes ayant un handicap.

2. Règlement conclu avec le Pembroke Police Service au sujet des questions posées au moment du recrutement (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, un service de police et un plaignant au sujet d'une plainte pour discrimination fondée sur le motif de l'existence d'un « casier judiciaire ». Le plaignant, qui avait présenté sa candidature au poste d'agent de police, avait déjà été trouvé coupable d'un acte criminel pour lequel il avait été réhabilité. Durant les entrevues, l'intimé a demandé à tous les candidats s'il y avait quelque chose dans leur passé qui pourrait leur nuire ou qui pourrait mettre le service de police dans l'embarras. Le plaignant a répondu à cette question par la négative. L'intimé a par la suite découvert la condamnation et la réhabilitation dont avait fait l'objet le plaignant et a mis fin à son emploi pour la raison que ce dernier n'avait pas dit la vérité lors de l'entrevue. Le plaignant soutient qu'il a été congédié en raison de son état de personne réhabilitée.

3. Linda Saxon v. Corporation of Town of Amherstburg (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu entre la Commission, la plaignante et la municipalité intimée. La plaignante a déposé sa plainte initiale, fondée sur le motif du handicap, parce qu'il lui était impossible d'accéder à la bibliothèque de la ville, dans laquelle on ne peut entrer que par des escaliers. La bibliothèque a été rénovée depuis le dépôt de la plainte. La ville a créé un hall d'entrée au rez-de-chaussée et a installé des ascenseurs et des portes automatiques. Elle a aussi tenté de modifier une salle de toilette pour la rendre accessible. L'expert en conception sans obstacle de la Commission a examiné les rénovations et a constaté qu'il y avait encore quelques obstacles, mais a approuvé l'ascenseur. La ville a accepté de mettre en oeuvre un certain nombre des recommandations de l'expert de la Commission afin d'améliorer l'accessibilité de la bibliothèque de la ville, notamment

- installer des mains courantes d'une certaine épaisseur sur les deux côtés de la rampe d'accès;
- niveler le seuil à une entrée;

- demander à la bibliothèque du comté d'installer un guichet accessible pour y déposer les livres après les heures d'ouverture;
- installer un poignée en bec de cane sur la porte de la toilette accessible aux personnes handicapées;
- enlever un meuble de toilette pour donner assez d'espace de manoeuvre dans la toilette accessible;
- déplacer le commutateur, la barre d'appui latérale, le miroir et le distributeur de papier hygiénique dans la toilette accessible;
- remplacer les boutons poussoirs par des plaques poussoirs d'un diamètre plus grand qui sont plus faciles à actionner.

Aux termes du règlement, l'intimé a également accepté de retenir les services d'un expert-conseil compétent pour fournir des séances obligatoires de formation aux conseillers municipaux sur l'obligation de fournir des adaptations aux personnes ayant un handicap.

4. Toronto Women's Bathhouse Committee et al. v. Toronto Police Services Board et al. (Règlement, T.D.P.O.)

Un règlement a été conclu relativement à une plainte portant sur une allégation de discrimination fondée sur le sexe et l'orientation sexuelle lorsque les personnes intimées ont effectué une descente dans un bain public où un certain nombre de lesbiennes étaient partiellement dévêtues. Le règlement prévoit un programme de formation exhaustif pour tous les agents de police et oblige le service de formation de l'organisme intimé de consulter à ce sujet la Commission, les plaignants et les membres compétents de la collectivité. Le programme de formation comprend également un calendrier pour l'élaboration et la mise en oeuvre du programme, ainsi que des exigences et objectifs clairs en matière de reddition de comptes.

5. Mark Smith and Ontario Human Rights Commission v. Mardana Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Enterprises Inc. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Holdings Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), et al. (Cour divisionnaire de l'Ontario)

La Commission a interjeté appel de la décision du Tribunal concernant cette plainte en soutenant que le Tribunal avait commis une erreur de droit en ne concluant pas que la race avait été au moins un facteur dans le congédiement de M. Smith et en ne concluant pas que les intimés avaient agi de manière délibérée et insouciante en exposant M. Smith au harcèlement et à un milieu de travail empoisonné. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission.

La Cour divisionnaire a rédigé une décision unanime en accord avec la Commission. Elle a accueilli l'appel à tous égards. De plus, la Cour a substitué sa décision à celle du Tribunal et a conclu que la race de M. Smith avait été un

facteur de son congédiement. La Cour a adjugé une réparation pécuniaire considérable à M. Smith. En outre, la Cour a ordonné à l'intimé de mettre en oeuvre une série de mesures de redressement d'intérêt public, lesquelles ont été recommandées par l'expert retenu par la Commission et le plaignant, y compris une politique anti-harcèlement en milieu de travail, la formation du personnel, la mise sur pied d'un mécanisme interne de traitement des plaintes et la formation des cadres de l'entreprise. La Cour a également ordonné que la mise en oeuvre de ces mesures de redressement d'intérêt public soient soumises à la supervision de la Commission.

6. Losenno v. Ontario Human Rights Commission (Cour divisionnaire de l'Ontario)

Le requérant a demandé une révision judiciaire de la décision de la Commission de ne pas renvoyer sa plainte au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario pour une audience. La Commission avait fondé sa décision sur le caractère raisonnable de l'offre de règlement faite par l'employeur compte tenu de la probabilité que le Tribunal accueille favorablement les demandes du requérant. La Cour divisionnaire, en rejetant la demande de révision judiciaire, a confirmé que la Commission avait eu raison de tenir compte du règlement proposé par l'employeur et de conclure que le renvoi au Tribunal n'était pas une procédure appropriée. En outre, la Cour a maintenu que la Commission, en évaluant le caractère adéquat de l'offre de l'employeur, agissait bel et bien dans le cadre de ses fonctions fondamentales et de son domaine de compétence. Cette affaire a été portée en appel.

7. Ministry of Public Safety and Security v. Michael McKinnon (Cour d'appel de l'Ontario)

La Cour d'appel a rejeté un appel interjeté par le ministère de la Sûreté et de la Sécurité publique (autrefois le ministère des Services correctionnels) à la suite des décisions de la Cour divisionnaire et du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario relativement à une plainte de M. McKinnon. La décision du Tribunal est résumée dans le Rapport annuel de 2002-2003 de la Commission et celle de la Cour divisionnaire dans le Rapport annuel de 2003-2004.

L'appel portait sur l'étendue de la compétence réparatrice du Tribunal et son autorité d'ordonner des mesures de redressement à l'échelle du ministère après avoir conclu qu'il y avait eu discrimination raciale dans le milieu de travail correctionnel et le refus subséquent du ministère de se conformer à la première ordonnance de redressement. La Cour d'appel a confirmé que le Tribunal avait de vastes pouvoirs de supervision concernant ses ordonnances. Le Tribunal pourrait demeurer saisi d'une affaire et il pourrait reformuler ses ordonnances pour traiter des problèmes chroniques et systémiques de racisme dans les établissements correctionnels. La Cour d'appel a exprimé son accord avec les observations du Tribunal et de la Cour divisionnaire qui jugeaient que des mesures de redressement à l'échelle du système étaient nécessaires pour

résoudre les problèmes de discrimination raciale en milieu de travail, ainsi qu'avec leurs observations sur le refus du ministère de se conformer de bonne foi aux premières ordonnances du Tribunal.

8. Syndicat Northcrest c. Amselem, Ligue des droits de la personne de B'Nai Brith Canada c. Syndicat Northcrest et al. (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a participé à cet appel à titre d'intervenant. Les appelants, tous des Juifs orthodoxes, avaient dressé des tentes (sukkahs) sur les balcons de leurs unités condominiales en observance de leurs croyances religieuses. La société de gestion du bâtiment a demandé que les tentes soient retirées. La présence des tentes contrevenait aux règlements d'un accord de copropriété signé par les appelants. La Cour suprême du Canada, dans une décision prise à 5 contre 4, a déclaré que la liberté de religion des appelants aux termes de la Charte du Québec était violée par l'accord qu'ils avaient conclu concernant leurs unités condominiales. La Cour a conclu que l'incidence sur les droits de propriété des autres propriétaires n'était pas assez importante pour justifier une restriction de la liberté de religion des appelants. Les appelants n'avaient pas renoncé à leur droit à la liberté de religion en signant la déclaration de copropriété puisque, même si l'on admettait l'hypothèse qu'une telle renonciation soit possible, il faudrait que le libellé de la déclaration soit clair et explicite à cet égard.

La majorité des juges a souligné que les dispositions des chartes québécoise et canadienne des droits et libertés garantissant la liberté de religion exigent seulement que la personne démontre qu'elle observe sincèrement des pratiques ou qu'elle entretient sincèrement des croyances dans le but de communiquer avec une entité divine ou dans le cadre de sa foi spirituelle. La majorité a soutenu que l'analyse de la liberté de religion n'exigeait en rien que la personne démontre la validité objective de ses croyances, en montrant par exemple que la majorité des membres de sa religion observent la même pratique.

9. Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe (Cour suprême du Canada)

La Commission ontarienne des droits de la personne a pris part à cet appel à titre d'intervenante. Le gouvernement fédéral a demandé à la Cour suprême du Canada de répondre à quatre questions : 1) La proposition de loi accordant aux personnes de même sexe la capacité de se marier relève-t-elle de la compétence exclusive du Parlement du Canada? 2) Dans l'affirmative, le texte législatif proposé est-il conforme à la *Charte canadienne des droits et libertés*? 3) La liberté de religion, que garantit la *Charte*, protège-t-elle les autorités religieuses de la contrainte d'avoir à marier deux personnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses? 4) L'exigence, sur le plan civil, selon laquelle seules deux personnes de sexe opposé peuvent se marier, prévue par la *common law*, est-elle conforme à la *Charte*?

La Cour suprême a conclu que les mesures législatives proposées relevaient de la compétence exclusive du Parlement. Ces mesures sont également conformes à la *Charte*. La simple reconnaissance du droit à l'égalité, aux termes de l'art. 15, d'un groupe, en l'occurrence les partenaires de même sexe, ne peut, en soi, porter atteinte aux droits garantis à un autre groupe. En ce qui concerne la possibilité d'un conflit avec le droit à la liberté de religion (al. 2a) de la *Charte*, la Cour a conclu qu'un conflit des droits ne suppose pas nécessairement l'existence d'un conflit avec la *Charte*, mais qu'il peut généralement être résolu à l'aide de la *Charte* même, au moyen de la définition et de la mise en équilibre internes des droits en cause. Il n'a pas été démontré dans le présent renvoi que des conflits inadmissibles, ne pouvant être résolus par l'application de l'al. 2a), surgiront. En l'absence de circonstances particulières, que la Cour ne s'aventure pas à imaginer, le droit à la liberté de religion garanti par la *Charte* a une portée assez étendue pour protéger les autorités religieuses contre la possibilité que l'État les contraigne à marier civilement ou religieusement deux personnes du même sexe contrairement à leurs croyances religieuses.

La Cour a refusé de répondre à la question 4. Le gouvernement fédéral avait déjà exprimé son intention de présenter le texte législatif proposé quelle que soit l'opinion de la Cour sur la question. À la suite des décisions rendues par les juridictions inférieures, la définition du mariage en *common law* dans cinq provinces et un territoire ne comporte plus la condition que les époux soient de sexe opposé. Le gouvernement a clairement accepté ces conclusions et les a faites siennes. Les parties aux instances antérieures ont agi en se fondant sur la finalité des jugements obtenus.

Cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation de la Commission vise à établir les objectifs que la Commission se fixe pour l'exercice à venir et à rendre compte de ses réalisations par rapport aux objectifs établis antérieurement.

Le tableau suivant résume les réalisations de la Commission par rapport à ses objectifs pour l'exercice 2004-2005.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2004-2005
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, porter le taux d'« appels abandonnés » à moins de 30 %. • Atteindre un taux de règlement d'au moins 70 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation. • Porter à moins de 12 mois l'âge moyen de l'ensemble des dossiers.
Promotion des droits	• En collaboration avec ses partenaires, réaliser une campagne de sensibilisation du public et des activités connexes d'éducation du public. • Examiner le cadre de travail relatif au Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public.
Défense des droits	• Entamer les travaux de la première étape du projet sur l'état familial. • Publier des directives sur l'application du <i>Code</i> en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation. • Mener un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation. • Vérifier la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial. • Élargir l'initiative sur l'accessibilité des restaurants à d'autres chaînes.

SECTEUR DE SERVICE

RÉALISATIONS EN 2004-2005

Exécution

- Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » a été de 23,8 %.
- On a atteint un taux de règlement de 73 % des dossiers qui ont fait l'objet d'une tentative de médiation à la Commission.
- L'âge moyen de l'ensemble des dossiers était de 11,2 mois au 31 mars 2005.

Promotion des droits

- A réalisé une campagne publicitaire à l'échelle de la province sur le profilage racial dans les grands médias et les médias communautaires et, en collaboration avec l'Association d'études canadiennes, a publié des articles dans le numéro de l'automne 2004 de *Diversité canadienne* sur le colloque organisé par la Commission sur les politiques en matière raciale.
- A établi un nouveau partenariat avec la Commission canadienne pour l'UNESCO afin d'élaborer et de promouvoir une proposition d'Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme.
- A évalué le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones et a entrepris de nouvelles activités en partenariat avec l'Union of Ontario Indians.
- A atteint et même dépassé un taux de satisfaction de 80 % parmi les participants aux activités d'éducation du public.

Défense des droits

- A élaboré un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial.
- A publié des directives sur l'application du *Code* en ce qui a trait aux droits des personnes handicapées dans le secteur de l'éducation.
- A mené un dialogue sur les politiques dans le cadre de l'élaboration des politiques sur la race.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport de consultation sur le handicap et l'éducation.
- A vérifié la mise en oeuvre des recommandations énoncées dans le rapport sur le profilage racial.
- A publié le rapport sur l'accessibilité des restaurants, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, et élargi l'initiative à d'autres chaînes de restaurants.

Le tableau qui suit présente les engagements publics de la Commission pour l'exercice 2005-2006.

SECTEUR DE SERVICE	ENGAGEMENTS POUR 2005-2006
Exécution	• Pour les demandes de renseignements concernant des plaintes, le taux d'« appels abandonnés » devra être de moins de 25 %. • Le Bureau de la médiation devra atteindre un taux de règlement d'au moins 72 %. • L'âge moyen de l'ensemble des dossiers devra être de moins de 12 mois.
Promotion des droits	• Élaborer une campagne de sensibilisation du public. • Avec ses partenaires, lancer un volet ontarien du programme de l'UNESCO <i>Appel à une coalition canadienne des villes contre le racisme</i>. • Élargir les partenariats communautaires pour appuyer le Programme des droits de la personne à l'intention des Autochtones; publier une nouvelle brochure en plusieurs langues à l'intention des communautés Autochtones; faire connaître les droits de la personne par l'intermédiaire des médias autochtones. • Lancer le nouveau site Web de la Commission. • Avec des partenaires, élaborer un nouveau modèle pour les prochaines éditions des publications de la Commission portant sur les droits de la personne au travail et du recueil de politiques. • Atteindre un taux de satisfaction de 80 % ou plus parmi les participants aux activités d'éducation du public. • Réexaminer la stratégie d'éducation de la Commission.
Défense des droits	• Publier un document de discussion sur la discrimination fondée sur l'état familial et procéder ensuite à des consultations ciblées. • Publier un énoncé de politique et des directives sur le racisme et la discrimination raciale. • Intervenir dans des appels marquants touchant les droits de la personne.

Annexe – Partie II

Liste des commissaires

KEITH C. NORTON, c.r., B.A., LL.B.

Commissaire en chef



La nomination de Keith Norton au poste de commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne remonte au 17 juillet 1996. Éducateur et avocat de formation, M. Norton a fait des études de droit à l'université Queen's à Kingston et détient un diplôme en pédagogie de l'Ontario College of Education, aujourd'hui la faculté de l'éducation de l'université de Toronto. Il a exercé la profession d'avocat spécialisé en droit pénal et en droit de la famille à Kingston et il a enseigné aux paliers secondaire et postsecondaire.

M. Norton a été tour à tour ministre des Services sociaux et communautaires, adjoint parlementaire du Trésorier de l'Ontario et ministre de l'Économie et des Affaires intergouvernementales, ministre de la Santé, ministre de l'Éducation et ministre des Collèges et Universités au gouvernement de l'Ontario.

Entre 1981 et 1983, alors qu'il détenait le portefeuille de l'Environnement, M. Norton a été le premier membre d'un conseil des ministres canadien à témoigner devant un comité du Sénat américain. Tout au long de sa carrière, M. Norton s'est fait le champion des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes défavorisées. Il a également participé à plusieurs entreprises commerciales.

M. Norton est un ancien président du Tribunal des droits de la personne du Canada.

JEANETTE CASE



Jeanette Case a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003. Elle est aussi membre de la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général, où elle arbitre à temps partiel des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Titulaire de certificats en économie, en histoire économique et en droit constitutionnel britannique du Leicester College of Arts and Technology (Angleterre), M^{me} Case a aussi étudié la sociologie et la psychologie à la section hors faculté de l'University of Leicester. Elle a travaillé pendant des années comme

spécialiste des actes translatifs de propriété et examinatrice de titres de propriété et a animé des séances d'orientation et de formation sur la recherche de titres dans des collèges communautaires. Elle a été bénévole à Silent Voice, à la Société canadienne du cancer, à St. Christopher House, au programme de popote roulante (Meals on Wheels) et au Baycrest Centre for Geriatric Care.

VIVIAN JARVIS



Membre fondateur et ancienne présidente du bureau de l'Association canadienne pour la santé mentale de sa ville, Vivian Jarvis est extrêmement active au sein de sa communauté, à titre de présidente des dames auxiliaires du Stratford General Hospital, comme membre de Neighbourlink et comme marguillière de sa paroisse. Elle a aussi effectué des visites pastorales à des détenus dans les prisons d'Ottawa et de Hamilton. Conseillère municipale de la ville de Stratford, M^{me} Jarvis a aussi travaillé dans des bureaux de circonscription de députés provinciaux et fédéraux et s'est présentée aux élections législatives en Ontario. Elle a été nommée à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

JUDITH-ANN MANNING



Judith Ann-Manning fait partie de la Commission depuis février 2000. M^{me} Manning est présidente de Manning Consultants, un cabinet de consultation en aménagement pour accès facile qui se spécialise dans les questions d'accessibilité pour les personnes handicapées. Elle a fait des études de criminologie et de droit à l'université de Toronto. M^{me}, qui a une longue expérience du bénévolat, est actuellement coordonnatrice du comité d'accessibilité en fauteuil roulant de l'université de Toronto et a déjà été présidente du comité consultatif de North York pour les personnes handicapées, présidente du conseil d'administration du Centre for Equality Rights in Accommodation, et vice-présidente du conseil consultatif sur l'accessibilité des transports de la Commission des transports de Toronto. Elle est également membre amie du sous-comité sur les transports accessibles et la mobilité (A1E09) de l'initiative de Transports Canada portant sur l'accessibilité des transports.

EVANGELISTA (IVAN) OLIVEIRA



Courtier en valeurs immobilières et éducateur de profession, Ivan Oliveira est membre du Brampton Real Estate Board depuis plus de 25 ans. Il en a présidé de nombreux comités (relations publiques, discipline, questions politiques, arbitrage, adhésions, finances, déontologie et appels) et en assumé la présidence en 1987. Très engagé dans la communauté portugaise, il est le fondateur de la Portuguese Community School of Brampton où il surveille et met en oeuvre le programme d'études. Il a enseigné le portugais dans des écoles secondaires de l'Ontario. Dans le cadre du programme des langues internationales, il lui incombait de surveiller et d'évaluer des moniteurs enseignant quatorze langues. M. Oliveira occupe aussi à temps partiel les fonctions d'arbitre à la Commission de révision de l'évaluation foncière du ministère du Procureur général, où il préside des cas portant sur l'évaluation foncière de biens immeubles. Il a siégé aux conseils exécutifs de plusieurs organismes. Il a été lauréat de plusieurs prix, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. Il a été nommé à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

MARNIE PAIKIN, CM



Marnie Paikin est commissaire depuis septembre 1996. Ancienne présidente du Conseil canadien des Chrétiens et des Juifs, M^{me} Paikin a reçu le « Human Relations Award » de cet organisme et le « Outstanding Woman Award » du gouvernement de l'Ontario. M^{me} Paikin, que la ville de Hamilton a accueillie dans sa « Gallery of Distinction », a également reçu l'Ordre du Canada. Elle est à l'heure actuelle membre du conseil d'administration d'Énergie atomique du Canada Ltée.

ABDUL HAI PATEL



Abdul Hai Patel est membre de la Commission depuis avril 1999. M. Patel a fait ses études élémentaires en Inde, ses études secondaires à la Barbade et ses études postsecondaires à l'Université York.

M. Patel a reçu l'une des 125 médailles commémoratives que décerne le gouverneur général pour services à la

communauté. Il a également obtenu la Distinction de l'Ontario pour services bénévoles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs. Il fait partie du comité consultatif avec les minorités de l'Asie du Sud et de l'Asie occidentale de la police de Toronto et est coordonnateur du conseil islamique de coordination des imams du Canada. M. Patel est vice-président de l'Association of Employees for Employment Equity de New Horizon Inc., une division de l'Ontario Power Generation, et il est membre du comité provincial du Power Workers Union sur l'équité et la diversité en milieu de travail.

CHRISTIANE RABIER



Christiane Rabier a été nommée commissaire en avril 1999. Titulaire d'un doctorat de l'université de Nice-Sophia-Antipolis, M^{me} Rabier a fait sa maîtrise à l'Université de Montréal et étudié le droit public à l'université de Montpellier, en France. À l'heure actuelle, elle est directrice du département des sciences politiques et vice-doyenne des sciences sociales et des humanités à l'Université Laurentienne de Sudbury.

M^{me} Rabier joue un rôle actif au sein de la collectivité francophone de Sudbury et a participé à l'élaboration d'un programme visant à encourager les femmes francophones à faire des études postsecondaires. Elle a également été conseillère auprès de TV Ontario dans le domaine de l'éducation permanente. M^{me} Rabier a été bénévole pour les Jeux olympiques spéciaux du Canada en 1998 et l'Opération Nez-rouge en 1999.

MAE RADFORD



Mae Radford est membre de la Commission depuis avril 1999. M^{me} Radford détient un diplôme en soins infirmiers du Toronto Western Hospital et un baccalauréat ès arts en administration de la santé de l'université York. Aujourd'hui, elle gère une équipe de 1 700 bénévoles qui offrent des services de visites amicales, des soins palliatifs, des services de transport et des repas à domicile pour l'organisme Infirmières de l'Ordre de Victoria de Hamilton-Wentworth.

M^{me} Radford fait partie de la Coalition of Community Health and Support Services, qui préconise la prestation de soins de santé en milieu communautaire. Elle est membre de

l'Association ontarienne de soutien communautaire et présidente du district B. Elle est aussi vice-présidente du comité populaire de lutte contre la violence faite aux femmes de la ville de Burlington.

REGINALD STACKHOUSE



Auteur de neuf ouvrages et de plus de 400 articles de journaux, de magazines et de revues professionnelles, M. Stackhouse est professeur émérite et chercheur principal au Collège Wycliffe de l'Université de Toronto. Il est titulaire d'un doctorat en théologie historique de l'université Yale, d'une maîtrise en économie politique de l'Université de Toronto et diplômé honoraire de trois collèges, en plus d'être chanoine de la cathédrale St. James de Toronto. Ancien député fédéral, M. Stackhouse a siégé à la Chambre des communes la durée de deux mandats, période pendant laquelle il a assuré la présidence du Comité permanent des droits de la personne, a représenté le Canada à l'Assemblée générale des Nations Unies et a été délégué au Comité des droits de l'homme et des droits des réfugiés de l'ONU. Il a également été commissaire de la Commission canadienne des droits de la personne, président du conseil d'administration du Collège d'arts appliqués et de technologie Centennial et, par la suite, membre du Conseil ontarien des affaires collégiales. Plusieurs prix lui ont été décernés, dont la Médaille du Jubilé de la reine en 2002. M. Stackhouse a été nommé à la Commission ontarienne des droits de la personne en 2003.

RICHARD THÉBERGE



Richard Théberge, avocat de formation, analyste de politiques et conseiller en dans le domaine d'accessibilité pour des gens handicapés de profession, il a été nommé à la Commission en février 2002. Il a occupé plusieurs postes de haut rang au sein du gouvernement fédéral, où il a été chargé de l'analyse et de l'élaboration de politiques en rapport avec le droit des affaires et le droit des sociétés. M. Théberge a fait du bénévolat au sein de nombreux organismes œuvrant pour la jeunesse et les personnes handicapées. Présentement, M. Théberge agit comme vice-président du Centre de vie autonome d'Ottawa. Reconnu par le Centre Jules Léger à Ottawa comme patron des personnes sourdes, M. Théberge a par ailleurs été nommé membre honoraire à vie du Conseil canadien des laboratoires

indépendants en remerciement de ses années de travail pour le compte de l'industrie des laboratoires indépendants.

Description des directions

Bureau du commissaire en chef

Le Bureau du commissaire en chef assume un rôle de direction et guide la Commission afin qu'elle s'acquitte des fonctions que lui impose la loi d'une manière qui garantit le respect des droits de la personne en Ontario, tant à l'échelon gouvernemental qu'au sein des collectivités. Le commissaire en chef et les commissaires établissent les principes directeurs de la Commission et statuent sur les plaintes déposées en application du *Code*.

Bureau de la directrice générale

Le Bureau de la directrice générale assume un rôle de direction et guide les cadres supérieurs afin que la Commission s'acquitte des fonctions que lui confère la loi; il dirige l'élaboration et la mise en oeuvre du plan directeur et des plans opérationnels, de même que la planification et l'exécution des initiatives d'amélioration organisationnelle de la Commission. Le Bureau du registraire, qui relève du Bureau de la directrice générale, traite les demandes de réexamen des décisions relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne, coordonne l'ensemble des fonctions liées aux réunions de la Commission et des comités, et s'occupe des questions relatives à l'accès à l'information et à l'ombudsman.

Direction de la médiation et des enquêtes

La Direction de la médiation et des enquêtes assure toutes les fonctions de la Commission liées à l'application du *Code*.

Le Bureau de renseignements et de réception des demandes est le premier point de contact du public avec la Commission. Ses agents répondent aux questions des personnes qui communiquent avec la Commission des quatre coins de la province et distribuent un formulaire de plainte aux personnes qui veulent déposer une plainte. Le Bureau de la médiation assure les services de médiation, en plus de traiter les demandes relevant de l'article 34 du *Code*, qui prévoit que la Commission peut, à sa discrétion, décider de ne pas traiter une plainte si celle-ci pourrait ou devrait être traitée en vertu d'une autre loi, si elle est faite de mauvaise foi, si elle est déposée après le délai prévu ou si elle n'est pas du ressort de la Commission. Le Bureau des enquêtes mène des enquêtes sur les plaintes et essaie de résoudre les plaintes par conciliation.

La Direction met également au point des stratégies pluriannuelles pour gérer efficacement les dossiers de la Commission et définir la marche à suivre pour la médiation et les enquêtes. Enfin, elle appuie les activités d'éducation du public que la Commission entreprend conformément à son mandat.

Direction des politiques et de l'éducation

La Direction des politiques et de l'éducation assume un rôle de direction et oriente la promotion et la défense des droits de la personne. Elle a aussi pour mission d'appuyer l'application du *Code*.

La Direction favorise la promotion des droits de la personne en assurant le respect du *Code* et des obligations internationales dans le domaine des droits de la personne. Elle élabore des énoncés de politique et des directives officielles, et mène des recherches sur une vaste gamme de questions reliées aux droits de la personne et à la justice sociale. La Direction est responsable des relations à l'échelle nationale et internationale, de la gestion des questions fondamentales, des rapports avec les médias et les groupes intéressés, du site Web et des publications. De plus, elle mène des consultations publiques, anime des groupes de discussion et représente la Commission auprès de délégations et de groupes de travail intergouvernementaux.

La Direction est responsable de la planification stratégique des campagnes d'éducation du public, des programmes de communications au niveau de l'organisation et de la mise en oeuvre d'un vaste éventail de programmes éducatifs et d'initiatives de partenariat, comme des campagnes de sensibilisation, des exposés, des conférences et des ateliers. Finalement, elle fournit un soutien en matière de politiques et de communications au Bureau du commissaire en chef et au Bureau de la directrice générale.

Direction des services juridiques

La Direction des services juridiques aide la Commission à s'acquitter de tous les éléments de son mandat, qu'il s'agisse de veiller au respect du *Code*, d'éduquer le public ou de plaider des causes. Elle fournit des conseils juridiques aux cadres supérieurs, et aux chefs et agents de la Direction de la médiation et des enquêtes en ce qui concerne les enquêtes et la conciliation. Elle donne à la Commission les avis juridiques que celle-ci lui demande et fournit les avocats qui représentent la Commission devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et devant d'autres tribunaux dans le cas des révisions judiciaires et des appels.

Liste des Publications

	Publications Ontario	Site Web
Publications en langage clair		
La Commission : renseignements importants (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
La discrimination fondée sur L'âge : Vos Droits et Vos Responsabilités (07/03)	√	√
Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation (5/97)		√
Embauche : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (1/01)	√	√
Guide du Code des droits de la personne (5/99)	√	√
Grossesse et allaitement naturel (11/01)	√	√
Vos droits avant, pendant et après la grossesse (5/99)	√	√
La mutilation génitale féminine: questions et réponses (disponible en français/anglais; arabe/somalien, swahili/amharique) (8/99)		√
Harcèlement racial : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)		√
Harcèlement sexuel : Vos droits et vos responsabilités (disponible en français/anglais, pendjabi/anglais, espagnol/anglais, ourdou/anglais, tagalog/anglais) (11/01)	√	√
Harcèlement sexuel et autres actions ou commentaires liés au sexe d'une personne (11/96)		√
Les droits de la personne au travail (2/05)	√	√
Les droits de la personne en Ontario : Guide des plaignants (disponible en français/anglais; gujrati/tamoul; hindi/punjabi; bengali/ourdou) (7/00)	√	
Orientation sexuelle (11/01)	√	√
Protection des droits religieux (1/00)	√	√
Que faire en cas d'atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties plaignantes (5/97)		√
Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intimées (5/97)		√
Vous embauchez ? Pensez aux droits de la personne (9/99)	√	√
Politiques et Directives		
Directives concernant la collecte de données sur les motifs énumérés en vertu du Code (9/03)		√
Directives concernant l'éducation accessible (09/04)		√
Directives pour les programmes spéciaux (11/97)		√
Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées (03/02)		√
Politique concernant la discrimination et la langue (6/96)		√
Politique concernant la discrimination et le harcèlement fondés sur l'orientation sexuelle (1/00)		√
Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et à l'allaitement maternel (5/99)		√
Politique concernant la discrimination liée au VIH et au SIDA (11/96)		√
Politique concernant le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres (6/96)		√

Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi (6/96)	√	
Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles (6/96)	√	
Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi (6/96)		
Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (11/00)	√	
Politique relative aux bourses d'études restrictives (7/97)	√	
Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses (10/96)	√	
Politique sur la mutilation génitale féminine (11/00)	√	
Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle (3/00)	√	
Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe (9/96)	√	
Politique sur les tests de dépistage de la consommation de drogues et d'alcool (9/00)	√	
Autres publications		
La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne (6/96)	√	
Code des droits de la personne	√	√
Poster sur les droits de la personne (peut être encadré)	contactez la Commission	
Rapport annuel	√	√
Politique des droits de la personne en Ontario (2001)	contactez CCH Canadienne Limitée 90 av Sheppard E, bureau 300 Toronto, ON M2N 6X1 N° sans frais : 1-800-268-4522 Courriel : cservice@cch.ca	

Ces publications ne sont disponibles qu'à Publications Ontario, 1 800 668-9938, ou sur le site Web de la Commission : www.ohrc.on.ca

Décisions et règlements du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Décisions finales	Motifs
Colvin and Jackson v. Hillcrest Variety, Gillies (<i>plainte accueillie</i>)	sexe, avances sexuelles, harcèlement
Henry v. Mrs Beasley's Bake Shop Inc., Kuntz (<i>plainte rejetée</i>)	croyance, race, couleur, harcèlement
Howard v. de Ruiter (<i>plainte rejetée</i>)	harcèlement, état matrimonial, état familial
Jeffrey v. Dofasco Inc. (<i>plainte rejetée</i>)	handicap
King v. Bura and the Estate of Matthew Bura by his Estate Trustee (<i>plainte accueillie</i>)	race, couleur
Tilberg v. McKenzie Forest Products Inc. (<i>plainte rejetée</i>)	handicap

Règlements	Motifs
Adore v. City of Toronto, Pritchard, Kolbe	handicap
Alexander v. Woodbine Entertainment Group, Green, Saito	couleur, race
Ali v. Axia Netmedia Corporation, Sanderson	croyance, harcèlement
Alinas v. Royal Trust Corp.	âge, handicap
Andrucko v. Environmental Services Inc., Davidson	handicap, âge
Briggs v. Sun Media (Toronto) Corporation, Sun Media Corporation	sexe, représailles, handicap
Brunetto v. Nella Cutlery (Toronto) Inc., Nella	handicap
Clancy v. Kleinburg Rotary Non-Profit Housing Corp. (now The Gables of Kleinburg)	âge
Cohen, Davies, Choy, Ting, Cheng, Kimber v. Cornerstone Properties Inc., Vanboxtel, St. Clair, Richmill Development Corp.	âge
Cook v. 633490 Ontario Inc. o/a	handicap

Règlements	Motifs
Chatterson-Long Funeral Home, Southwell	
Craig v. Tri-Ad Graphic Communications Ltd., Revesz, McCreary, McIlwham	handicap, harcèlement
Jane Doe v. A Police Service, Ms. F, Ms. G, Mr. H	état matrimonial
Edberg v. Ultramatic Sleep of Canada Inc., Patterson	race
Ehimika v. North Kingston Community Health Centre (Better Beginnings for Kingston Children), Webb, Beeler, Rosenbaum	ascendance, origine ethnique, représailles, harcèlement
Fearon v. Primtech Institute/Argosy Education Group, Fisher, Meadowcroft, Dr. Markovitz	couleur, race, représailles
Finkers v. Lason Canada Management Company, Crowell	handicap
Forbes v. 1210478 Ontario Inc. o/a Ottawa Marriott Hotel	handicap, harcèlement
François v. Rudan Holdings Ltd. o/a Sundowner Inn, Piche	couleur, lieu d'origine, race, sexe
Gregor v. 848347 Ontario Ltd., o/a Solid Gold Inn, Rudan	état familial
Hill v. Blimpie International Inc., Frid	services
Hutchings v. Roy Foss Motors, Foss, Pederson & Mraz	sexe, harcèlement sexuel, avances sexuelles
Jopling v. Kember Store Metals, Kember	handicap
Kemp v. Szczepski & Piccinin	handicap
Kitchen v. Teleperformance Canada	handicap
Labine v. The Perfect Cut Property Maintenance and Landscaping Inc., Wilson, Wilson	sexe
Lakich v. Union Energy Limited Partnership	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Lang v. Her Majesty the Queen in right of Ontario as represented by the Ministry of Community and Social Services and Enfants en Péril (Children at Risk)	ascendance, origine ethnique
Liard v. Brims Enterprises Limited, Brims	handicap
Leung v. Combined Insurance Company of	âge, ascendance, origine ethnique, race,

Règlements	Motifs
America, Iozzo, Petrini	sexe
Mailloux v. MBT Insurance Brokers Limited, Bergeron	handicap
Manoll v. Pembroke Police Service, MacIssac	casier judiciaire
McBride v. Ray Michaels Health & Fitness Club, Slaney, Dennett	sexe, harcèlement, avances sexuelles, représailles
Neusch, Fox v. Ministry of Transportation, City of Hamilton, Disabled and Aged Regional Transportation System	handicap
Ranoute v. Royal Capital Stamping and Tooling Ltd.	handicap
Saxon v. The Corporation of the Town of Amherstburg	handicap
Searle v. The Partners' Film Co. Ltd., Marin	handicap
Sinclair v. J.C. Trailers & Equipment Ltd.	handicap
Smith v. Roy Ross Motors Ltd., Devo, Bone, Rizzutto	couleur, race
Taylor (Russell) v. Dr. Neiman and Associates, Dr. Weingarten	sexe, avances sexuelles
Toronto Women's Bathhouse Committee, Gillis, Jansen, Rowe, Gallant, Hamilton, Chan, Thames v. Toronto Police Services Board, Wilson, Greenaway, Petrie, Demkiw, Christie	sexe, harcèlement sexuel, orientation sexuelle
Waters v. Harrietha	sexe
Yu v. Morrison Hershfield Limited, Pappas	race, origine ethnique, lieu d'origine, représailles
Zanatta v. Fourier Pharma Inc., Charron	harcèlement, sexe, représailles

Cour divisionnaire (Appel)	Motifs
Smith and OHRC v. Mardana Limited (c.o.b. as Mr. Lube), Keelestaff Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Iswood Ltd. (c.o.b. as Mr. Lube), Strynadka, Neal (appel accueilli)	race

Cour divisionnaire (révision judiciaire)**Motifs**

Ervine v. OHRC, Royal and Sun Alliance Insurance Company of Canada, Eva <i>(requête rejetée)</i>	handicap
Dr. Hassaram v. OHRC, St. Michael's Hospital, Dr. Sugar <i>(requête rejetée)</i>	handicap
Losenno v. OHRC, and Metroland Inc. (intervenor) <i>(requête rejetée)</i>	handicap

Cour supérieure de justice**Motifs**

A v. B, and OHRC <i>(interdiction provisoire de publication en vigueur)</i>	harcèlement sexuel
--	--------------------

Cour d'appel**Motifs**

(y compris autorisation d'interjeter appel)	
Campbell v. OHRC <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)</i>	race, ascendance, handicap, lieu d'origine
Gurofsky v. OHRC, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Middleton, Rozell, Rundle <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)</i>	handicap
Her Majesty the Queen in Right of Ontario v. McKinnon and OHRC <i>(appel rejeté)</i>	race, ascendance, origine ethnique, harcèlement
Layzell v. OHRC <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)</i>	sexe, handicap, représailles
O.N., A Minor, by this litigation guardian, N.N., A Minor, by this litigation guardian, and C.K. v. OHRC <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel retirée)</i>	handicap, association
Tranchemontage v. Director of the Ontario Disability Support Program of the Ministry of Community, Family and Children's Services v. Social Benefits Tribunal <i>(la Commission était partie intervenante)</i>	handicap

Cour suprême du Canada (y compris autorisation d'interjeter appel)	Motifs
Syndicat Northcrest c. Amselem <i>(la Commission était partie intervenante)</i>	croyance
Eleanor Iness v. Canada Mortgage and Housing Corporation and Ontario Human Rights Commission <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)</i>	état d'assisté social
Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne) <i>(appel rejeté)</i>	sexe, harcèlement sexuel, représailles
Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général) <i>(la Commission était partie intervenante)</i>	âge
Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe <i>(la Commission était partie intervenante)</i>	orientation sexuelle
Jeremy Seth Gurofsky v. Ontario Human Rights Commission, Fanshawe College of Applied Arts and Technology, Charles Middleton, Gail Rozell, Howard Rundle <i>(requête d'autorisation d'interjeter appel rejetée)</i>	handicap

États financiers

Situation financière à la fin de l'exercice 2004-2005 (en milliers de dollars)

	2004-05 Budget de dépenses	Budget révisé au 31 mars 2005	Dépenses réelles au 31 mars 2005	Écart en fin d'exercice 2004- 2005	
				\$	% du budget révisé
Salaires et traitements	9,132.1	8,681.0	8,860.0	(179.0)	(2.1)
Avantages sociaux	1,166.2	1,227.1	1,051.5	175.6	14.3
Autres dépenses directes de fonctionnement	2,172.7	2,611.3	2,478.4	132.9	5.1
Frais			(1.0)	1.0	
	12,471.0	12,519.4	12,388.9	130.5	1.0

Noter: Les dépenses encourues de 12,389.9 \$ pour l'année financière 2004-2005 ont été diminuées de 1,0 \$ représentant le montant total des revenus, résultant en des dépenses réelles de 12,388.9 \$.

Tableaux

Tableau 1: Plaintes déposées, par domaine et par motifs cités
Nombre total de plaintes déposées : 2,399

	Pourcentage du total des plaintes	Pourcentage par motif cité	Total	Associations professionnelles	Services	Emploi	Contrats	Logement
Âge	7.67%	4.01%	184	2	27	146	1	8
Ascendance	5.96%	3.12%	143	2	32	101		8
Association	1.17%	0.61%	28	1	8	14		5
Casier judiciaire	0.21%	0.11%	5			5		
Citoyenneté	1.38%	0.72%	33	1	4	24	1	3
Croyance	4.38%	2.29%	105	4	24	70		7
État d'assisté social	0.33%	0.17%	8		1			7
État familial	4.46%	2.33%	107	1	19	63		24
État matrimonial	2.21%	1.15%	53	1	12	34		6
Handicap	55.94%	29.24%	1342	24	201	1067		50
Harcèlement sexuel	8.71%	4.55%	209		11	194		4
Lieu d'origine	11.05%	5.77%	265	11	54	189		11
Orientation sexuel	3.58%	1.87%	86	2	16	64		4
Origine ethnique	13.09%	6.84%	314	13	73	218	1	9
Race et couleur	30.64%	16.01%	735	15	205	494	1	20
Représailles	12.42%	6.49%	298	6	11	274	1	6
Sexe et grossesse	27.84%	14.55%	668	3	47	602	1	15
Violation du règlement intervenu	0.29%	0.15%	7		2	5		
Total toutes citations		100.00%	4590	86	747	3564	6	187
Total des plaintes			2399	43	369	1885	2	100
Pourcentage du total des plaintes			100.00%	1.79%	15.38%	78.57%	0.08%	4.17%

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

Tableau 2: Règlements par motifs cités : médiation et conciliation 2004-2005

Motif	Médiation			Conciliation			Total - Dossiers réglés		
	Dossiers	Domages-intérêt	Moyenne	Dossiers	Domages-intérêt	Moyenne	Dossiers	Règlements	Moyenne
Âge	37	366,810.00 \$	9,913.78 \$	9	40,500.00 \$	4,500.00 \$	46	407,310.00 \$	8,854.57 \$
Ascendance	26	113,569.37 \$	4,368.05 \$	4	13,908.56 \$	3,477.14 \$	30	127,477.93 \$	4,249.26 \$
Association	5	19,900.00 \$	3,980.00 \$	0	0	n/a	5	19,900.00 \$	3,980.00 \$
Violation du règlement intervenu	1	24,000.00 \$	24,000.00 \$	0	0	n/a	1	24,000.00 \$	24,000.00 \$
Citoyenneté	2	3,250.00 \$	1,625.00 \$	0	0	n/a	2	3,250.00 \$	1,625.00 \$
Croyance	18	91,565.37 \$	5,086.97 \$	3	2,590.15 \$	863.38 \$	21	94,155.52 \$	4,483.60 \$
Handicap	328	2,245,744.81 \$	6,846.78 \$	56	289,416.00 \$	5,168.14 \$	384	2,535,160.81 \$	6,601.98 \$
Origine ethnique	54	334,626.37 \$	6,196.78 \$	7	55,908.56 \$	7,986.94 \$	61	390,534.93 \$	6,402.21 \$
État familial	22	177,650.00 \$	8,075.00 \$	8	18,400.00 \$	2,300.00 \$	30	196,050.00 \$	6,535.00 \$
État matrimonial	14	88,400.00 \$	6,314.29 \$	3	28,800.00 \$	9,600.00 \$	17	117,200.00 \$	6,894.12 \$
Lieu d'origine	47	250,242.00 \$	5,324.30 \$	6	27,658.56 \$	4,609.76 \$	53	277,900.56 \$	5,243.41 \$
État d'assisté social	1	750.00 \$	750.00 \$	1	1,000.00 \$	1,000.00 \$	2	1,750.00 \$	875.00 \$
Race et couleur	127	857,174.83 \$	6,749.41 \$	18	146,567.12 \$	8,142.62 \$	145	1,003,741.95 \$	6,922.36 \$
Casier judiciaire	1	15,000.00 \$	15,000.00 \$	0	0	n/a	1	15,000.00 \$	15,000.00 \$
Représailles	51	390,993.67 \$	7,666.54 \$	13	74,508.56 \$	5,731.43 \$	64	465,502.23 \$	7,273.47 \$
Sexe et grossesse	150	884,443.51 \$	5,896.29 \$	38	147,214.92 \$	3,874.08 \$	188	1,031,658.43 \$	5,487.54 \$
Harcèlement sexuel	66	523,501.67 \$	7,931.84 \$	16	51,935.00 \$	3,245.94 \$	82	575,436.67 \$	7,017.52 \$
Orientation sexuelle	19	84,770.00 \$	4,461.58 \$	7	15,000.00 \$	2,142.86 \$	26	99,770.00 \$	3,837.31 \$
Total – Motifs cités*	969	N/A	N/A	189	N/A	N/A	1158	N/A	N/A
Total - Dossiers	5463	558,600.65 \$	6,517.58 \$	102	424,729.63 \$	4,164.02 \$	648	3,983,330.28 \$	6,147.11 \$

*Remarque : Vu qu'une plainte peut être fondée sur plusieurs motifs, le total pour l'ensemble des citations de motifs est supérieur au total des plaintes déposées.

Tableau 3 : Dossiers fermés, par décision prise et par motifs cites dans les plaintes

Nombre total de dossiers fermés : 2,215

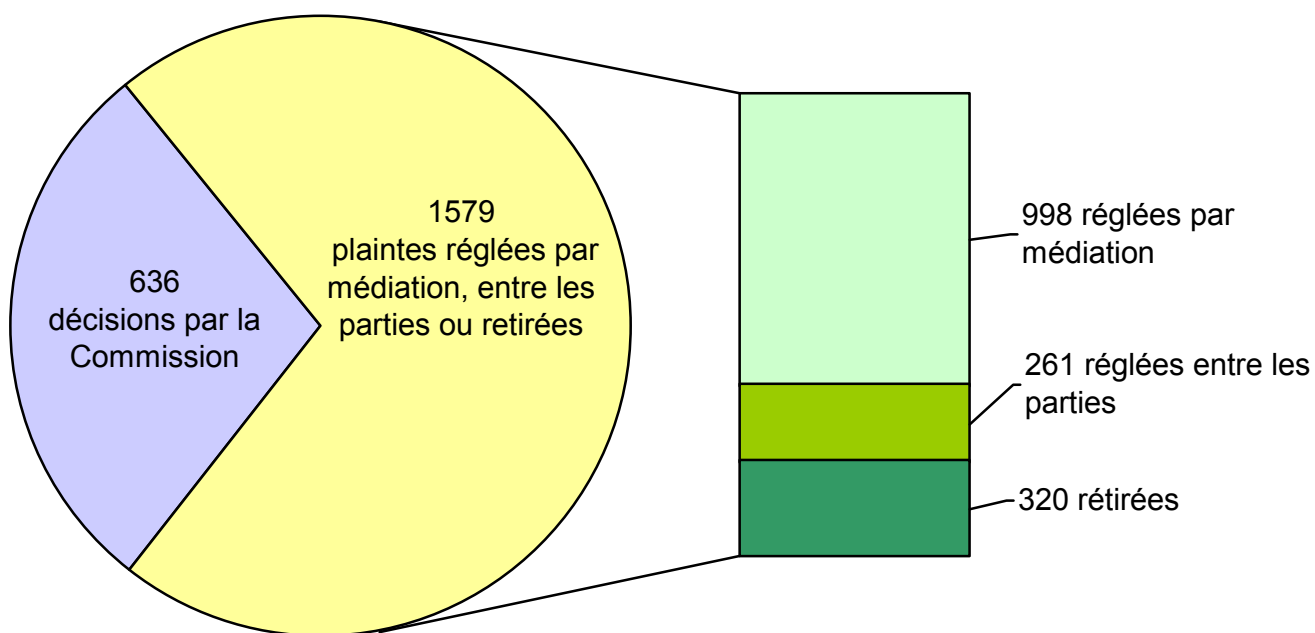
	Pourcentage	Total	Plainte retirée	Règlement par médiation	Règlement entre les parties	Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	Plainte non traitée (art. 34)	Abandon faute de preuves	Plainte rejetée
Âge	4.05%	163	25	66	22	8	16	1	25
Ascendance	3.18%	128	13	46	20	2	13	2	32
Association	0.70%	28	2	8	6	4	4		4
Casier judiciaire	0.02%	1		1					
Citoyenneté	0.47%	19	3	6	2	1	1		6
Croyance	2.16%	87	11	36	12	2	13		13
État d'assisté	0.30%	12		7	2		1		2
État familial	2.61%	105	22	43	11	6	10	1	12
État matrimonial	1.22%	49	4	20	6	3	3	1	12
Handicap	32.31%	1299	189	585	154	88	128	14	141
Harcèlement sexuel	5.00%	201	27	117	25	6	8	2	16
Lieu d'origine	5.27%	212	29	82	20	14	22	4	41
Orientation sexuelle	1.82%	73	10	33	8	11	4	3	4
Origine ethnique	5.92%	238	24	87	25	14	31	4	53
Race et couleur	13.78%	554	58	233	58	44	48	14	99
Représailles	5.67%	228	38	92	32	10	17	1	38
Sexe et grossesse	15.42%	621	108	290	83	43	31	5	61
Violation du règlement intervenu	0.10%	4	0	1	2				1
Total toutes catégories*	100.00%	4022	563	1753	488	256	350	52	560
Total des plaintes		2215	320	998	261	150	196	28	262
Pourcentage du total des plaintes		100.00%	14.45%	45.08%	11.79%	6.73%	8.85%	1.26%	11.83%

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

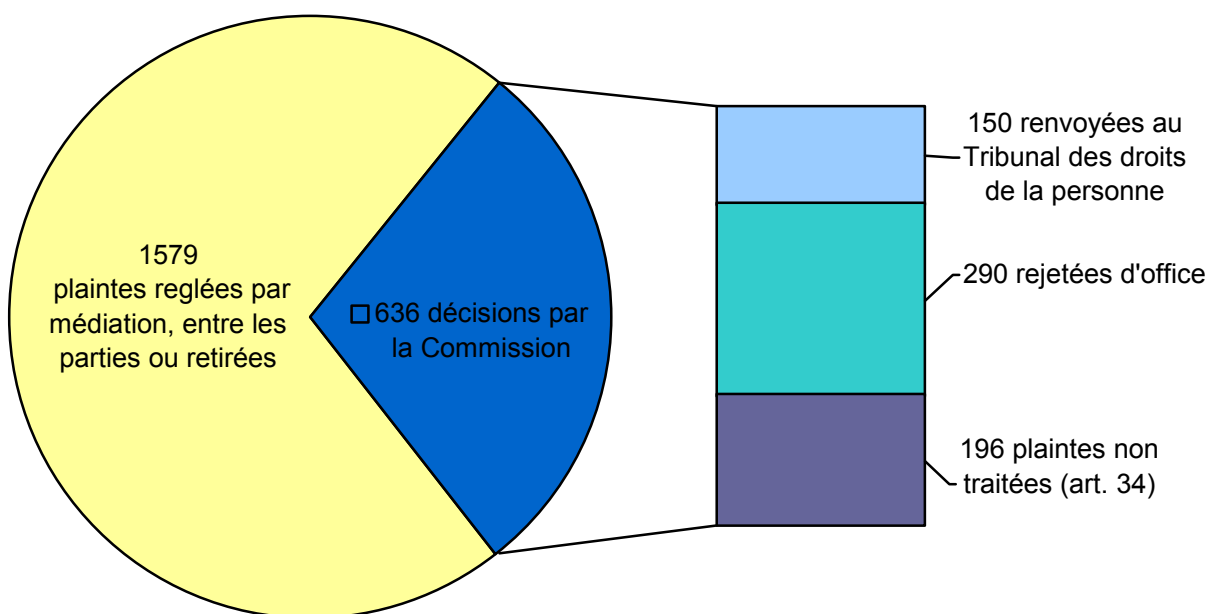
Tableau 4: Dossiers fermés, par décision prise et par domaine
Nombre total de dossiers fermés : 2,215

Plainte rejetée	15	1	161	83	2	262	11.83%
Abandon faute de preuves	2		24	2		28	1.26%
Plainte non traitée (art. 34)	8	2	145	35	6	196	8.85%
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	4		60	84	2	150	6.73%
Règlement entre les parties	11	2	205	35	8	261	11.79%
Règlement par médiation	42	1	859	85	11	998	45.08%
Plainte retirée	18		275	25	2	320	14.45%
Total	100	6	1729	349	31	2215	100.00%
Pourcentage	4.52	0.27	78.09	15.72	1.40	100.00	
	Logement	Contrats	Emploi	Services	Associations professionnelles	Total toutes catégories	Pourcentage du total des plaintes

Dossiers fermés, par type de règlement



Ventilation des décisions de la Commission



Notes additionnelles

¹ Par exemple, la Commission de révision des formalités administratives a défini la nécessité de rationaliser les procédures et processus visant la conformité. Invoquant le temps et les coûts associés à la tenue des enquêtes et au règlement des plaintes, ainsi que le nombre de plaintes traitées dans le système qui, selon les groupes représentant les parties intimées, ne relèvent pas du *Code*, la Commission de révision des formalités administratives a recommandé notamment de modifier le *Code* pour exiger qu'une personne prouve qu'elle a des raisons suffisantes de croire que l'on a porté atteinte à ses droits en vertu du *Code*. Le Groupe d'étude du gouvernement sur les organismes, conseils et commissions a défini trois principes de la réforme et des tribunaux administratifs, y compris la normalisation des procédures d'audience des organismes, la coordination ou le partage de la prestation des services et l'obligation pour les organismes de gérer leur propre rendement de manière à en rendre compte au public. Enfin, un comité gouvernemental du groupe parlementaire a également examiné une réforme à long terme du *Code* et de la Commission.

² L'enquête sur le décès de Theresa Vince (1997-1998) était une enquête du coroner sur les décès de Theresa Vince et de Russell Davis. Theresa Vince a été victime de harcèlement sexuel de la part de son chef de service, Russell Davis, qui l'a finalement tuée, avant de se donner la mort. Ces deux personnes étaient des employés de Sears Canada. Le jury du coroner a fait des recommandations, notamment des recommandations s'adressant à la Commission ontarienne des droits de la personne, afin de prévenir le harcèlement sexuel et de sensibiliser la population à ce problème.

³ Par exemple, voir *Luis Espinoza v. Coldmatic Refrigeration of Canada Inc. et al.* (décision d'une commission d'enquête – 31 mars 1995); *Dr. Juanita Crook v. Ontario Treatment and Research Foundation and Regional Cancer Centre* (décision d'une commission d'enquête – 26 août 1996); *Michael McKinnon v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario* (Ministry of Correctional Services), *Frank Geswaldo, George Simpson, P. James and Jim Hume* (décision d'une commission d'enquête – 28 avril 1998 et 29 novembre 2002); *John Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corporation Nos. 741 (Trillium); 742 (Vista); and 634 (Skypark)* (décision d'une commission d'enquête – 10 juin 1998); *Nicole Curling v. The Victoria Tea Company Ltd., A. Torimiro and The Torimiro Corporation* (décision d'une commission d'enquête – 22 décembre 1999); *Moffatt v. Kinark Child and Family Services* (décision d'une commission d'enquête – 26 mai 2000); *Metsala v. Falconbridge Ltd, Kidd Creek Division* (décision d'une commission d'enquête – 15 février 2001); *Kearsley v. City of St. Catherines* (décision d'une commission d'enquête – 2 avril 2002); *Ketola v. Value Propane Inc. et al.* (décisions d'une commission d'enquête – 16 juillet 2002 et 7 août 2002); *Barbara Turnbull, Marilyn Chapman, Domenic Fragale, Ing Wong-Ward and Steven Macaulay v. Famous Players Inc.* (décision d'une commission d'enquête – 10 septembre 2001; décision du Tribunal – 9 mai 2003); *Payne v. Otsuka Pharmaceutical Co. Ltd., Minoru Okada Canadian Ophthalmological Society, Intertask Group of Companies Inc., and Leeanee Akehurst*, (décision du Tribunal – 15 octobre 2002); *Racheal Baylis-Flannery v. Walter DeWilde c.o.b. as Tri Community Physiotherapy* (décision du Tribunal – 16 décembre 2003).

⁴ *Quereshi v. Toronto Board of Education et al.* (décision de la Cour d'appel – 15 janvier 1997).

⁵ *Velenosi v. Dominion Management et al.* (décision de la Cour d'appel – 27 mars 1997).

⁶ *Entrop v. Imperial Oil Limited* (21 juillet 2000), (Cour d'appel de l'Ont.), en ligne : Cour d'appel de l'Ontario <http://www.ontariocourts.on.ca>

⁷ *B. c. Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne)* [2002] 3 R.C.S. 403; 2002 CSC 66

⁸ *Pritchard c. Ontario (Commission des droits de la personne)* (2004), 49 C.H.R.R. D/120; 2004 CSC 31

⁹ *Gismondi v. Ontario Human Rights Commission* (décision de la Cour divisionnaire – 14 février 2003)

¹⁰ *The Shelter Corp. v. OHRC and Kearney et al.* (décision de la Cour divisionnaire – 1^{er} février 2001),

-
- ¹¹ *Losenno v. Ontario (Human Rights Commission)* (décision de la Cour divisionnaire – 21 juin 2004)
- ¹² *M. c. H.*, [1999] 2 R.C.S. 3.
- ¹³ *Battlefords and District Co-operative Ltd. c. Gibbs* (1996), 27 C.H.R.R. D/87 (C.S.C.)
- ¹⁴ *Blencoe c. Colombie-Britannique (Human Rights Commission)*, [2000] 2 R.C.S. 307; 2000 CSC 44
- ¹⁵ *Parry Sound (district), Conseil d'administration des services sociaux c. S.E.E.F.P.O., section locale 324* [2003] 2 R.C.S. 157
- ¹⁶ *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Québec (Procureur général)*, [2004] 2 R.C.S. 185
- ¹⁷ *Syndicat Northcrest c. Amselem*, [2004] 2 R.C.S. 551; 2004 CSC 47
- ¹⁸ *Renvoi relatif au mariage entre personnes du même sexe*, [2004] 3 R.C.S. 698
- ¹⁹ Par exemple, la Commission a introduit les instances suivantes : *O.H.R.C. v. College of Nurses of Ontario*; *O.H.R.C. v. Ontario Ministry of Health* (1997); *O.H.R.C. v. Westpark Hospital*; *O.H.R.C. v. Ministry of Health* (2001).
- ²⁰ *O.H.R.C. v. City of Toronto*; *O.H.R.C. v. Toronto Firefighters Association*
- ²¹ Projet de loi 118, la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; adoptée à la majorité en troisième lecture le 10 mai 2005.
- ²² (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Comm. d'enquête de l'Ont.).
- ²³ (2003), C.H.R.R. Doc. 03-296 (T.D.P.O.)
- ²⁴ Les observations de la Commission sont actuellement disponibles (mai 2005) sur le site Web UN Enable à www.un.org/esa/socdev/enable/rights/ahc3ohrc.htm.
- ²⁵ Rapport du Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, 2000, (le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* relève du ministre de la Justice et du Procureur général du Canada). (Source : http://www.justice.gc.ca/chra/fr/chraireview_report_2000.pdf)
- ²⁶ *Des Promesses à tenir : Le Respect des obligations du Canada en matière de droits de la personne*. Rapport du Comité sénatorial permanent des droits de la personne, décembre 2001
- ²⁷ *McKenzie Forest Products Inc. v. Tilberg* (2000), 37 C.H.R.R. D/316 (Cour d'appel de l'Ont.)
- ²⁸ *British Columbia (Human Rights Comm.) v. British Columbia (Human Rights Tribunal) and Shannon* (2001), 40 C.H.T.T. D/95 (B.C.S.C.)
- ²⁹ Mémoire de l'Association canadienne des commissions et conseils des droits de la personne concernant Le projet de loi modifiant le Code des droits de la personne (Human Rights Code Amendment Act) de la Colombie-Britannique Projet de loi 53. Septembre 2002 (Source : www.albertahumanrights.ab.ca/whatsnew/Archive/2002/CASHRA_Subm_Oct02.pdf).
- ³⁰ Centre pour les droits de l'homme des Nations Unies, série no 4 de formation professionnelle. Manuel sur la création et le renforcement d'institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme. HR/P/PT/4 (Publication des Nations Unies : Genève, 1995) para.49.
- ³¹ Observations finales du Comité pour l'élimination de la discrimination raciale des Nations Unies : Canada. 01/11/2002. par. 319., (Source : [http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/A.57.18,paras.315-343.Fr?Opendocument](http://www.unhchr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/A.57.18,paras.315-343.Fr?Opendocument) _